

KINERJA WAITERS LINGGA RESTAURANT DI HOTEL LADIVA PEKANBARU

By : Della Rahmi Pratiwi
E-mai : dellrahmipratiwi@gmail.com
Conselor : Andi M. Rifiyan SST.MM.Par

Jurusan Ilmu Administrasi - Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H.R.Soebrantas Km 12,5 Simp.Baru Pekanbaru
28293- Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

The purpose of this research is to know the performance of Lingga Restaurant waiters at Hotel Ladiva Pekanbaru, to know what factors affect the performance of waiters Lingga Restaurant, and efforts in improving the performance of waiters.

This research uses descriptive quantitative method to analyze the problem. The sample used was 30 respondents and the data obtained through questionnaires, observations, and interviews. By using Likert scale as a measuring instrument to determine the length of the interval.

Based on the results of research, the performance of waiters at Lingga Restaurant at Hotel Ladiva Pekanbaru consisting of six indicators are: ability, motivation, attitude, situation, knowledge, skill. The performance of the most unfortunate waiters is on the ability of waiters.

Keywords: Performance, Waiters, Restaurant.

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Perkembangan industri pariwisata di dunia telah mengalami perkembangan yang sangat pesat, terutama dalam industri perhotelan. Hotel merupakan sarana persinggahan sementara bagi wisatawan termasuk diantaranya memberikan pelayanan kamar serta pelayanan makan dan minum, maka

hal yang paling penting dari suatu produk hotel yaitu faktor manusia yang berupa jasa pelayanannya.

Dalam peraturan Menteri Pariwisata & Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 Tentang standart usaha hotel, Usaha hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar didalam suatu bangunan, yang dapat

dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan.

Dari pengertian diatas, maka dapat diketahui bahwa suatu industri perhotelan dalam melaksanakan kegiatannya, akan berusaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya oleh hotel tersebut. Satu hal yang harus diperhatikan bersama yaitu bahwa keberhasilan berbagai aktivitas di dalam hotel untuk mencapai tujuan tidak hanya tergantung pada hasil penjualan kamar, makanan, minuman, dan menjual jasa saja, melainkan tergantung pada aspek sumber daya manusianya. Dalam menyediakan jasa pelayanan suatu hotel dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dihasilkan oleh karyawan yang memiliki kemampuan, pengetahuan dan kinerja yang efektif dalam bidang perhotelan yang diberikan oleh masing- masing hotel sehingga meningkatkan keuntungan yang ditargetkan oleh Hotel. Sekarang ini industri perhotelan semakin berkembang dengan bertambahnya pembangunan hotel-hotel berbintang diberbagai tempat sehingga menimbulkan persaingan yang kuat.

Pekanbaru memiliki banyak hotel mulai dari hotel tipe melati, hotel bintang 1 (satu) hingga bintang 5 (lima). Hotel-hotel tersebut memiliki karakter pengunjung yang berbeda dari segi materi maupun dari segi keperluan dalam hal menginap. Tamu yang menginginkan harga murah untuk menginap akan memilih hotel-hotel kecil sebagai tempat menginapnya karena harga yang

murah. Tetapi jika tamu menginginkan *service* dan *excellent* maka tamu akan mencari hotel berfasilitas mewah dan dengan pelayanan yang memuaskan. Tamu yang seperti ini yang membuat hotel-hotel di Pekanbaru ini sangat bersaing dalam hal meningkatkan pelayanan hotel.

Dalam segi kenyamanan yang terlintas dibenak orang-orang awam adalah hotel yang berbintang salah satunya hotel berbintang tiga. Hotel berbintang tiga memiliki citra yang bagus dari segi kenyamanan dalam menginap dan juga dari segi kemewahan yang ditawarkan. Hotel-hotel berbintang tiga di Pekanbaru banyak yang telah berkembang, tetapi tetap selalu bersaing dalam meningkatkan kenyamanan tamu dan berinovasi.

Berdasarkan pengamatan sementara di dalam lingkungan Lingga *Restaurant* Hotel La Diva Pekanbaru memiliki banyak keluhan disebabkan oleh kinerja *waiters* yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur pada restaurant yang menyebabkan konsumen yang datang menjadi berkurang.

Fenomena-fenomena ataupun keluhan-keluhan lain yang terjadi di lapangan yang berkaitan dengan proses kinerja *waiters* kepada para pelanggan Lingga *Restaurant* adalah kurangnya keramahan *waiters* Lingga *Restauran* kepada para konsumen, tidak adanya inisiatif dari *waiters* untuk mempersilahkan pelanggan duduk di kursi/meja yang telah di sediakan atau menyarankan tempat untuk tamu duduk, tidak adanya senyuman yang diberikan

disaat *waiters* menawarkan menu *restaurant* kepada para pelanggan *Lingga Restaurant*,. tidak mengulangi pesanan yang telah di tetapkan oleh pelanggan, tidak adanya inisiatif dalam hal mengantarkan *Bill* tagihan ke meja pelanggan *Lingga Restaurant*, respon yang lambat disaat pelanggan *Lingga Restaurant* melakukan pemanggilan ataupun keperluan lain. Kurangnya kedisiplinan *waiters* dalam menerapkan SOP yang telah ada.

Berkaitan dengan hal diatas, maka perlu dicermati tentang bagaimana seharusnya kinerja yang baik oleh seorang *waiters* pada *restaurant*. Mengingat kinerja *waiters* adalah kunci utama keberhasilan operasional pada *restaurant*, penulis tertarik membahas bagaimana seharusnya kinerja *waiters* di *restaurant* sehingga dapat meningkatkan minat tamu untuk mengunjungi dan menikmati fasilitas yang tersedia dan demi tercapainya tujuan hotel dalam meningkatkan kepuasan tamu, serta pendapatan hotel. Mengacu dari rumusan masalah tersebut penulis tertarik untuk penelitian dengan judul “**Kinerja Waiters Lingga Restaurant di Hotel Ladiva Pekanbaru**”.

Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis mencoba merumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah, “Bagaimanakah Kinerja *Waiters* *Lingga Restaurant* di Hotel Ladiva Pekanbaru?”

Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dari penelitian ini dengan tujuan agar penelitian lebih spesifik dan lebih terfokus adalah meneliti tentang Kinerja *Waiters* *Lingga Restaurant* di Hotel Ladiva Pekanbaru.

Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Kinerja *Waiters* *Lingga Restaurant* di Hotel Ladiva Pekanbaru
2. Untuk mengetahui factor apa yang mempengaruhi Kinerja *Waiters* *Lingga Restaurant* di Hotel Ladiva Pekanbaru.
3. Untuk mengetahui upaya-upaya dalam meningkatkan Kinerja *Waiters*.

Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini di harapkan dapat berguna bagi banyak pihak diantaranya:

1. Bagi pihak program studi Pariwisata, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan penelitian dibidang pariwisata.
2. Bagi pihak Hotel Ladiva Pekanbaru, sebagai bahan masukan dan meningkatkan Kinerja karyawannya.
3. Bagi pihak lain, diharapkan hasil penelitian ini sebagai acuan atau rujukan untuk penelitian sejenis atau penelitian lanjutan.

TINJAUAN PUSTAKA

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia, kinerja diartikan sebagai sesuatu yang ingin dicapai, prestasi yang dipeliharakan dan kemampuan seseorang. Banyak batasan yang diberikan para ahli mengenai istilah kinerja. Walaupun berbeda dalam tekanan rumusnya, namun secara prinsip kinerja adalah mengenai proses pencapaian hasil. Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Sehingga dapat didefinisikan bahwa kinerja adalah hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Mangkunegara (2004:67).

Menurut Kasmir, (2016:189) adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja baik hasil maupun perilaku kerja adalah sebagai berikut :

1. Kemampuan dan keahlian
Merupakan kemampuan atau *skill* yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Semakin memiliki kemampuan dan keahlian maka akan dapat menyelesaikan pekerjaannya secara benar, sesuai dengan yang telah ditetapkan.
4. Pengetahuan
Maksudnya adalah pengetahuan tentang

pekerjaan. Seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang baik, demikian pada sebaliknya.

5. Rancangan Kerja
pekerjaan yang memudahkan karyawan dalam mencapai tujuannya.
6. Kepribadian
Kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang. Setiap orang memiliki kepribadian atau karakter berbeda satu sama lainnya.
7. Motivasi Kerja
Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan.
8. Kepemimpinan
Perilaku seorang pemimpin dalam mengatur, mengelola dan memerintah bawahannya untuk mengajarkan sesuatu tugas dan tanggung jawab yang diberikannya.
9. Gaya Kepemimpinan
Merupakan gaya atau sikap seorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintahkannya bawahannya.
10. Budaya organisasi
Merupakan kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma yang berlaku dan dimiliki oleh suatu

organisasi atau perusahaan.

11. Kepuasan kerja
Merupakan perasaan seseorang atau gembira, atau perasaan suka seseorang sebelum atau setelah melakukan suatu pekerjaan.
12. Lingkungan Kerja
Merupakan suasana atau kondisi di sekitar lokasi tempat bekerja. Lingkungan kerja dapat berupa ruangan, layout, sarana dan prasarana,
13. Loyalitas
Merupakan kesetiaan karyawan untuk tetap bekerja dan membela perusahaan di mana tempatnya bekerja.
14. Komitmen
Merupakan kepatuhan karyawan untuk melakukan kebijakan atau peraturan perusahaan dalam bekerja.
15. Disiplin kerja
Merupakan usaha karyawan untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh-sungguh.

Pengertian *Waiter* Menurut Ir. Endar Sugiarto, MM dalam bukunya Pengantar Akomodasi dan Restaurant 1998 menjelaskan bahwa *waiters* ialah karyawan *restaurant* hotel yang mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melayani kebutuhan makanan dan minuman bagi para pelanggan *hotel* secara *professional*. Sedangkan ditinjau dari istilahnya maka *waiters* berarti orang

yang bertugas atau bekerja didalam bidang penyajian, dalam hal ini makanan dan minuman atau setidaknya menyampaikan hidangan pada seseorang. *Waiters* merupakan suatu jabatan yang terdapat dalam berbagai outlet food and beverage department seperti *restaurant, room service, bar dan banquet*.

Salah satu fungsi *waiters* adalah sebagai penyaji hidangan dimana tamu akan dibantu oleh *waiters* dalam memilih menu serta menjelaskan dari pada menu-menu yang disediakan oleh hotel. Sehingga tamu merasa lebih mudah dalam memesan menu yang akan dipesan.

Menurut Wirakusumah dalam Maharani jasa makanan dibedakan menjadi dua jenis, yaitu usaha rumah makan dan catering. Usaha rumah makan dapat berupa kantin, kafetaria, maupun *restaurant* dalam usaha kecil, menengah, atau besar. (2007), secara umum usaha sedangkan Menurut Marsum (1993), *restaurant* adalah tempat/bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makanan atau minuman. Definisi lain dari *restaurant* menurut Badan Pusat Statistik Indonesia (2003), yaitu sektor yang mencakup kegiatan usaha penyediaan makanan dan minuman jadi yang pada umumnya dikonsumsi di tempat jualan.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti

menggunakan metode deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada dimasyarakat menjadi objek penelitian, dan berupaya menarik realitas itu kepermukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda, atau gambar tentang kondisi, situasi, ataupun fenomena tertentu.

pegawai yang bekerja di Lingga *Restaurant* yaitu berjumlah 5 orang pegawai dan juga dari konsumen yang pernah atau sedang makan dan minum di Lingga *Restaurant* yang jumlahnya tidak terhingga selama penulis melakukan penelitian tahun 2017.

Lokasi Penelitian

Penulis melakukan penelitian di Hotel Ladia Pekanbaru, Jalan Gatot Subroto No. 7 Telp (0761) 26600-35800 Fax (0761) 31630 Pekanbaru-Riau Email. sales@ladiva.co.id Web <http://www.ladiva.co.id>

Populasi & Sampel

Populasi adalah semua individu/ unit-unit yang menjadi target penelitian. Erwan dan Diah, (2007). Menurut Sugiyono (2008:115) populasi adalah wilayah generalisasi terdiri dari atas obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Pendapat lain dikemukakan oleh Arikunto (2010:173) bahwa populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Adapun populasi untuk mengetahui kinerja *waiters* di Lingga *Restaurant* Hotel Ladia diambil yaitu dari

Operasional Variabel

Variabel	Sub-variabel	Indikator	Teknik pengumpulan data
Kinerja <i>Waiters</i>	<i>Ability</i>	1. Mampu mengerjakan beragam tugas 2. Mampu bekerja sama dengan tim 3. Mampu memahami keinginan tamu	Observasi Wawancara kuesioner
	<i>Motivation</i>	1. Dorongan mencapai tujuan /target	

		2. Pemberian <i>Reward</i> karya wan berprestasi	
	<i>Attitude</i>	1. Sopan santun dan ramah 2. Menjaga penampilan 3. Disiplin	
	<i>Situation</i>	1. Cepat tanggap 2. Tenang dalam menangani masalah	
	<i>Knowledge</i>	1. Dapat memberikan informasi 2. Kreatif dan inovatif 3. Berwawasan luas	
	<i>Skill</i>	1. Menguasai teknik penyajian di meja	

		2. Kemampuan berkomunikasi lebih dari satu bahasa asing	
--	--	---	--

Sumber: Keith Devis (1964)

Teknik Pengukuran Data

Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data deskriptif kuantitatif. Analisis kuantitatif untuk pengelolaan data yang diperoleh di lapangan melalui wawancara di lapangan, semua informasi yang dikumpulkan dan dipelajari sehingga menjadi suatu kesatuan yang utuh (Kusuma dan Sugono 2000).

3.7 Teknik Pengukuran

Persiapan penelitian meliputi kegiatan mengumpulkan data dan memeriksa kelengkapan lembaran kuesioner, pedoman wawancara serta pengamatan langsung di lapangan dan memberikan nilai sesuai dengan sistem penilaian yang ditetapkan. Nilai berkisar 1 (satu) sampai 5 (lima). Setiap jawaban yang akan dipilih responden diberikan bobot skor dalam skala ordinal, kemudian semua jawabannya dijumlahkan, selanjutnya data kualitatif tersebut

diubah menjadi data kuantitatif yaitu dalam bentuk interval agar dapat diukur.

Pengukuran adalah upaya pemberian tanda angka (*numeral*) atau bilangan pada suatu objek atau peristiwa dengan aturan-aturan tertentu. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengukuran data dengan Skala Ordinal, skala yang berdasarkan rangking atau urutan dari jenjang yang paling tinggi kerendah atau sebaliknya. Namun jarak antar jenjang tidak sama.

Didalam penelitian ini penulis menggunakan ukuran interval sebagai jenis pengukuran. Ukuran interval adalah suatu pemberian angka kepada setiap dari objek yang mempunyai sifat-sifat ukuran ordinal dan ditambah satu sifat lain, yaitu: jarak yang sama pada pengukuran interval memperlihatkan jarak yang sama dari cirri atau sifat objek yang diukur (Sopiah, 201:125-126) :

HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN

1. Berdasarkan hasil penelitian Bahwa Lingga *Restaurant* Hotel Ladiva Kota Pekanbaru mempunyai kinerja *waiters* yang kurang baik, hal ini di dapatkan dari pendapat tamu yang berkunjung ke Lingga *Restaurant*. Dari ke enam variabel ada lima variabel yang dapat di jadikan tolak ukur dalam penilaian kinerja *waiters* Lingga *Restaurant*, yaitu *ability* mendapatkan skor

93 dengan kategori kurang setuju atau kurang baik, *attitude* mendapatkan skor 88,3, *situation* mendapatkan skor 92, *knowledge* mendapatkan skor 90,3, dan *skill* mendapatkan skor 90. Dari lima variabel berada pada kategori kurang setuju. Dan variabel *motivation* lebih menunjukkan bahwa kinerja *waiters* kurang baik di karenakan kurangnya motivasi dari diri *waiters* ataupun dari perusahaan itu sendiri. Karena Lingga *Restaurant* tidak memberikan *reward*, sedangkan *reward* sangat di butuhkan untuk menunjang kinerja *waiters*. Hal ini responden rata-rata menjawab sangat setuju bahwa motivasi itu sangat di perlukan dalam bekerja baik itu berasal dari diri *waiters* maupun dari luar (*reward*).

2. Variabel yang lebih dominan jawaban dari responden adalah *ability* yang memiliki sub-indikator mampu mengerjakan beragam tugas, mampu bekerjasama dengan tim, mampu memahami keinginan tamu, dengan rata-rata skor 93 dengan kategori kurang setuju, dan variabel yang memiliki jumlah terendah

atau terkecil adalah variabel *attitude*, dengan sub indikator sopan santun dan ramah, menjaga penampilan, disiplin dengan skor 88,3 dengan kategori kurang setuju.

PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil penelitian tentang Kinerja *Waiters* Lingga *Restaurant* di Hotel Ladia Pekanbaru yang terdiri dari variabel *ability*, *motivation*, *attitude*, *situation*, *knowledge*, *skill* dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Bahwa Lingga *Restaurant* Hotel Ladia Kota Pekanbaru mempunyai kinerja *waiters* yang kurang baik, hal ini di dapatkan dari pendapat tamu yang berkunjung ke Lingga *Restaurant*. Dari ke enam variabel ada lima variabel yang dapat di jadikan tolak ukur dalam penilaian kinerja *waiters* Lingga *Restaurant*, yaitu *ability* mendapatkan skor 93 dengan kategori kurang setuju atau kurang baik, *attitude* mendapatkan skor 88,3, *situation* mendapatkan skor 92,

knowledge mendapatkan skor 90,3, dan *skill* mendapatkan skor 90. Dari lima variabel berada pada kategori kurang setuju. Dan variabel *motivation* lebih menunjukkan bahwa kinerja *waiters* kurang baik di karenakan kurangnya motivasi dari diri *waiters* ataupun dari perusahaan itu sendiri. Karena Lingga *Restaurant* tidak memberikan *reward*, sedangkan *reward* sangat di butuhkan untuk menunjang kinerja *waiters*. Hal ini responden rata-rata menjawab sangat setuju bahwa motivasi itu sangat di perlukan dalam bekerja baik itu berasal dari diri *waiters* maupun dari luar (*reward*).

2. Variabel yang lebih dominan jawaban dari responden adalah *ability* yang memiliki sub-indikator mampu mengerjakan beragam tugas, mampu bekerjasama dengan tim, mampu memahami keinginan tamu, dengan rata-rata skor 93 dengan kategori kurang setuju, dan variabel

yang memiliki jumlah terendah atau terkecil adalah variabel *attitude*, dengan sub indikator sopan santun dan ramah, menjaga penampilan, disiplin dengan skor 88,3 dengan kategori kurang setuju.

5.2 Saran

Dari kesimpulan yang telah penulis uraikan di atas, maka penulis dapat memberikan saran sehubungan dengan kinerja *waiters* Lingga *Restaurant* di Hotel Ladiva Pekanbaru sebagai berikut:

1. Setelah Penulis melakukan *survey* ke lapangan terhadap kinerja *waiters* Lingga *Restaurant* di Hotel Ladiva Pekanbaru hendaknya perusahaan memperhatikan kualitas sumber daya manusia khususnya bagian *waiters*.
2. Agar kinerja *waiters* dapat lebih baik maka dapat diberikan pelatihan atau *training*, dan memberikan *reward* secara berkala.
3. Selain kualitas sumber daya manusianya, juga dibutuhkan inovasi dari perusahaan tersebut agar tamu tidak bosan dan tertarik berkunjung ke Lingga *Restaurant*. inovasi dapat di buat dari segi bentuk *restaurannya*, dari menu makanan dan

minumannya, dan juga dari *waiters* itu sendiri.

4. Untuk dapat mengungkapkan hal-hal yang tidak dapat di tutupi dalam penelitian ini dan untuk memperkaya kajian kinerja *waiters* khususnya di industri perhotelan, agar pihak manajemen hotel Ladiva Pekanbaru kelemahan-kelemahannya dalam hal kinerja dan dapat meningkatkan daya saing.

Daftar Pustaka

- Agus Purwanto, Erwan dan Dyah Ratih Sulistyastuti, 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Untuk Administrasi Publik, dan Masalah-masalah Sosial*, Gaya Media, Yogyakarta.
- Alli Muhidin, Samba dan Maman Abdurrahman. 2009. *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur dalam Penelitian*. Bandung: CV. Pustaka Setia
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan*. Cetakan Pertama, Penerbit PT.Remaja Rsodakarya. Bandung
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. PT. Rineka Cipta: Jakarta

- B.Siswanto Sastrohadiwiryono, 2003, *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*, edisi 2, Penerbit: PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Bungin, Burhan H.M. 2007. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan ilmu sosial*. Kencana Prenama Media Group: Jakarta
- Fitzsimmons, James. A. Dan Mona J. Fitzsimmons. 2006. *Service Management (operation, strategy, Information Technology)*. The McGraw-Hill International Edition
- Hadari Nawawi, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta
- Hadari Nawawi. 2006. *Kepemimpinan yang Efektif*. UGM Press. Yogyakarta
- Hartono. 2004. *Statistik Untuk Penelitian*. LSKF2P dan Pustaka Belajar. Yogyakarta
- Hasibuan, Malayu S.P 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, Bumi Aksara, Jakarta
- Hidayat. 1986. *Teori Efektifitas Dalam Kinerja Karyawan*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta
- Husaini Usman, dan Purnomo. 2008. *Metodologi Penelitian Sosial*. Penerbit: Bumi Aksara. Jakarta
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Penerbit: Rajawali Pers. Jakarta
- Lovelock, Christopher. 1994. *Product Plus: How Product dan Services: Competitive Advantage*, New York: Mc Graw Hill
- Marsum, WA. 1993. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi Offset
- Martin, D.A. 2003. *Emotional Quality Management*. Arga: Jakarta
- Peraturan Menteri. Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kredit Republik Indonesia No.PM.53/HM.001/Mpek/2013 *Tentang Standar Usaha Hotel*.
- Rusady, Ruslan.2004, *Public Relation, Edisi Revisi ke-2*, PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta

Razminto dan Winarsih Atik Septi.
2005. Manajemen
Pelayanan. Penerbit
Pustaka Pelajar:
Yogyakarta

Sangadji, etta mamang & sopiah,
2010. *Metodologi
Penelitian Pendekatan
Praktis Dalam
Penelitian.* : Andi Offset.
Yogyakarta