KEPUASAN KERJA KARYAWAN PUBLIC AREA SECTION PADA HOTEL GRAND CENTRAL PEKANBARU

Chalid Aulia Benzani
Email : chalidauliabenzani@gmail.com

Pembimbing : Andri Sulistyani

Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Pariwisata
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl.HR. Subrantas Km 12,5 Simpang Baru Pekanbaru
28293
Telp/Fax. 0761-63277
]

ABSTRACT

This study was to determine the level of employee satisfaction in the public area section of Grand Central Hotel Pekanbaru. Implementation What factors are affecting the level of employee satisfaction in the public area section of Grand Central Hotel Pekanbaru. The research was aimed to know how public employee job satisfaction section area at Grand Central Pekanbaru.

This study uses qualitative descriptive method to describe the problem in the management of the facility. Subjects used as many as eleven people as the key information.

From the analysis it was found that the physical working environment and working environment versial physical non significant effect on employee performance pekanbaru grand central hotel.

Keywords: Satisfaction, Amenities, Hotel**.**

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Keberadaan sektor pariwisata pada saat ini merupakan salah satu asset terbesar bagi negara dan merupakan salah satu sektor industri yang memegang peranan penting dalam kehidupan perekonomian Indonesia. Karena itu sebagai salah satu penerimaan devisa negara dan sebagai penunjang suksesnya kepariwisataan indonesia, maka industri perhotelan merupakan salah satu bidang usaha yang bergerak dibidang jasa dan pelayanan bagi para wisatawan. Hal ini dianggap sangat penting bagi setiap hotel karena dapat terpenuhi bila didukung dengan adanya kelancaran operasional yang menggambarkan kualitas hotel tersebut.

Sejalan dengan hal tersebut, maka kebutuhan akan jasa perhotelan akan semakin meningkat. Perkembangan usaha perhotelan didaerah dipengaruhi oleh perkembangan kota dan mobilitas masyarakat. Hal ini dikarenakan adanya kebutuhan tempat penginapan yang

cukup memadai baik dari segi fasilitas pelayanan, transportasi, dan didukung oleh lingkungan sekitar yang ramah dan peduli terhadap lingkungan. Pekanbaru sebagai ibukota Provinsi Riau sendiri memiliki pertumbuhan akomodasi semakin meningkat, sejalan dengan banyaknya event nasional yang di gelar dan telah menjelma menjadi salah satu kota tujuan bisnis di pulau sumatera. Di Pekanbaru saat ini telah banyak bermunculan jasa perhotelan dengan berbagai fasilitas serta pelayanannya. Berkembangnya bisnis perhotelan ini seiring dengan semakin membaiknya kondisi ekonomi makro Provinsi Riau sehingga menarik minat investor menanamkan modalnya di riau khususnya di Kota Pekanbaru. Kehadiran para investor ini secara tidak langsung ikut mendongkrak tingkat pemakaian kamar hotel. Hal ini disebabkan karena para investor memerlukan tempat menginap selama mereka berbisnis di Kota Pekanbaru. Salah satu Hotel yang sedang berkembang di kota pekanbaru adalah Grand Central Hotel.

Hotel Grand Central Pekanbaru adalah salah satu hotel yang mempunyai predikat bintang 4 di kota pekanbaru. Hotel ini terletak di tengah-tengah kota pekanbaru yang tepatnya di Jl. Jend. Sudirman No.1 Pekanbaru. Hotel ini dapar di tempuh dengan perjalanan dari Bandara Sultan Syarif Khasim lebih kurang perjalanan 5 menit. Keberadaan Hotel Grand Central Pekanbaru yang berada ditengah-tengah Kota Pekanbaru, menjadikannya sebagai salah satu hotal yang ternama dan terpandang, sehingga jumlah tamu terus mengalami peningkatan dari hari kehari.

Kepuasan Kerja Karyawan Public Area Section di Hotel Grand Central memegang peran penting atas citra akan keunggulan-keunggulan yang di miliki salah satunya adalah kebersihan hotel, kerapian hotel, keamanan hotel, dan lain sebagianya. Dari citra yang dihasilkan oleh Kepuasan Kerja Karyawan Public Area Section berdampak positif terhadap akopensi dan pendapatan hotel Grand Central. Dengan demikian dampak yang dihasilkan menjadikan keuntungan bagi pihak Hotel Grand Central dan meningkatkan kesejahtraan karyawan.

Adapun perkembangan karyawan selama 4 tahun terakhir dari tahun 2012 sampai dengan 2015 pada bagian Kepuasan Kerja Karyawan Public Area Section Hotel Grand Central Pekanbaru dapat di lihat sebagai berikut:

Tabel 1.1 Data karyawan Public Area Section di Hotel Grand Central Pekanbaru

No	Nama	Tahun			
		2012	2013	2014	2015
1	M. Akbar				
2	M. Kartiwa				
3	Nina Hartati				
4	Daniko				
5	Defri				
6	Asrizaldi				
7	Sardi Iswanto				
8	T. Epri				
9	Dewi Anggraini				
10	Dhani Muhammad				

11	Thresia				
12	Iqbal				
13	Fazar				
14	Ardiansyah				
15	Bambang				
16	Hariy Setyawan				
17	Oktaria				
Jumlah		8	8	8	8

Sumber: Hotel Grand CentralPekanbaru

Dari tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa perkembangan dari tahun 2012 sampai dengan tahun 2015 terjadi keluar masuk karyawan namun demikian jumlah pada bagian kepuasan kerja karyawan public area section tetap berjumlah 8 orang karyawan. Hotel Grand Central Pekanbaru luas ditambah dengan fasilitas-fasilitas yang sangat banyak lagi namun demikian pada bagian kepuasan kerja karyawan public area section hanya berjumlah 8 orang. Dengan demikian terlihat jelas bahwa terjadi ketimpangan antara luas Hotel Grand Central dengan hanya 8 orang karyawan dan tiambah lagi dengan fenomena keluar masuk karyawan Hotel Grand Central pada bagian kepuasan kerja karyawan public area section. Untuk itu perlu pengkajian mengenai "**Kepuasan Kerja Karyawan Public Area Section Pada Hotel Grand Central Pekanbaru"**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka masalah-masalah yang muncul dapat diidentifikasikan sebagai berikut :

Bagaimanakah kepuasan kerja karyawan public area section di Hotel Grand Central Pekanbaru?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan melihat banyaknya faktor yang memengaruhi kinerja individu, maka dalam penelitian ini hanya di fokuskan pada dua variabel saja yaitu: variabel motivasi dan kemampuan kerja.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan public area section di Hotel Grand Central Pekanbaru.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini, bermanfaat sebagai acuan dalam meningkatkan perhatian Hotel terhadap kinerja karyawan kepuasan kerja karyawan public area section di Hotel Grand Central Pekanbaru.
2. Bagi pihak terkait, dapat memberikan masukan bagi karyawan pada bagian Public Area Section di Hotel Grand Central Pekanbaru mengenai pola kerja efektif untuk di terapkan sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik kepada tamu.
3. Bagi pihak akademis, dapat memberikan pengetahuan yang terkait mengenai peningkatan kepuasan kerja karyawan di industri kepariwisataan.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Kepuasan

Kepusaan kerja merupakan sesuatu yang sangat sulit diukur yang bersifat subjektif karena setiap orang selalu mempunyai keinginan-keinginan yang ingin dipenuhi namun setelah terpenuhi muncul lagi keinginan-keinginan lainnya, seakan-akan manusia itu tidak mempunyai rasa puas dan setiap pegawai mempunyai kriteria sendiri yang menyatakan bahwa dirinya telah puas.

Kepuasan kerja bisa dilihat atau dikatakan puas dalam bekerja jika pendapatan yang diperoleh telah dapat mencukupi kebutuhan pekerja tersebut, dan dalam perusahaan tersebut pegawai merasakan nyaman dalam bekerja dan tidk mempunyai kekhawatiran lain seperti kurang cukup gaji yang diterima, tidak adanya jaminan kesehatan/keselamatan kerja dan jaminan masa tua atau pension.

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) mengacu pada sikap individu secara umum terhadap pekerjaannya dapat juga dikatakan sebagai persepsi awal terhadap keberhasilan suatu pekerjaan. Kepuasan dalam Islam dilandasi dengan rasa ikhlas. Sebagaimana dijelaskan dalam Q.S. Al-Hajj : 31.

2. Hotel

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan miniman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersil. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa hotel harus:

1. Suatu jenis akomodasi.
2. Menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada.
3. Menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa pengunjung lainnya.
4. Disediakan bagi umum.
5. Dikelola secara komersil.

Hotel adalah merupakan bagian yang integral dari usaha pariwisata yang dapat dikatakan sebagai suatu usaha akomodasi yang dikomersilkan dengan menyediakan fasilitas-fasilitas sebagai berikut :

a. Kamar tidur.
b. Makanan dan minuman.
c. Pelayanan-pelayanan penunjang lainnya seperti: tempat-tempat rekreasi, fasilitas olahraga, fasilitas dobi (laundry) dan sebagianya.

Akomodasi adalah sarana untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan dan dilengkapi dengan pelayanan makanan dan minuman serta jasa lainnya. Sebagai suatu usaha akomodasi berkembang dengan karakternya sendiri yang di pengaruhi oleh budaya dan kebutuhan konsumen. Dalam perkembangannya salah satu bentuk akomodasi yang dikenal adalah Hotel.

3. Public Area Section

Salah satu penghasilan terbesar hotel adalah dari hasil penjualan kamar, untuk itu perlu diperhatikan betul tiap-tiap kamar yang ada di hotel. Public Area Section merupakan bagian yang menangani kebersihan serta perawatan seluruh daerah hotel kecuali kitchen. Kebersihan dan perawatan kamar adalah salah satu tugas Public Area Section yang petugasnya disebut *roomboy/maid*.

Public Area Section berasal dari kata Public Area Section yang berarti rumah dan Public Area Section yang berarti memelihara atau merawat. Jadi dapat diartikan bahwa kepuasan kerja karyawan public area section adalah bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan di seluruh areal hotel, baik di luar gedung maupun di dalam gedung, termasuk kamar-kamar maupun ruangan-ruangan yang disewa oleh para tamu, selama

berada di hotel serta memberikan pelayanan yang memuaskan untuk tamu.

Dalam buku "pengetahuan dasar perhotelan" (1989), Aan Surachlan Dimyati mendefinisikan Public Area Section sebagai berikut: bagian yang bertugas memelihara kebersihan, kerapian dan kelengkapan kamar-kamar tamu, restoran, bar dan tepat-tempat umum dalam hotel, termasuk tempat untuk karyawan kecuali tempat-tempat yang menjadi tanggung jawab steward, misalnya kitchen area, dishwashing area dan garbage area.

4. Kepuasan Kerja

Herzberg's Two Factors Motivation Theory. *Frederick Herzberg* (1950), seorang profesor Ilmu jiwa pada Universitas di *Cleveland*, *Ohio*, mengemukakan Teori Motivasi Dua Faktor atau *Herzberg's Two Factors Motivation Theory* atau sering juga disebut Teori Motivasi Kesehatan(Faktor Higienis).

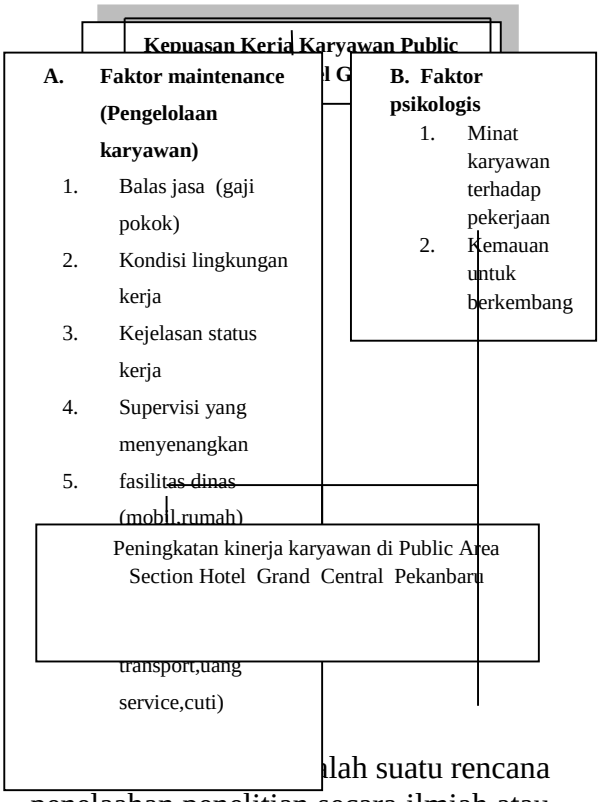
Menurut *Herzberg*, orang menginginkan dua macam faktor kebutuhan, yaitu:Pertama:kebutuhan akan kesehatan atau kebutuhan akan pemeliharaan atau maintenance factors. (faktor pemeliharaan) berhubungan dengan hakikat manusia yang ingin memperoleh ketenteraman dan kesehatan badaniah.

Kebutuhan kesehatan merupakan kebutuhan yang berlangsung terus-menerus, karena kebuhan ini akan kembali pada titik nol setelah dipenuhi. Misalnya: orang lapar akan makan, kemudian lapar lagi, lalu makan, dan seterusnya. Faktor-faktor pemeliharaan meliputi balas jasa, kondisi kerja fisik, kepastian pekerjaan,supervisi yang menyenangkan, mobil dinas, rumah dinas, dan macam-macam tunjangan lain.

5. Kerangka Pemikiran

Untuk mempermudah penulisan dalam melakukan penelitian . maka penulis membuat kerangka pemikiran sebagai berikut

2.2 Kerangka Pemikiran Penelitian



alah suatu rencana penelaahan penelitian secara ilmiah atau identifikasi masalah (Zulganef, 2008: 21). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Peneliti berusaha menggambarkan kondisi atau keadaan

sesungguhnya dengan cara mengumpulkan data dan informasi di lapangan dan menjelaskan dalam bentuk uraian tanpa menguji hipotesis atau membuat prediksi sebelumnya (Rakhmat, 1999: 43).

2. Pertimbangan penulis dalam menggunakan metode kualitatif adalah metode ini mampu menjelaskan fenomena melalui pengumpulan data yang didapatkan melalui wawancara. Setiap data yang di dapat diolah dan dijabarkan secara jelas menggunakan bahasa yang mudah dipahami. Metode ini tidak mengutamakan populasi dan sampel, karena jika data yang terkumpul sudah mendalam dan menjelaskan fenomena yang diteliti, maka tidak perlu dicari sampling lainnya.

3. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini dilakukan di Hotel Grand Central Pekanbaru

4. Waktu Penelitian

Peneliti akan mengambil penelitian selama empat bulan mulai dari bulan januari s/d mei 2017.

5. Subjek Penelitian

pengambilan subjek penelitian atau responden dengan menggunakan *purposive sampling* dinyatakan cocok dengan masalah penelitian yang peneliti bahas, yaitu penentuan subjek didasarkan atas tujuan peneliti dalam mengungkap masalah yang diangkat dalam penelitian. Subjek penelitian ditentukan berdasarkan orang yang dianggap paling tahu tentang informasi yang dibutuhkan dalam penelitian, sehingga akan memudahkan peneliti dalam menelusuri situasi yang diteliti.

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Teknik Pengumpulan Data
Kepuasan Kerja Karyawan Public Area Section di hotel Grand Central pekanbaru	1. Faktor Maintenance	Balas jasa (gaji pokok)	1. Obsrvasi 2. Wawancara 3. Dokumentasi
		Kondisi lingkungan kerja	
		Kejelasan status kerja	
		Supervisi yang menyenangkan	
		Fasilitas dinas (mobil,rumah)	
		Insentif (Lembur, Tunjagan, makan, transport, uang service, cuti)	
	2.Faktor Psikologis	1. Minat karyawan terhadap Pekerjaan 2. Kemauan untuk berkembang	

6. Jenis dan Sumber Data

Data sekunder

Data sekunder adalah sumber bahan kajian yang di gambarkan oleh bukan orang yang ikut mengalami atau yang hadir pada waktu kejadian berlangsung (Arikunto, 2006: 83). Data yang penulis peroleh dan berkaitan dengan penelitian ini seperti sejarah Hotel Grend Central Pekanbaru, Struktur organisasi, perincian tugas karyawan dan jumlah tenaga kerja.

Data Primer

Data primer adalah sumber bahan atau dokumen yang di kemukakan atau di gambarkan sendiri oleh orang atau pihak yang hadir pada waktu kejadian yang di gambarkan tersebut berlangsung, sehingga mereka dapat di jadikan saksi

(Arikunto, 2006: 83). Data yang penulis peroleh dari hasil wawancara dengan responden yaitu para karyawan pada bagian *Kepuasan Kerja Karyawan Public Area Section* di Hotel Grand Central Pekanbaru.

7. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara, wawancara, observasi, dan Dokumentasi.

8. Operasional Variabel

Operasional variabel menurut Sugiyono (2008:58) adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

Adapun operasional variabel penelitian dapat dilihat pada tabel berikut ini :

8.Analisis Data

Teknik Analisis Data

Analisis dalam penelitian merupakan bagian yang sangat penting, sebab melalui analisa data inilah akan tampak manfaatnya, terutama dalam pemecahan masalah penelitian dan mencapai tujuan akhir penelitian, setelah data yang diperlukan terkumpul selanjutnya data tersebut dipisahkan dan dikelompokkan baru kemudian dianalisa berdasarkan metode diskriptif dimana data diperoleh disusun dan diberi penjelasan yang diperlukan.

Moleong (2006: 248) menjelaskan analisis data merupakan suatu proses penyusunan data agar data dapat di tafsirkan. Karena penelitian ini bersifat deskriptif maka teknik analisa data yang digunakan adalah teknik penggambaran dengan kata-kata atau kalimat dan dipisahkan menurut kategorinya untuk mendapatkan kesimpulan data. Untuk memperoleh kesimpulan yang akurat dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan analisis dengan langkah-langkah sebagai berikut :

a. Mengamati dan mengobsevasi pelaksanaan
b. Mencatat hasil penelitian yang diperoleh baik melalui observasi maupun wawancara.
c. Setelah ditafsirkan lalu data dipilih kemudian membuang data yang tidak penting.
d. Mengklasifikasikan data-data tersebut dengan fokus penelitian.
e. Menganalisa data-data tersebut dan memberikan intrepretasi terhadap data yang diperoleh dengan cara memberikan penjelasan yang bersifat kualitatif.
f. Penarikan kesimpulan agar maksud dari penelitian ini dapat memberi arti.

Hasil dan Pembahasan

1. Gambaran Umum

Hotel Grand Central Pekanbaru merupakan salah satu hotel berbintang 4 di kota pekanbaru, Hotel ini memiliki 161 kamar dengan berbagai tipe kamar. Hotel Grand Central didirikan pada tanggal 26 September 2012 dalam peresmian turut hadir Walikota Pekanbaru H.Firdaus S.T, MT.

Hotel Grand Central Pekanbaru yang berlokasi di Jalan Jendral Sudirman Nomor 1 Pekanbaru, pengelolanya diserahkan ke Topotels, ketentuan ini berlaku per Maret 2013.

Topotels sendiri merupakan perusahaan manajemen hotel di indonesia yang menawarkan jasa pembangunan dan pengelola hotel dengan standar Internasional. Topotels di pimpin oleh Ren Tobing MBA selaku Managing Director dan Ir. Ojahan Oppusunggu S.T.M.T selaku Executive Technical Director.

Grand Central Hotel Pekanbau menawarkan 3 pilihan hidangan dan fasilitas seperti kolam berenang, pusat kebugaran, dan ruang karaoke. Ruangan-ruangan kontemporer menawarkan pemandangan kota dan akses wifi sebagai pelengkap.

Kamar diisi area duduk,kamar berpendingain ruangan dilengkapi dengan TV satelit layar datar, *mini bar*, dan brankas pribadi. Kamar mandi terpisahnya dengan pengering,pancuran,dan kelengkapan mandi, dan disediakan layanan kamar 24 jam.

Restoran hidangan Indonesia dan Asia disajikan di *Central Coffe House*, sementara kudapan ditawarkan di *Central Lobby Lounge* tamu juga bisa menikmati boga bahari dan hidangan oriental dari Central Seafood Restaurant.

Grand Central Hotel Pekanbaru memiliki beragam fasilitas penunjang dari spa, kolam berenang, pusat kebugaran,dan ruang karaoke.

2. Deskripsi Tanggapan Responden

Kepuasan Karyawan Terhadap Supervisor Di Public Area

Berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap karyawan, semua karyawan menjawab puas dengan atasan yang mereka miliki. Karena supervisor di public area merupakan seorang atasan yang dapat membimbing bawahan nya dengan baik, hal ini terbukti dengan brifing yang selalu ia lakukan sebelum memulai pekerjaan.

"*Motivasi itu harus ada dalam memulai pekerjaan, saya merasa puas dan bersemangat dalam bekerja dengan brifing yang diadakan atasan setiap memulai pekerjaan*" (Fajar naibaho, Manager Floor Hotel Grand Central Pekanbaru)

"Saya merasa sangat puas atas motivasi dari atasan sebelum mengawali aktifitas dalam bekerja, di sana saya di pacu semangat buat memberikan pelayanan yang sangat baik, agar para tamu hotel merasa nyaman ketika berkunjung ke hotel grand central pekanbaru" (Bapak Ibnu sagita, karyawan hotel grand central pekanbaru)

"Disetiap tempat kita bekerja atasan yang baik akan selalu memberikan semangat motivasi buat parah bawahanya, seperti di lakukan bapak "Fajar Naibaho" selaku Manager Floor hotel grand central pekanbaru, kami selalu di suguhkan dengan motivasi agar seluruh karyawan hotel grand central pekanbaru lebih bersemangat dan memberikan pelayanaan terbaik buat para tamu yang datang ke hotel kami" (bapak Dedi Oktavian, Karyawan hotel grand central pekanbaru)

Kesimpulan

Berdasarkan analisis terhadap hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan terhadap ke-11 (sebelas) informan penelitian, maka kesimpulan akhir yang dapat tarik adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan kerja karyawan Public Area Section Hotel Grand Central Pekanbaru rata-rata tinggi secara faktor *maintenance* (pemeliharaan karyawan), utamanya terkait pemberian gaji pokok dan besaran gaji yang dibayarkan (7 orang

informan), pembayaran tunjangan hari raya (11 orang informan), tunjangan uang makan (11 orang), uang *service* (11 orang), kejelasan status kerja (11 orang), dan supervisi yang menyenangkan (11 orang).

2. Ketidak puasan karyawan Public Area Section terkait faktor *maintenance* yang di berikan oleh pihak hotel adalah mengenai indikator asuransi (8 orang), iuran jaminan hari tua (8 orang), bonus bulanan (10 orang), bonus tahunan (8 orang), uang lembur yang dibayarkan (11 orang), uang transport (10 orang), uang cuti (11 orang), terhadap fasilitas transportasi yang disediakan oleh pihak hotel (10 orang).
3. Kepuasan karyawan Public Area Section dalam hal faktor psikologis tampak pada penanganan pihak hotel terhadap indikator minat terhadap pekerja (10 orang), program refresing/gathering (7 orang), briefing yang jelas dan rutin dari supervisor (11 orang), dan kepemimpinan atasan yang baik (11 orang).
4. Ketidak puasan karyawan Public Area Section Hotel Grand Central Pekanbaru dalam faktor pisikologis terlihat pada indikator pemenuhan kebutuhan akan pelatihan yaitu sebanyak 6 orang yang merasa tidak puas sebab adanya ketidaksamaan kesempatan dalam mengikutinya.

Saran

Sebagai langkah perbaikan di masa yang akan datang terkait peningkatan kepuasan karyawan Public Area Section di Hotel Grand Central Pekanbaru, maka dapat disarankan sebagai berikut:

1. Sebaiknya pihak hotel dapat mempertahankan dan meningkatkan kenyamanan karyawan sebagai ujung tombak perusahaan dengan cara menyediakan fasilitas bagi karyawan, termasuk penyediaan jaminan hari tua bagi karyawan.
2. Pemberian kesempatan yang sama bagi karyawan untuk mengikuti pelatihan. Dengan demikian, terdapat kesempatan yang sama bagi mereka untuk mengembangkan diri.
3. Perlunya pihak hotel untuk terus berkomunikasi dengan baik terhadap karyawan, sehingga saran atau masukan, serta keluhan dapat ditangani dengan baik. Hasil akhirnya tentu sangat diharuskan dalam kestabilan kinerja karyawan itu sendiri.

Daftar Pustaka

Copper dan Emory. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta : Erlangga.

Drosmen, Rexi. 1991. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bukittinggi : Gramedia.

Franciscus. 1992. *Metode Penelitian Sosial & Bisnis*. Sumatera Utara : Graha Ilmu.

Komar, Richard. 2006. *Hotel Management.* Jakarta : Grasindo.

Hatt, Gunther. 2003. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Grasindo.

HM. Sonny sumarsono. 1959. *Tata Graha Hotel (Housekeeping)*. Jawa timur : Graha Ilmu Indonesia.

Nitisemito, Alex S. 1982. *Manajemen personalia (Manajemen Sumber Daya Manusia).* Jakarta : Ghalia Indonesia.

Smokker, Flander. 2001. *Management Personalia***.** Padang : Dwi Putri Ariany.

Sri Perwani, Yayuk. 2006. *Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping untuk Akademi Perhotelan (Make UP Room).* Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Steadmon. 2001. *Pariwisata dan Perhotelan*. Surabaya : Alfabeta.

Steven, Berhard. 1990. *Hotel Management (public area hotel).* Palembang : Gramedia Pustaka Barat.

Sukatno. 2009. *Pengantar Ilmu Perhotelan & Restoran*. Yogyakarta : Gramedia Widiasarana Indonesia.

Sumarsono. 1958. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Trenggalek : Alfabeta.

Wibisunu, L. 2001. *Metode Riset Sumber Daya Manusia*. Jawa timur : Graha Ilmu.

_____,2003: Undang No. 5 Tahun 2003 tentang Pariwisata.