

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA ROOM  
ATTENDANT DEPARTEMENT HOUSEKEEPING DI COMFORT  
HOTEL DUMAI**

**Oleh: Rizki Ayu Wijayanti**

**Pembimbing: Dr. Dra. Rd. Siti Sofro Sidiq, M.Si**

**Email: [Rizkiayuwijayanti@gmail.com](mailto:Rizkiayuwijayanti@gmail.com) Hp: 082317257831**

Jurusan Ilmu Administarsi – Program Studi Pariwisata

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

**ABSTRAK**

Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan sesuai dengan standar dan kriteria yang telah ditetapkan dalam kurun waktu tertentu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang memepengaruhi kinerja room attendant di Comfort Hotel Dumai dan untuk mengetahui faktor apa yang mendominasi kinerja room attendant di Comfort Hotel Dumai. Adapun faktor yang dibahas dalam hal ini adalah faktor individual, faktor psikologis, dan faktor organisasi. Penelitian ini dilakukan pada bulan juni hingga juli 2017 dan berlokasi di Comfort Hotel Dumai. Desain penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Sampel yang digunakan adalah 8 responden dan data diperoleh melalui kuesioner. Dengan menggunakan skala likert sebagai alat ukur untuk menentukan panjang interval. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, bahwa ketiga faktor diatas memang mempengaruhi kinerja room attendant di Comfort Hotel Dumai, yaitu faktor individual, faktor psikologis dan faktor organisasi. Dan faktor yang paling dominan mempengaruhi kinerja room attendant di Comfort Hotel Dumai adalah faktor psikologis.

Kata kunci: sumber daya manusia, kinerja, pramugraha, hotel.

**THE FACTORS THAT AFFECT THE PERFORMANCE OF ROOM  
ATTENDANT IN COMFORT HOTEL DUMAI**

**By: Rizki Ayu Wijayanti**

**Counselor: Dr. Dra. Rd. Siti Sofro Sidiq, M.Si**

**Email: [Rizkiayuwijayanti@gmail.com](mailto:Rizkiayuwijayanti@gmail.com) Phone: 082317257831**

*Departement Of Administration – Tourism Studies Program*

*Faculty of social and Political Sains*

*Riau University*

*Bina Widya Campus Jl. H.R Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293*

*Telp/fax. 0761- 63277*

**ABSTRACT**

*Performance is a work acheived by an employee in accordance with the standards and criteria that have been determined within a certain time. This study aims to determine the factors that affect the performance of room attendant in Comfort Hotel Dumai and find out what factors that dominate the performance of room attendant in Comfort Hotel Dumai. As the factors discussed in this case are individual factors, Psychological factors, and organizational factors. This research was conducted in June until July 2017 and located in Comfort Hotel Dumai. Design this research using quantitative method with descriptive approach. The sample used is 8 respondents and the data obtained through the questionnaire by using likert scale as measuring tool to determine the lenght of the interval. based on the results of the research that has been done, that the above three factors do affect the performance of room attendant in comfort hotel dumai, namely individual factors, psychological factors and organizational factors. And the most dominant factors in influencing the performance of room attendant in Comfort Hotel Dumai is psychological factors.*

*Keywords: human resource, performance, room attendant, hotel.*

## A. Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dumai sebagai salah satu kota di Provinsi Riau memiliki pertumbuhan ekonomi yang semakin berkembang pesat, sejalan dengan banyaknya berkembang sektor industri dan perdagangan, Kota Dumai kini telah menjelma menjadi salah satu kota bisnis di Pulau Sumatera. Sebagai gerbang utama untuk memasuki Riau Daratan, beberapa turis sudah berulang kali mengunjungi Dumai, terutama yang ingin mengunjungi Malaka. Comfort Hotel Dumai adalah salah satu hotel terbesar dan merupakan salah satu hotel berbintang tiga dengan standart internasional yang berada Kota Dumai. Perjalanan yang ditempuh dari Bandara Medang Kampai ke hotel membutuhkan waktu 10 menit. Comfort Hotel sendiri memiliki cabang di Tanjung Pinang dan Dumai. Setiap perusahaan pada dasarnya didirikan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Tingkat hunian kamar Hotel Comfort Dumai dari tahun ke tahun mengalami fluktuasi. Faktor-faktor yang menyebabkan fluktuasi dan turunnya tingkat hunian tersebut menurut hasil wawancara dengan Chief Accounting selain disebabkan oleh persaingan didunia perhotelan juga di akibatkan sumber daya manusia yang dimiliki Comfort Hotel Dumai. Kualitas kinerja karyawan hotel akan menentukan seberapa besar *feed back* yang akan diterima pelanggan, dalam bentuk loyalitas dan kepercayaan pelanggan. Proses penerapan kinerja *room attendant* yang kurang optimal akan menghasilkan sebuah citra negatif

terhadap hotel dan mempengaruhi jumlah kunjungan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis di Comfort Hotel Dumai, bahwa masih saja terdapat tamu yang mengeluh dari segi kualitas pelayanan kamar sehingga hal tersebut berpengaruh terhadap hotel. hal yang paling dominan yang dikeluhkan adalah mengenai tidak maksimalnya *room attendant* dalam membersihkan kamar tamu. Keluhan lainnya adalah lambatnya pelayanan dari karyawan *room attendant*. Misalnya lambatnya permintaan pergantian linen, lambatnya pelayanan dalam menghantarkan peralatan yang diminta tamu.

Melihat keluhan-keluhan tersebut, jika tidak segera diatasi akan sangat menghambat proses pelayanan sehingga menimbulkan ketidakpuasan tamu terhadap pelayanan yang diberikan *room attendant*. Untuk itu pihak hotel harus segera melakukan upaya-upaya perbaikan kualitas pelayanan, sehingga pelayanan meningkatkan derajat kepuasan pelanggan. Berdasarkan keluhan-keluhan yang diterima oleh Housekeeping Department Comfort Hotel Dumai, tentunya tidak terlepas dari kinerja *room attendant* dalam melakukan pekerjaan. Dalam hal ini pihak management hotel perlu hal untuk mengetahuinya. Selain itu, kurangnya motivasi dan inisiatif *room attendant* dalam bekerja. Hal ini dikarenakan kurangnya dukungan dari pimpinan terhadap prestasi kerja, tidak ada kejelasan karir, serta desain pekerjaan yang belum optimal.

Apabila hal-hal tersebut tidak mendapatkan perhatian dari pemimpin, maka dikhawatirkan akan berdampak akan berakibat semakin menurunnya kinerja karyawan secara keseluruhan. Begitu pentingnya memperhatikan faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan secara signifikan maka penulis merasa tertarik untuk mengambil penelitian yang berjudul **“Faktor - faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Room Attendant Departement Housekeeping di Comfort Hotel Dumai”**

## **1.2 Perumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis merumuskan suatu masalah yaitu faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja room attendant di Comfort Hotel Dumai.

## **1.3 Tujuan penelitian**

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja *room attendant* di Comfort Hotel Dumai.
2. Untuk mengetahui faktor yang mendominasi kinerja *room attendant* di Comfort Hotel Dumai.

## **1.4 manfaat penelitian**

- a. Bagi Penulis, Sebagai bahan untuk mengembangkan pengetahuan serta sebagai bahan landasan bagi penulis lain yang ingin membahas masalah yang sama dan sebagai bahan penelitian lebih lanjut.

- b. Bagi Pihak Hotel, Penelitian ini diharapkan bisa sebagai bahan untuk mencoba menemukan gagasan-gagasan baru dan masukan kepada pihak manajemen hotel.
- c. Bagi Pihak Akademis, Dapat membantu penulis memperdalam materi yang telah di ajarkan selama masa perkuliahan, serta menerapkan teori yang ada ke dalm dunia nyata ( dunia usaha ). Dapat dijadikan acuan bagi penulis lain apabila ingin melakukan penelitian sejenis.

## **B. Tinjauan pustaka**

### **2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia**

- a. pengertian manajemen sumber daya manusia

Manajemen (*management*) adalah proses pendayagunaan bahan baku dan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. Proses ini melibatkan organisasi, arahan, koordinasi dan evaluasi orang-orang guna mencapai tujuan tersebut. Pendapat tersebut menyebutkan bahwa esensi dari manajemen adalah kegiatan bekerja yang dilakukan oleh orang lain guna mencapai tujuan. Melalui manajemen maka kegiatan sumber daya yang dimiliki dapat dikelola baik (Simamora,1999).

### **2.2 Kinerja**

#### **a. Defenisi Kinerja**

Mangkunegara (2000:67) mengatakan bahwa kinerja pegawai

adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

## **B. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja**

Menurut Henry Simamora (1995:500) dalam Mangkunegara (2005:14), kinerja (performance) dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu:

- 1) Faktor individual yang terdiri dari:
  1. Kemampuan dan Keahlian
  2. Latar belakang
  3. Demografi
- 2) Faktor psikologis yang terdiri dari:
  1. Persepsi
  2. Attitude
  3. Personality
  4. Pembelajaran
  5. Motivasi
- 3) Faktor organisasi yang terdiri dari:
  1. Sumber daya
  2. Kepemimpinan
  3. Penghargaan
  4. Struktur
  5. Job design

## **2.3 Hotel**

### **a. Definsi Hotel**

Hotel adalah suatu bangunan, lambang, perusahaan atau suatu banan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan nya itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam dihotel terebut ataupun mereka yang

menggunakan fasilitas tertentu yang di miliki hotel itu.

## **2.4 Room Attendant**

### **a. Defenisi Room Attendant**

Menurut Sulistiyono (2004:124) Room Attendant adalah petugas kamar tamu yang mempunyai tanggung jawab untuk menjaga kebersihan,kerapian dan kelengkapan kamar.

## **C. Metode Penelitian**

### **3.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian**

#### **3.1.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian dilakukan di Comfort Hotel Dumai yang beralamat di Jl.Jenderal Sudirman,Kota Dumai,Riau Tlp. 0813-6510-0888.

#### **3.1.2 Waktu Penelitian**

Dalam peneluisan waktu penelitian ini dilakukan dari bulan juni – juli 2017

### **3.2 Metode Penelitian**

Metode penelitian ini adalah menggunakan desain kuantitatif dengan metode penelitian deskriptif.

### **3.3 jenis dan sumber data**

#### **a. Data Primer**

Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh pengguna data ataupun peneliti. Data primer diperoleh secara langsung dari Comfort Hotel Dumai dengan penyebaran / pengisian kuesioner

#### **b. Data Sekunder**

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari dokumen-dokumen yang

digunakan di Comfort Hotel Dumai, Seperti: Jumlah room occupancy, jumlah keluhan tamu dan jumlah *room attendant*.

### **3.4 Populasi Dan Sampel**

#### **3.4.1 Populasi**

Dalam penelitian ini, yang akan menjadi populasi penelitian adalah staff *Room attendant* Comfort Hotel Dumai.

#### **3.4.2 Sampel**

Sampel penelitian adalah sebagian populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi.

### **3.5 teknik pengumpul data**

#### **3.5.1 Kuesioner / Angket**

Kuesioner atau angket adalah usaha mengumpulkan informasi dengan menyampaikan sejumlah pertanyaan tertulis untuk dijawab secara tertulis pula oleh responden.

#### **3.5.2 Wawancara**

Wawancara pada penelitian ini adalah data yang diperoleh dengan mengadakan wawancara langsung dengan *Floor Supervisor* dan salah satu staff *room attendant* Comfort Hotel Dumai.

## **D. Hasil Dan Pembahasan**

### **4.1 Tanggapan Responden Tentang Faktor Individual**

Faktor individual terdiri dari tiga indikator, diantaranya yaitu: kemampuan, keahlian, latar belakang dan demografi.

#### **4.1.1 Tanggapan responden tentang kemampuan**

Kemampuan untuk memahami : Dengan persentase 62,5% setuju, 37,5% kurang setuju dengan skor 29. Kemampuan untuk mandiri : Dengan persentase 75% setuju, 25% kurang setuju dengan skor 30. Jumlah total skor dari 2 indikator kemampuan adalah 59 dengan persentase 74%.

#### **4.1.2 Tanggapan responden tentang keterampilan**

Keahlian dalam menggunakan peralatan dan perlengkapan : Dengan persentase 75% setuju, 25% kurang setuju dengan skor 30. Keahlian individu yang berbeda: Dengan persentase 87,5% setuju, 12,5% kurang setuju dengan skor 30. Jumlah total skor dari 2 indikator keahlian adalah 60 dengan persentase 75%.

#### **4.1.3 Tanggapan responden tentang latar belakang**

Latar belakang pendidikan : Dengan persentase 100% tidak setuju dengan skor 16. Telah lama menggeluti bidang housekeeping : Dengan persentase 75% setuju dengan skor 24, 12,5% kurang setuju dengan skor 2. Jumlah total skor dari 2 indikator latar belakang adalah 42 dengan persentase 65%.

#### **4.1.4 Tanggapan Tentang Demografi**

Usia mempengaruhi produktivitas : Dengan persentase 100% setuju, dengan skor 32. Jenis mempengaruhi produktivitas : Dengan persentase 100% setuju, dengan skor 32. Jumlah total skor dari

2 indikator demografi adalah 64 dengan persentase 80%.

### **5.1 Tanggapan Responden Tentang Faktor Psikologis**

Faktor Psikologis adalah faktor yang berasal dari jiwa seseorang dan bersifat alamiah. Faktor psikologis terdiri dari: Persepsi, Sikap, Kepribadian, Pembelajaran, dan Motivasi.

#### **5.1.1 Tanggapan Tentang Persepsi**

Merasa nyaman : Dengan persentase 100% setuju, dengan skor 32. Merasa aman : Dengan persentase 100% setuju, dengan skor 32. Jumlah total skor dari 2 indikator persepsi adalah 64 dengan persentase 80%.

#### **5.1.2 Tanggapan Tentang Sikap**

Memiliki komunikasi yang baik: Dengan persentase 100% setuju, dengan skor 32. Adanya saling menghormati antar sesama teman kerja: Dengan persentase 100% setuju, dengan skor 32. Jumlah total skor dari 2 indikator sikap adalah 64 dengan persentase 80%.

#### **5.1.3 Tanggapan Tentang Kepribadian**

Selalu terbuka pada pendapat orang lain: Dengan persentase 100% setuju, dengan skor 32. Mudah beradaptasi dengan lingkungan baru: Dengan persentase 100% setuju, dengan skor 32. Jumlah total skor dari 2 indikator kepribadian adalah 64 dengan persentase 80%.

#### **5.1.4 Tanggapan Tentang Pembelajaran**

Pelatihan yang diberikan oleh perusahaan membuat karyawan

bekerja dengan lebih baik: Dengan persentase 100% tidak setuju, dengan skor 16. Pelatihan yang berkala akan menghasilkan kinerja yang berkualitas: Dengan persentase 100% setuju, dengan skor 32. Jumlah total skor dari 2 indikator pembelajaran adalah 48 dengan persentase 60%.

#### **5.1.5 Tanggapan Tentang Motivasi**

Berkeinginan untuk selalu menjadi karyawan yang teladan: Dengan persentase 100% setuju, dengan skor 32. Selalu berusaha untuk mencapai keunggulan dalam bekerja: Dengan persentase 100% setuju, dengan skor 32. Jumlah total skor dari 2 indikator motivasi adalah 64 dengan persentase 80%.

### **6.1 Tanggapan Responden Tentang Faktor Organisasi**

Faktor organisasi adalah faktor yang berasal dari dalam management perusahaan itu sendiri. Faktor organisasi terdiri dari: Sumber daya, Kepemimpinan, Penghargaan, Struktur, Desain pekerjaan.

#### **6.1.1 Tanggapan Responden Tentang Sumber Daya**

Jumlah karyawan yang memadai: Dengan persentase 100% setuju, dengan skor 32. Sarana dan prasarana yang disediakan hotel sudah memadai: Dengan persentase 62,5% setuju dengan skor 20 dan 37,5% tidak setuju dengan skor 6. Jumlah total skor dari 2 indikator sumber daya adalah 78 dengan persentase 98%.

### **6.1.2 Tanggapan Tentang Kepemimpinan**

Pimpinan selalu melakukan kegiatan briefing sebelum memulai rutinitas kerja: Dengan persentase 100% setuju, dengan skor 32. Pemimpin selalu memberikan motivasi kepada karyawan disaat briefing: Dengan persentase 100% kurang setuju dengan skor 24. Jumlah total skor dari 2 indikator sumber daya adalah 56 dengan persentase 70%.

### **6.1.3 Tanggapan Tentang Penghargaan**

Pemberian penghargaan atas prestasi karyawan sudah sesuai dengan dasar-dasar yang ditetapkan perusahaan: Dengan persentase 100% tidak setuju, dengan skor 16. Proses pembinaan dan pengembangan karir yang jelas dari pemberian penghargaan sudah sesuai dengan hasil kerja: Dengan persentase 100% tidak setuju dengan skor 16. Jumlah total skor dari 2 indikator sumber daya adalah 32 dengan persentase 40%.

### **6.1.4 Tanggapan Tentang Struktur**

Penempatan jabatan sudah sesuai dengan kompetensi yang dimiliki room attendant: Dengan persentase 100% setuju, dengan skor 32. Setiap karyawan bekerja sesuai dengan job description: Dengan persentase 100% setuju dengan skor 32. Jumlah total skor dari 2 indikator sumber daya adalah 64 dengan persentase 80%.

### **6.1.5 Tanggapan Tentang Desain Pekerjaan**

Desain pekerjaan perusahaan selama ini dapat membantu

mengembangkan kemampuan dan keterampilan room attendant dalam bekerja: Dengan persentase 100% kurang setuju, dengan skor 24. Desain pekerjaan yang disusun oleh atasan sudah sesuai dengan kemampuan per individu: Dengan persentase 100% setuju dengan skor 32. Jumlah total skor dari 2 indikator sumber daya adalah 48 dengan persentase

## **7.1 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui responden menilai faktor psikologis setuju/tinggi. Hal tersebut dibuktikan melalui perolehan total skor dari faktor psikologis yaitu 303 poin dengan rata-rata skor 61 poin. Hasil ini diperoleh dari rentang skor faktor psikologis (Persepsi, Sikap, Kepribadian, Pembelajaran, Motivasi) yang menyebutkan faktor psikologis tersebut dikatakan tinggi apabila total skor penilaian adalah 271 – 335. Sementara itu responden menilai faktor individual tinggi/setuju. Hal tersebut dibuktikan melalui perolehan total skor dari faktor individual yaitu 227 poin dengan rata-rata skor 57 poin. Hasil ini diperoleh dari rentang skor faktor individual (Kemampuan, Keterampilan, Latar belakang, Pembelajaran, Demografi) yang menyebutkan faktor individual tersebut dikatakan tinggi apabila total skor penilaian adalah 217 – 268.

Sedangkan dari hasil tanggapan responden untuk faktor organisasi skor rendah/kurang setuju. Hal tersebut dibuktikan melalui perolehan total skor dari faktor organisasi yaitu 262 poin dengan rata-rata skor 52 poin. Hasil ini diperoleh

dari rentang skor faktor organisasi (Sumber daya, Kepemimpinan, Penghargaan, Struktur, Desain pekerjaan) yang menyebutkan faktor organisasi tersebut dikatakan rendah apabila total skor penilaian adalah 206 – 270.

Dari hasil penilaian total skor masing-masing sub variabel tersebut maka diketahui bahwa responden menilai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja *room attendant* di Comfort Hotel Dumai dengan kategori skor setuju/ tinggi. Hal tersebut dibuktikan melalui perolehan total skor pada keseluruhan sub variabel (Faktor Individual, Faktor Psikologis dan Faktor Organisasi) yaitu 792 poin. Hasil ini diperoleh dari rentang skor keseluruhan sub variabel yang menyebutkan setuju/tinggi apabila skor penilaian adalah 761-940.

## E. PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. *Room attendant* Comfort Hotel Dumai memiliki tiga faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu faktor individual sebesar 227 poin dengan rata-rata 57 poin, faktor psikologis sebesar 303 poin dengan rata-rata 61 poin, dan faktor organisasi sebesar 262 poin dengan rata-rata 52 poin. Dari ketiga faktor tersebut, rata-rata responden sangat setuju

bahwa faktor individual, faktor psikologis, dan faktor organisasi mempengaruhi kinerja *room attendant* di Comfort Hotel Dumai. Faktor individual terdiri dari kemampuan dan keterampilan, latar belakang pendidikan dan faktor demografi. Faktor psikologis terdiri dari faktor persepsi, sikap, kepribadian, pembelajaran, dan motivasi. Faktor organisasi terdiri dari faktor sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur organisasi dan desain pekerjaan.

2. Dari ketiga faktor yang mempengaruhi kinerja *room attendant* diatas, dalam penelitian ini faktor psikologis yaitu persepsi, sikap, kepribadian, pembelajaran dan motivasi merupakan faktor yang paling mempengaruhi *room attendant* dalam menyelesaikan pekerjaan di Comfort Hotel Dumai dengan rata-rata skor sebesar 303 poin dengan kategori setuju/tinggi

### 5.2 Saran

Setelah dilakukan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja *room attendant* di Comfort Hotel Dumai, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan skor dari faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, faktor psikologis merupakan faktor yang mendominasi

mempengaruhi kinerja *room attendant* di Comfort Hotel Dumai. Untuk itu pihak hotel perlu menentukan kebijakan dan memperhatikan kebutuhan psikologis karyawan dengan cara meningkatkan motivasi kerja melalui penghargaan berupa promosi jabatan, dan meningkatkan kenyamanan lingkungan kerja, menambah sarana dan prasarana kerja yang dibutuhkan sehingga tercapai tujuan untuk mendapatkan kinerja kerja yang baik.

2. Secara keseluruhan, penghargaan merupakan sub faktor yang rata-rata memiliki rata-rata skor terendah dalam mempengaruhi kinerja *room attendant* di Comfort Hotel Dumai. Penghargaan perlu diterapkan dengan tujuan meningkatkan sumber daya manusia. Secara kontiniu memberikan motivasi kepada *room attendant*, memperhatikan kesejahteraan karyawan seperti adanya penghargaan *best employe*, promosi jabatan, melakukan komunikasi dan koordinasi, mendengarkan keluhan karyawan, memperhatikan hak karyawan, dan mencari tahu keinginan karywan.

#### DAFTAR PUSTAKA

Agusanwar. 2000, *Operating Tata Garaha (Hotel Housekeeping operasional)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Arikunto, Suharmi, 2003, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rhineka Cipta.  
Bagyono, 2002. *Pariwisata dan Perhotelan*, Bandung: Alfabeta.  
Bagyono, 2008. *Modul Penelitian Kamar untuk Tamu*, Surakarta:PT. Gelora Aksara Pratama.  
Bonar. S.K 2001. *Manajemen Jasa Pelayanan*, Jakarta: Rhieneka Cipta.  
Emzir. 2010. *Metedologi Penelitian Kuantitatif Analisis Data*. Jakarta: Rajawali Pres.  
Gomes, Cardoso, 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit Andi.  
Hasibuan, Melayu. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Aksara.  
Komar, Richard. 2006. *Hotel Managemen*, Jakarta: PT. Gramedia Widiasarna Indonesia.  
Mangkunegara, 2005. *Evaluasi Kinerja*. Bandung: Refika Aditama.  
Mangkuprawira, s. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Jakarta: Ghalia Indonesia.  
Nawawi, Hadari. 2008. *Perencanaan SDM untuk Organisasi Profit Yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.  
Rumekso, *Housekeeping Hotel Floor Section*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.  
Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju.  
Silalahi, Ulber. 2006. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Unpar Press.  
Simamora, 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama, Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.  
Sugiyono, Agus. 2010. *Teknik dan Prosedur Divisi Kamar pada Bidang Hotel*. Bandung: Alfabeta.

- Sulastiyani, Ambar Teguh: Rosidah. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencan Pranada Media Group.
- Sutrisno, Edy. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencan Pranada Media Group.
- Usman, Purnomo Setiady Akbar. 2011. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wardiyana. 2006. *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- Winardi. 1991. *Marketing dan Perilaku Konsumen*. Bandung: Mandar Maju.
- Yoeti Oka, A. 1983. *Manajemen Sumber Daya manusia*. Bandung: Cv. Mandar Maju.