

**HUBUNGAN PERILAKU KERJA KARYAWAN DENGAN PRESTASI KERJA
KARYAWAN DI GRAND ROCKY HOTEL BUKITTINGGI**

SKRIPSI

***Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Kesejahteraan Keluarga
Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Sains Terapan***



Oleh :

**JUNIKE M TAMPUBOLON
NIM/BP. 16504/2010**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN KESEJAHTERAAN KELUARGA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2014**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**HUBUNGAN PERILAKU KERJA KARYAWAN DENGAN
PRESTASI KERJA KARYAWAN GRAND ROCKY HOTEL
BUKITTINGGI**

NAMA : JUNIKE MUTIARA TAMPUBOLON
NIM/BP : 16504 / 2010
PRODI : MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN : KESEJAHTERAAN KELUARGA
FAKULTAS : TEKNIK

Padang, Agustus 2014

Disetujui Oleh

Pembimbing I,



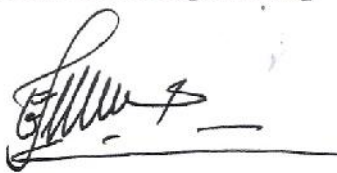
Dra. Siffeni, M.Pd
NIP. 19521028198110 2001

Pembimbing II,



Youmil Abrian, SE. MM
NIP. 19810330 200604 1003

Mengetahui,
Ketua Jurusan Kesejahteraan Keluarga
Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang



Dra. Ernawati, M.Pd
NIP. 19610618 198903 2002

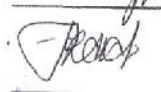
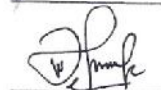
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Perhotelan Jurusan Kesejahteraan Keluarga
Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang

Judul : Hubungan Perilaku Kerja Karyawan Dengan
Prestasi Kerja Karyawan Grand Rocky Hotel
Bukittinggi
Nama : Junike Mutiara Tampubolon
NIM / BP : 16504 / 2010
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Jurusan : Kesejahteraan Keluarga
Fakultas : Teknik

Padang, Agustus 2014

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Dra. Silfeni, M.Pd	
Sekretaris	: Youmil Abrian, SE. MM	
Anggota	: Dra. Ira Meirina, M.Pd	
	: Wiwik Gusnita, S.Pd, M.Si	
	: Hijriantomi Suyuthie, SIP, MM	

ABSTRAK

Junike M Tampubolon : Hubungan Perilaku Kerja Dengan Prestasi Kerja Karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

Penelitian ini berawal dari pengamatan penulis terhadap karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi sewaktu melaksanakan pengalaman lapangan industri (PLI). Permasalahan yang penulis temui bahwa masih kurang baiknya perilaku kerja karyawan yang berakibatkan turunnya prestasi kerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan antara perilaku kerja dengan prestasi kerja karyawan.

Jenis penelitian ini bersifat korelasional yaitu untuk melihat adanya hubungan yang berarti antara dua variabel atau lebih. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi sebanyak 114 orang, teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *proporsional sampling* dan diperoleh sampel sebanyak 53 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket yang diberikan kepada karyawan dan sudah teruji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data dalam penelitian ini mengklasifikasikan skor, melakukan uji prasyarat dengan uji normalitas dan homogenitas, pengujian hipotesis dengan korelasi *pearson product moment* dengan bantuan program SPSS 16.

Hasil analisis data dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel perilaku kerja karyawan berada pada kategori baik (71,7%). Sedangkan variabel prestasi kerja karyawan berada pada kategori sangat baik (77,4%). Hasil dari uji korelasi antara perilaku kerja dengan prestasi kerja karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi, diperoleh nilai korelasi koefisien 0,321 dan nilai signifikansi 0,030 menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan dengan interpretasi nilai korelasi lemah.

Kata kunci: Perilaku, Prestasi, Kerja, Karyawan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat dan rahmatNya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Hubungan Perilaku Kerja Dengan Prestasi Kerja Karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi”. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat bagi penulis untuk mendapatkan gelar sarjana sains terapan.

Selama penulisan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bimbingan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu , pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. H. Ganefri, M.Pd., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, selaku Ketua Jurusan Kesejahteraan Keluarga Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd, selaku Ketua Prodi Manajemen Perhotelan.
4. Ibu Dra. Hj. Silfeni, M.Pd , selaku Pembimbing I sekaligus Penasehat Akademik yang telah meluangkan waktu, pikiran dan memberikan pengarahan dengan penuh kesabaran dan ketulusan dalam memberikan bimbingan kepada saya dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Youmil Abrian, SE. MM, selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu dengan penuh ketulusan dan kesabaran untuk memberikan bimbingan serta pengarahan kepada saya dalam penulisan skripsi ini.

6. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi jurusan kesejahteraan keluarga fakultas teknik Universitas Negeri Padang.
7. Grand Rocky Hotel Bukittinggi yang telah membantu dan bekerjasama dengan baik kepada penulis sewaktu melaksanakan penelitian dan memberikan data-data yang penulis butuhkan dalam penulisan skripsi ini.
8. Kedua orang tua serta sanak saudaraku yang telah memberikan doa, bantuan baik berupa materi dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Seluruh sahabat dan rekan-rekan seperjuangan mahasiswa D4 manajemen perhotelan, dan semua pihak yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Akhirnya penulis mengharapkan, semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi para pembaca maupun peneliti berikutnya.

Padang, Agustus 2014

Penulis

Junike M Tampubolon
16504/2010

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	9
BAB II. KAJIAN TEORI	
A. Kajian Teori	10
1. Hotel	10
2. Prestasi Kerja	11
3. Faktor yang Mempengaruhi Prestasi Kerja.....	12
4. Penilaian Prestasi Kerja.....	13
5. Manfaat Penilaian Prestasi Kerja	14
6. Indikator Prestasi Kerja.....	15
7. Perilaku Kerja.....	16
8. Faktor Pembentuk Perilaku Kerja	17
9. Perilaku Kerja Yang Positif	18
10. Indikator Perilaku Kerja.....	20
11. Karyawan Hotel	21
B. Kerangka Konseptual	22

C. Hipotesis	23
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	24
B. Variabel Penelitian	24
C. Definisi Operasional Variabel.....	24
D. Populasi dan Sampel Penelitian	25
E. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	28
F. Instrumen Penelitian.....	29
G. Uji Coba Instrumen	30
H. Teknik Analisis Data.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data	38
1. Deskripsi Umum Grand Rocky Hotel Bukittinggi.....	38
2. Deskripsi Data Karyawan Tentang Perilaku Kerja dengan Prestasi Kerja.....	39
a. Deskripsi Data Karyawan Tentang Perilaku Kerja	39
b. Deskripsi Data Karyawan Tentang Prestasi Kerja	41
B. Analisis Data.....	44
1. Analisis Klasifikasi Skor.....	45
2. Uji Prasyaratan Analisis	55
3. Uji Hipotesis	56
C. Pembahasan	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	62
B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	65

DAFTAR TABEL

1. Jumlah Karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi	3
2. Sampel Penelitian.....	27
3. Pilihan Jawaban Skala Likert	29
4. Kisi-kisi Operasional Variabel Penelitian	29
5. Hasil Uji Validitas	31
6. Interpretasi nilai r.....	32
7. Uji reliabilitas	33
8. Batas Interval dan Kategori Pilihan Jawaban.....	35
9. Interval koefisien/besar nilai r.....	37
10. Kemampuan Berhubungan sosial Karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi	39
11. Pengendalian Diri Karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi.....	40
12. Kebiasaan Kerja Karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi	41
13. Kualitas Kerja Karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi.....	41
14. Kuantitas Kerja Karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi.....	42
15. Dapat Tidaknya Diandalkan Karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi.....	42
16. Sikap Kerja Karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi.....	43
17. Hasil Perhitungan Statistik Variabel Perilaku Kerja Dan Prestasi Kerja.....	44
18. Klasifikasi skor variabel perilaku kerja	45
19. Klasifikasi skor indikator kemampuan berhub sosial	47
20. Klasifikasi skor indikator pengendalian diri	48
21. Klasifikasi skor indikator kebiasaan kerja	49
22. Klasifikasi skor variabel prestasi kerja	50
23. Klasifikasiskor indikator kualitas kerja.....	51
24. Klasifikasi skor indikator kuantitas kerja.....	52
25. Klasifikasi skor indikator dapat tidaknya diandalkan	53
26. Klasifikasi skor indikator sikap kerja.....	54

27. Uji normalitas	55
28. Uji homogenitas	56
29. Uji korelasional	57

DAFTAR GAMBAR

1. Kerangka Konseptual	23
2. Histogram klasifikasi skor variabel perilaku kerja.....	46
3. Histogram klasifikasi skor indikator kemampuan berhubungan sosial	47
4. Histogram klasifikasi skor indikator pengendalian diri	48
5. Histogram klasifikasi skor kebiasaan kerja.....	49
6. Histogram klasifikasi skor variabel prestasi kerja	50
7. Histogram klasifikasiskor indikator kualitas kerja.....	51
8. Histogram klasifikasi skor indikator kuantitas kerja.....	52
9. Histogram klasifikasi skor indikator dapat tidaknya diandalkan	53
10. Histogram klasifikasi skor indikator sikap kerja.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

1. Angket uji coba instrumen	66
2. Data uji coba instrumen	73
3. Hasil analisis uji coba instrumen.....	75
4. Angket penelitian	83
5. Data hasil penelitian	89
6. Hasil Perhitungan Klasifikasi skor.....	92
7. Analisa data penelitian	107
8. Surat Izin Penelitian Dari Fakultas	109
9. Surat Izin Penelitian Dari Grand Rocky Hotel Bukittinggi	110
10. Kartu Konsultasi	111

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini, perkembangan industri di berbagai bidang mengalami perkembangan yang sangat pesat, maka segala usaha dilakukan agar dapat memenangkan persaingan. Demikian halnya dengan dunia pariwisata. Menurut Khodyat (1992: 85), “Pariwisata merupakan segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata, termasuk pengusahaan objek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait di bidang tersebut”. Pada saat ini Indonesia sedang mengembangkan kepariwisataannya terutama di daerah-daerah wisata, yang memiliki banyak potensi untuk menarik para wisatawan yang dapat menambah devisa negara dan daerah, salah satunya adalah kota Bukittinggi.

Kota Bukittinggi merupakan salah satu kota yang berada di provinsi Sumatera Barat, dimana kota ini merupakan salah satu tujuan wisata yang diminati oleh wisatawan, selain terkenal dengan makanan khas tradisionalnya, kota ini juga terkenal dengan peninggalan sejarah pada masa penjajahan Belanda dan Jepang, yaitu Jam Gadang, Lobang Jepang dan Benteng *fort de kock*, serta terdapat juga beberapa tempat wisata yang menarik yaitu ngarai sianok, *great wall* koto gadang, puncak lawang, dan danau maninjau.

Potensi wisata yang menarik dari kota Bukittinggi, membuat industri pariwisata di daerah tersebut mendapat perhatian dari pemerintah dan membawa dampak positif bagi para pengusaha, yang berminat untuk membangun usaha khususnya di industri perhotelan, yaitu menyediakan penginapan bagi wisatawan yang datang berkunjung ke kota Bukittinggi.

Industri perhotelan tidak hanya menyediakan akomodasi penginapan tetapi juga menyediakan berbagai fasilitas penunjang lainnya. Menurut Sulastiyono (2001: 7) “Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada, menyediakan jasa penginapan, makan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya dan dikelola secara komersial”. Sebagai salah satu hotel yang menyediakan akomodasi penginapan serta fasilitas penunjang lainnya adalah Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

Grand Rocky Hotel Bukittinggi merupakan salah satu hotel berbintang empat yang melakukan soft opening pada tahun 2012, dimana hotel ini memiliki manajemen yang sama dengan Rocky Plaza Hotel Padang. Grand Rocky Hotel Bukittinggi memiliki lokasi yang strategis karena hotel ini dekat dengan beberapa tempat wisata dan pusat perbelanjaan yang ada di Kota Bukittinggi seperti Jam Gadang, Ngarai Sianok, Benteng *For de Kock*, pasar atas dan pasar bawah.

Didalam pengelolaan dan organisasi sebuah hotel, terdapat beberapa departemen yang ada di Grand Rocky Hotel Bukittinggi yaitu *Departement Front Office (FO)*, *Departement Food & Beverage (FB)*, *Departement Housekeeping (HK)*, *Departement Accounting*, *Departement Human Resource (HRD)*, *Departement Sales & Marketing*, *Departement Engineering*, *Secretary Bord Of Direction*. Pada setiap departemen memiliki karyawan dengan jumlah yang berbeda, jumlah karyawan tersebut dapat dilihat pada tabel 1 berikut:

Tabel 1.
Jumlah Karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

No	Departemen	Jumlah Karyawan
1	<i>Front Office</i>	18 orang
2	<i>Housekeeping</i>	17 orang
3	<i>Laundry</i>	7 orang
3	<i>Food & Beverage</i>	
	- <i>F & B Product</i>	16 orang
	- <i>F & B Service</i>	17 orang
4	<i>Engineering</i>	10 orang
5	<i>Sales & Marketing</i>	3 orang
6	<i>Accounting</i>	14 orang
7	<i>Human Recource</i>	11 orang
8	<i>Secretary Bord Of Direction</i>	1 orang
	Jumlah	114 orang

Sumber : Data dari Grand Rocky Hotel Bukittinggi bulan februari 2014

Departemen tersebut saling bekerjasama dalam melayani tamu sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Setiap departemen memiliki peranan yang sangat penting didalam menunjang kelancaran operasional agar dapat mencapai tujuan dari organisasi tersebut. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, seluruh karyawan dituntut agar

memiliki perilaku kerja yang baik, karena keberhasilan diberbagai area terutama di tempat kerja ditentukan oleh perilaku kerja yang baik. Dengan memiliki perilaku kerja yang baik seorang karyawan diharapkan memiliki prestasi yang baik pula agar dapat mencapai tujuan dari organisasi tersebut.

Menurut Robbins (2002: 35) “Perilaku kerja yaitu dimana orang-orang dalam lingkungan kerja dapat mengaktualisasikan dirinya melalui sikap dalam bekerja”, sedangkan prestasi kerja menurut Mangkunegara (2009: 67) adalah “hasil kerja secara kualitas yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Ada berbagai indikator yang dapat digunakan untuk melihat perilaku kerja, menurut Bryson (2003: 41) ada empat indikator yang dapat digunakan untuk melihat perilaku kerja yaitu “kemampuan berhubungan sosial, kualitas pekerjaan, kebiasaan kerja, pengendalian diri”. Tidak dapat dipungkiri bahwa terdapat hubungan perilaku kerja dengan prestasi kerja dari beberapa aspek perilaku kerja karyawan tersebut ada didalam diri karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

Berdasarkan pengamatan penulis sewaktu melaksanakan pengalaman lapangan industri di Grand Rocky Hotel Bukittinggi, periode Agustus–Desember 2013. Permasalahan yang sering terjadi dan mencerminkan kurang baiknya perilaku kerja karyawan yang berdampak pada kurang baiknya prestasi kerja adalah kurangnya kemampuan karyawan berhubungan sosial, baik terhadap tamu maupun rekan kerja. Hal ini terlihat masih adanya

beberapa karyawan yang kurang ramah dalam melayani tamu, terutama pada departemen operasional seperti *food & beverage service*, *front office*, *housekeeping* dan sebagainya, kurang ramahnya karyawan dilihat dari masih adanya karyawan yang menyambut tamu dengan senyum yang kurang tulus dan tidak menyapa tamu dengan baik. Masalah ini tentu akan berdampak terhadap baik atau tidaknya citra hotel.

Selanjutnya, masalah lain yang terlihat adalah seringnya terjadi kelalaian karyawan yang mengakibatkan adanya komplain dari tamu, hal ini terlihat dari kelalaian seorang *sales* yang tidak mengkonfirmasi kembali bookingan kamar tamu kepada *reception*, yang mana bookingan tersebut belum di reservasi kedalam sistem hotel. Selain itu masih adanya ditemukan beberapa karyawan yang kurang cepat dan tanggap dalam melayani permintaan ataupun keluhan tamu terutama pada saat ada *event* ataupun acara, seperti dalam menangani kerusakan *sound system* dan menangani permintaan pengurangan maupun penambahan jumlah *pax* tamu. hal ini menunjukkan bahwa kurang baiknya kualitas pekerjaan yang dihasilkan karyawan.

Fenomena lain yang terjadi adalah lamanya pengantaran pesanan *room service* ke kamar tamu dan kesalahan karyawan dalam mengantarkan pesanan tersebut yaitu karyawan salah masuk kamar tamu, sehingga tamu marah dan komplain. Masalah ini diduga karena *waiter* tidak hati-hati dan teliti dalam bekerja sehingga menimbulkan kesalahan yang mengakibatkan komplainnya tamu. Selanjutnya, masalah kebiasaan kerja yang kurang baik terlihat dari

masih ditemukannya beberapa karyawan yang masih menggunakan komputer hotel untuk keperluan pribadi terutama pada departemen *back office*.

Masalah lain yang terlihat adalah masih adanya beberapa karyawan yang sering datang terlambat dan menggunakan jam istirahat melebihi batas waktu yang telah ditentukan, juga masih adanya karyawan yang melanggar peraturan hotel yaitu masih adanya karyawan menggunakan *handphone* pada saat kerja terutama di departemen operasional. Serta adanya beberapa karyawan yang sering menunda-nunda pekerjaan yang dapat dilakukan pada saat itu seperti pembuatan *banquet event order* dan penginputan data kedalam sistem komputer hotel. Masalah tersebut menyebabkan pekerjaan tidak dapat diselesaikan tepat waktu.

Berdasarkan fenomena yang penulis temui di Grand Rocky Hotel Bukittinggi, maka penulis tertarik untuk meneliti dan mengangkat judul mengenai **“Hubungan Perilaku Kerja Karyawan Dengan Prestasi Kerja Karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah penulis jelaskan, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Kurang ramahnya karyawan dalam melayani tamu.
2. Terjadinya kelalaian karyawan dalam mengkonfirmasi bookingan kamar sehingga menyebabkan tamu komplain.

3. Kurang cepat dan tanggapnya karyawan dalam menangani permintaan ataupun keluhan tamu terutama pada saat ada acara atau event.
4. Terjadinya kesalahan dalam pengantaran pesanan *room service* tamu yaitu karyawan salah masuk kamar tamu.
5. Masih adanya karyawan yang menggunakan komputer hotel untuk keperluan pribadi.
6. Masih adanya beberapa karyawan yang datang terlambat.
7. Masih adanya karyawan yang menggunakan *handphone* pada saat jam kerja terutama di departemen operasional.
8. Masih adanya karyawan yang sering menunda-nunda pekerjaan yang dapat dilakukan pada saat itu.

C. Batasan Masalah

Agar lebih berfokus dan terarahnya penelitian ini maka penulis membatasi masalah yang akan diteliti hanya pada sebagai berikut:

1. Perilaku kerja karyawan
2. Prestasi kerja karyawan
3. Hubungan perilaku kerja dengan prestasi kerja karyawan

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah dijabarkan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana perilaku kerja karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi?
2. Bagaimana prestasi kerja karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi?

3. Bagaimana hubungan perilaku kerja dengan prestasi kerja karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi?

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui perilaku kerja karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi.
2. Untuk mengetahui prestasi kerja karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi.
3. Untuk menganalisis hubungan perilaku kerja dengan prestasi kerja karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

F. Manfaat Penelitian

Kegunaan dari pelaksanaan penelitian ini adalah:

1. Bagi Hotel (Grand Rocky Hotel Bukittinggi)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah bahan pertimbangan dan saran serta informasi mengenai perilaku kerja karyawan dan prestasi kerja karyawan agar manajemen lebih memperhatikan dan berupaya meningkatkan perilaku dan prestasi kerja karyawan dengan baik.

2. Bagi Karyawan

Hasil penelitian ini bagi karyawan diharapkan untuk mengetahui dan mengevaluasi mengenai perilaku kerja dan prestasi kerja agar dapat ditingkatkan dan dipertahankan.

3. Bagi Penulis

Sebagai syarat menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana Sains Terapan. Selain itu juga untuk mendapatkan pengalaman serta pengetahuan didalam melaksanakan penelitian.

4. Bagi Peneliti Berikutnya

Di harapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan informasi, gambaran, dan sebagai bahan acuan untuk melakukan penelitian dalam bidang sumber daya manusia.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Pengertian Hotel

Hotel merupakan salah satu jenis industri pariwisata yang sangat berkembang pesat, yang menyediakan penginapan, makan dan minuman serta fasilitas penunjang lainnya. Menurut Wisnu (2006: 3) “Hotel adalah suatu bisnis jasa atau pelayanan yang dijalankan dengan bangunan yang menyediakan akomodasi yang dikelola secara komersial yang disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, baik kamar untuk penginapan dan juga untuk makan dan minum, serta fasilitas pelayanan jasa lainnya”.

Selanjutnya, menurut Kodhyat dan Rmaini (1995: 54) “Hotel adalah perusahaan yang menyediakan jasa-jasa dalam bentuk akomodasi (penginapan) serta menyajikan hidangan dan fasilitas lainnya dalam hotel untuk umum, yang memenuhi syarat-syarat *comfort* dan bertujuan komersial”. Sedangkan menurut *Hotel Proprietors Act* dalam Sulastiyono (2001: 5) “Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus”.

Kemudian menurut Agung (2013: 2) “Hotel adalah salah satu usaha yang bergerak dalam bidang jasa untuk mencari keuntungan melalui suatu pelayanan kepada para tamunya yang menginap seperti pelayanan kantor depan, tata graha, makan dan minum, *MICE*, serta rekreasi”.

Berdasarkan beberapa pendapat dari para ahli mengenai pengertian hotel, maka dapat disimpulkan bahwa Hotel adalah suatu usaha yang menyediakan akomodasi atau penginapan, makan dan minum, serta fasilitas penunjang lainnya melalui suatu pelayanan kepada para tamunya yang dikelola secara komersial.

2. Prestasi Kerja

Prestasi kerja merupakan hasil dari kerja seorang karyawan. Mangkunegara (2001: 67) mengemukakan bahwa “prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Selanjutnya, menurut Malayu (2003: 94) “Prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu”.

Sejalan dengan Sastrohadiwiryo (2003:194) “prestasi kerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang tenaga kerja dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya”. Kemudian Menurut Notoatmodjo (1997:8) “prestasi kerja adalah hasil kerja karyawan selama

periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan misalnya standar, target atau sasaran atau criteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama”.

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa prestasi kerja adalah hasil kerja yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

3. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Prestasi Kerja

Menurut Pandji (2001:56) mengatakan faktor yang mempengaruhi prestasi kerja adalah “pekerjaan yang menarik, upah yang baik, keamanan dan perlindungan dalam pekerjaan, penghargaan dan makna pekerjaan, lingkungan atau suasana kerja yang baik, promosi dan perkembangan diri, kesetiaan pimpinan, dan disiplin kerja yang tinggi”.Selanjutnya, Payaman dalam Ramadhani (2006:27) mengemukakan bahwa prestasi kerja setiap orang dipengaruhi oleh banyak faktor yang dapat dikelompokkan pada tiga kelompok yaitu:

- a. Kompetensi individu seperti kemampuan dan keterampilan bekerja, motivasi kerja, disiplin kerja dan etos kerja
- b. Dukungan organisasi seperti penyediaan sarana dan prasarana kerja, dan kenyamanan dalam lingkungan kerja
- c. Dukungan manajemen seperti kemampuan kepemimpinan, hubungan yang aman dan harmonis dan pengembangan karir karyawan.

Menurut Mangkunegara (2001: 67) ada 2 faktor yang mempengaruhi prestasi kerja yaitu:

a. Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) karyawan terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan *reality* (*knowledge* + *Skill*). Dengan pendidikan dan pelatihan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, karyawan perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

b. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang karyawan dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi menggerakkan diri karyawan yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi.

4. Penilaian Prestasi Kerja

Prestasi kerja karyawan akan dapat diketahui setelah dilakukan penilaian prestasi kerja. Menurut Soekresno (2001: 238) penilaian prestasi kerja adalah

“Suatu pendekatan untuk melakukan penilaian aktivitas kerja para pegawai dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya, dilakukan secara formal berdasarkan serangkaian kriteria yang ditetapkan secara rasional, objektif dan didokumentasikan secara sistematis”.

Penilaian prestasi kerja biasanya dilakukan secara berkala, dalam setiap keputusan akan dipergunakan untuk mutasi karyawan, promosi, maupun alih tugas. Hasil dari penilaian prestasi kerja harus disampaikan kepada pegawai yang bersangkutan agar:

- a. Memberi kesempatan kepada pegawai yang dinilai, untuk mengajukan keberatan apabila penilaian terhadap dirinya tidak obyektif.
- b. Mendorong pegawai yang bersangkutan untuk lebih berprestasi apabila hasil penilaian positif.

- c. Mengetahui akan kelemahan pegawai yang bersangkutan dengan demikian mereka mengetahui kelemahannya untuk kemudian mengatasinya apabila hasil penilaian negatif.

Selanjutnya, menurut Mangkunegara (2009: 69) penilaian prestasi karyawan adalah “suatu proses penilaian prestasi kerja pegawai yang dilakukan pemimpin perusahaan secara sistematis berdasarkan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya”.

Dari uraian pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa penilaian prestasi kerja adalah suatu pendekatan untuk menilai aktivitas dan hasil kerja pegawai yang dilakukan secara berkala dan sistematis, serta hasil dari penilaian tersebut harus diberitahukan kepada karyawan yang bersangkutan.

5. Manfaat Penilaian Prestasi Kerja

Menurut Notoatmodjo (2009: 134) manfaat penilaian prestasi kerja adalah sebagai berikut:

- a. Peningkatan prestasi kerja, dengan adanya penilaian, baik manajer maupun karyawan memperoleh umpan balik dan mereka dapat memperbaiki pekerjaan mereka.
- b. Kesempatan kerja yang adil, dengan adanya penilaian kerja yang akurat akan menjamin setiap karyawan akan memperoleh kesempatan menempati posisi pekerjaan sesuai dengan kemampuannya.
- c. Kebutuhan-kebutuhan pelatihan pengembangan, melalui penilaian prestasi kerja akan dideteksi karyawan-karyawan yang kemampuannya rendah.
- d. Penyesuaian kompensasi, penilaian prestasi kerja dapat membantu para manajer untuk mengambil keputusan dalam menentukan perbaikan pemberian kompensasi, gaji, bonus dan sebagainya.

- e. Keputusan-keputusan promosi dan demosi, penilaian prestasi kerja dapat membantu para manajer untuk mengambil keputusan untuk mempromosikan karyawan yang berprestasi, dan demosi untuk karyawan yang berprestasi kurang baik atau jelek.
- f. Kesalahan-kesalahan desain pekerjaan, hasil penilaian prestasi kerja dapat digunakan untuk menilai desain kerja. Artinya hasil penilaian prestasi ini dapat membantu mendiagnosis kesalahan-kesalahan desain kerja.
- g. Penyimpangan-penyimpangan proses rekrutmen dan seleksi, penilaian prestasi kerja dapat digunakan untuk menilai proses rekrutmen dan seleksi karyawan yang telah lalu.

6. Indikator Prestasi Kerja

Menurut Mangkunegara (2009: 75) indikator yang dapat digunakan untuk menilai “prestasi kerja adalah kualitas kerja, kuantitas kerja, dapat tidaknya diandalkan, dan sikap karyawan”. Untuk lebih jelasnya maka akan dijelaskan sebagai berikut:

a. Kualitas kerja

Kualitas kerja adalah mutu dari hasil kerja yang dapat dilihat dari ketepatan, ketelitian, kebersihan dan keterampilan.

b. Kuantitas kerja

Kuantitas dapat ditunjukkan melalui hasil dan seberapa cepat dalam menyelesaikan pekerjaan.

c. Dapat tidaknya diandalkan.

Dapat tidaknya diandalkan meliputi memahami dan mengikuti instruksi, mempunyai inisiatif, berhati-hati dalam bekerja, jujur, serta mempunyai kerajinan yang tinggi.

d. Sikap karyawan

Sikap merupakan penentu dari perilaku, sikap karyawan meliputi sikap terhadap perusahaan, pegawai lain, serta saling bekerjasama.

7. Perilaku Kerja

Perilaku seorang pekerja dapat menentukan keberhasilan atau prestasi kerja, baik secara individu maupun kelompok. Perilaku merupakan apapun yang dikerjakan seseorang, setiap karyawan diberikan pedoman berperilaku dengan baik, antara lain: perilaku/pelayanan yang ramah tamah dan murah senyum, sabar, sopan, penuh ketulusan, dan kejujuran dan sebagainya.

Menurut, Suwithi (2010: 132) *Behaviour* atau perilaku adalah “setiap tindakan manusia yang dapat dilihat dan tindakan yang dilakukan berulang kali serta berpola”. Sejalan dengan pendapat Theedens (1996: 16) perilaku kerja adalah “tanggapan atau reaksi individu yang timbul baik berupa perbuatan atau sikap maupun anggapan seseorang terhadap pekerjaannya, kondisi kerja yang dialami dilingkungan kerja”. Pendapat lain dikemukakan oleh Ivancevich, dkk (2006: 83) bahwa perilaku kerja adalah semua hal yang dilakukan seseorang dalam lingkungan pekerjaan.

Berdasarkan pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa perilaku kerja adalah suatu tindakan atau semua hal yang dilakukan

seseorang dilingkungan kerja, yang ditunjukkan melalui sikap dan perbuatan serta tindakan dan dapat dilakukan berulang kali.

8. Faktor – Faktor Pembentuk Perilaku Karyawan.

Menurut Siagian dalam Anoraga (1995: 47) faktor pembentuk perilaku seorang karyawan ada empat yaitu:

a. Faktor Genetik

Faktor genetik dalam hal ini adalah sifat-sifat yang dibawa sejak lahir yang bahkan merupakan warisan dari kedua orang tuanya. Seperti tingkat kecerdasan, sifat pemarah atau penyabar dan lain-lain. Oleh sebab itu para manajer harus mengusahakan tersedianya data lengkap tentang latar belakang kehidupan para karyawannya.

b. Faktor Pengalaman

Yang dimaksud dengan pengalaman adalah keseluruhan pelajaran yang dipetik oleh seseorang dari peristiwa-peristiwa yang dialami dalam perjalanan hidupnya. Pengalaman seseorang sejak kecil turut membentuk perilaku dalam kehidupan organisasionalnya. Pengalaman dapat membentuk sifat apatis, keras kepala, tidak toleran, mudah putus asa, dan sebagainya.

c. Faktor Lingkungan

Faktor lingkungan yang dimaksud disini adalah situasi dan kondisi yang dihadapi seseorang pada masamuda didalam rumah dan

dalam lingkungan yang lebih luas, termasuk lingkungan sekolah dan lingkungan masyarakat dekat yang dijumpai sehari-hari.

d. **Faktor Pendidikan**

Pendidikan merupakan usaha secara sadar dan sistematis yang berlangsung seumur hidup dalam rangka mengalihkan pengetahuan seseorang kepada orang lain. Salah satu bagian yang teramat penting dari upaya pendidikan adalah pembinaan watak (character building)

9. Perilaku Kerja yang Positif.

Beberapa perilaku positif sebagai seorang karyawan atau pegawai yang baik menurut Irmin (2004: 44) yaitu:

- a. Menampilkan etos kerja yang tinggi seperti, pandai menghargai dan mengatur waktu, memiliki disiplin yang tinggi, bisa memanfaatkan jam kerja secara efektif, memiliki perencanaan dalam bekerja, mempunyai target dalam bekerja, tidak selalu menunggu perintah dalam bekerja, memaksimalkan potensi diri, selalu semangat, tidak mudah putus asa, berani mengambil resiko dan memiliki tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaan.
- b. Menunjukkan hubungan personal yang simpatik seperti, bertutur kata halus dan sopan, menghargai atasan dan teman, suka menolong, bisa menempatkan diri, tidak segan meminta maaf bila melakukan kesalahan, mudah memaafkan kesalahan orang lain, mudah diajak

bekerja sama, mengakui kelebihan orang lain, memiliki ide-ide kreatif, loyalitas terhadap atasan, tidak suka membuat konflik.

- c. Mampu menyikapi perubahan secara positif seperti, selalu menyadari bahwa perubahan akan terus terjadi, setiap perubahan pasti ada sisi positif dan negatifnya, menyikapi perubahan peraturan secara positif, menyadari bahwa setiap perubahan terkadang tidak memuaskan semua pihak, dan menyadari bahwa apa yang terjadi saat ini adalah yang terbaik, selalu siap mengantisipasi perubahan, dapat mengambil manfaat dari setiap perubahan yang terjadi.
- d. Memiliki kendali diri yang kuat seperti, mampu mengendalikan amarah, dapat mengontrol pembicaraan, selalu tersenyum pada orang lain, mampu meredam rasa iri, mampu menahan godaan materi, mampu mengendalikan rasa malas, bisa berpikir dengan kepala dingin, selalu berpikir sebelum bertindak, sadar posisi dan peran, sadar akan kelemahan diri sendiri, bisa memahami orang lain.
- e. Mampu meringankan tugas atasan seperti membantu atasan, dapat memberikan solusi kepada atasan, tidak pernah menolak perintah atasan selama itu tidak melanggar hukum, mengingatkan atasan dengan cara yang santun.
- f. Mampu menjadi contoh bagi orang lain seperti, mempunyai sifat jujur, menghindari perilaku yang tidak pantas, mau membagi ilmunya dengan

orang lain, tidak menyimpan dendam dengan orang lain, tidak menyakiti orang lain, tidak menunda pekerjaan.

- g. Mampu membedakan antara yang hak dan yang kewajiban seperti, selalu berpikir apakah yang dilakukan itu salah atau benar, selalu menggunakan hati nurani dalam menyikapi masalah, tidak mau menerima yang bukan haknya, berusaha menyeimbangkan antara hak dan kewajiban, menghadapi setiap konflik dengan kepala dingin dan selalu berpikir bekerja untuk ibadah.
- h. Kreatif dan inovatif, memiliki ide-ide cemerlang, cepat menangkap perkembangan yang terjadi dan suka belajar, tidak takut gagal dan berani mengambil resiko, mau belajar dari orang lain.
- i. Berjiwa besar dan berlapang dada seperti, menghargai keberadaan orang lain, mengakui kelebihan orang lain, mampu menahan hawa nafsu, tidak suka mencela orang lain, tidak mudah kecewa, dan selalu berpikir positif.

10. Indikator Perilaku Kerja

Untuk mengetahui perilaku kerja karyawan, maka perlu diketahui indikator yang akan digunakan dalam penelitian ini. Menurut Bryson (2003: 41) ada empat indikator yang dapat digunakan untuk melihat perilaku kerja yaitu “kemampuan berhubungan sosial, kualitas pekerjaan, kebiasaan kerja, dan pengendalian diri. Namun dalam penelitian ini penulis mengambil tiga indikator yang dijadikan tolak ukur untuk melihat

perilaku kerja yaitu a).kemampuan berhubungan sosial, b) kebiasaan kerja, c) pengendalian diri. Agar lebih jelasnya indikator tersebut maka akan dijelaskan sebagai berikut:

a. Kemampuan berhubungan sosial.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (Online)Kemampuan berhubungan sosial merupakan kemampuan yang berkaitan dengan suka memperhatikan kepentingan umum.Kemampuan ini ditunjukkan dengan memiliki hubungan sosial yang baik dengan rekan kerja, atasan, bawahan dan tamu untuk saling bekerjasama dalam mencapai tujuan.

b. Kebiasaan kerja

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (online) “Kebiasaan adalah sesuatu yang biasa dikerjakan. Jadi kebiasaan kerja adalah sesuatu yang biasa dikerjakan dilingkungan kerja.

c. Pengendalian diri

Menurut Larry (1986: 130) pengendalian diri adalah Kemampuan seseorang untuk mengenali emosi dalam dirinya sendiri dan orang lain. dengan kata lain dapat mengontrol emosi serta bekerja secara professional.

11. Karyawan Hotel.

Karyawan adalah penghasil kerja bagi organisasi, hal ini berarti karyawan merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam mencapai

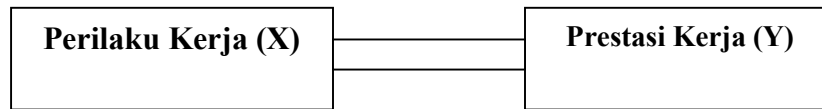
tujuan dari suatu organisasi. Menurut Hasibuan (2012: 12) karyawan adalah “penjual jasa (pikiran dan tenaganya) dan mendapat kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu. Posisi karyawan dalam suatu perusahaan dibedakan atas karyawan operasional dan karyawan manajerial (pimpinan)”.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa karyawan hotel adalah penghasil kerja bagi organisasi hotel dan mendapatkan kompensasi yang besarnya telah ditetapkan, yang dibagi atas karyawan operasional dan karyawan manajerial.

B. Kerangka Konseptual

Sesuai dengan uraian diatas bahwa perilaku kerja yang baik sangat penting dimiliki oleh seorang karyawan yang dapat dilihat dari kemampuan hubungan sosial, kebiasaan kerja, dan pengendalian diri. Dengan perilaku kerja yang baik akan membantu karyawan dalam meningkatkan prestasi kerja yang baik pula yang dapat dilihat dari kualitas kerja, kuantitas kerja, dapat tidaknya diandalkan dan sikap karyawan.

Berdasarkan uraian diatas diduga bahwa perilaku kerja ada hubungannya dengan prestasi kerja. Untuk lebih memudahkan penelitian dan pembahasan maka peneliti mengemukakan kerangka konseptual yang akan menjadi pedoman dalam penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Konseptual Tentang Hubungan Perilaku Kerja dengan Prestasi Kerja Karyawan

C. Hipotesis

Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah

$H_a : \rho \neq 0$ Terdapat hubungan perilaku kerja dengan prestasi kerja karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

$H_a : \rho = 0$ Tidak ada Hubungan perilaku kerja dengan prestasi kerja karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

$\rho =$ Nilai korelasi dalam formulasi yang dihipotesiskan.

Kaedah pengujian:

Bila r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Bila r_{hitung} lebih kecil daripada r_{tabel} maka H_0 diterima dan H_a ditolak

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian hipotesis tentang hubungan perilaku kerja dengan prestasi kerja karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Perilaku kerja karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi menunjukkan sebanyak 14 orang (26,4%) pada kategori sangat baik, 38 orang (71,7%) pada kategori baik, 1 orang (1,9%) pada kategori cukup baik. Hal ini berarti perilaku kerja karyawan berada pada kategori baik.
2. Prestasi kerja karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi menunjukkan 43 orang (77,4%) pada kategori sangat baik, 10 orang (22,6%) menunjukkan kategori baik. Ini berarti prestasi kerja karyawan berada pada kategori sangat baik.
3. Terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku kerja dengan prestasi kerja karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi tetapi interpretasi nilai korelasi lemah. Dengan nilai korelasi koefisien 0,321 dan nilai signifikansi 0,030.

B. Saran

Dari kesimpulan diatas maka dapat dikemukakan saran sebagai berikut:

1. Bagi Grand Rocky Hotel Bukittinggi.
 - a. Para manajer dan supervisor diharapkan dapat memperhatikan prestasi dan perilaku kerja karyawan dengan melakukan pengawasan dan penilaian prestasi kerja secara baik dan benar.
 - b. Karena terdapat hubungan yang positif antara perilaku kerja dengan prestasi kerja karyawan maka diharapkan kepada manajer dan supervisor untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan perilaku dan prestasi dari setiap karyawan.
2. Bagi Karyawan

Karyawan disarankan dapat mempertahankan serta meningkatkan perilaku kerja dan prestasi kerja sehingga dapat memberikan pelayanan yang prima kepada tamu.

3. Bagi Peneliti Berikutnya.

Untuk peneliti berikutnya disarankan untuk melakukan penelitian dan mencari informasi serta pengetahuan mengenai faktor lain yang dapat mempengaruhi prestasi kerja selain perilaku kerja karyawan seperti faktor kemampuan dan faktor motivasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Panji & Suyati, Sri. 1995. *Perilaku Keorganisasian*. Jakarta: Pustaka Jaya
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rev. ed Jakarta: Rineka Cipta.
- Al Bataafi, Wisnu. 2006. *Housekeeping Departement Floor & Public Area*. Bandung: Alfabeta.
- Cholid, Narbuko & Abu, Achmadi. 2009. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- . 2003. *Manajemen Dasar, Pengertian dan masalah*. Jakarta: PT Toko Gunung Agung.
- <http://kbbi.web.id/biasa.15/04/2014/11.15> wib.
- <http://kbbi.web.id/mampu/hubungan/sosial.15/04/2014/11.30> wib.
- Ivancevich, Jhon, M. dkk. 2010. *Perilaku dan Manajemen Organisasi Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kodhyat & Ramaini. 1992. *Kamus Pariwisata Dan Perhotelan*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Margono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 1997. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- . 2009. *Pengembangan Sumber Daya Manuasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Permana, Agung. 2013. *Manajemen Marketing Perhotelan*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Riduwan. 2004. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers.