

PENGARUH PELATIHAN PENERAPAN PROSEDUR PEMBERSIHAN KAMAR *CHECKED OUT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN *HOUSEKEEPING* DI HYATT REGENCY BALI

Kadek Primantara¹, Lien Darlina^{2*}, Ni Wayan Merry Nirmala Yani³
Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali^{1,2,3}
e-mail: darlina@pnb.ac.id

ABSTRAK

Peningkatan kualitas pelayanan kamar (*service quality*) merupakan faktor kunci dalam menciptakan pengalaman menginap yang optimal dan kepuasan tamu hotel. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelatihan prosedur pembersihan kamar *checked out* terhadap kinerja karyawan *housekeeping* di Hyatt Regency Bali. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode sampling jenuh, di mana seluruh populasi yang berjumlah 53 karyawan *housekeeping* dijadikan responden. Tahapan penelitian meliputi penyusunan instrumen penelitian berupa kuesioner, pengujian validitas dan reliabilitas, pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner, serta analisis data menggunakan regresi linier sederhana untuk menguji pengaruh variabel pelatihan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Pelatihan yang terstruktur dan aplikatif mampu meningkatkan pemahaman serta penerapan standar operasional prosedur (SOP) pembersihan kamar, sehingga berdampak pada peningkatan mutu layanan dan kepuasan pengunjung (*visitor satisfaction*). Temuan ini mengimplikasikan perlunya pelatihan berkelanjutan yang dilengkapi dengan praktik langsung, evaluasi kinerja, serta pendampingan intensif guna memperkuat kompetensi teknis karyawan dan membentuk citra destinasi (*destination image*) yang unggul dan konsisten.

Kata Kunci: *Pelatihan, Prosedur Pembersihan, Kinerja Karyawan, Housekeeping*

ABSTRACT

Improving room cleaning service quality is a key factor in creating an optimal guest experience and enhancing customer satisfaction in the hotel industry. Therefore, this study aims to analyze the effect of checkout room cleaning procedure training on the performance of housekeeping employees at Hyatt Regency Bali. The research employed a quantitative approach using a saturated sampling technique, in which all 53 housekeeping employees were included as respondents. The research stages comprised the development of research instruments in the form of questionnaires, validity and reliability testing, data collection through questionnaire distribution, and data analysis using simple linear regression to examine the effect of training on employee performance. The results indicate that training has a positive and significant effect on employee performance. Well-structured and practical training enhances employees' understanding and implementation of standard operating procedures (SOPs) for room cleaning, thereby improving service quality and visitor satisfaction. These findings imply the necessity of continuous training programs supported by hands-on practice, performance evaluation, and intensive mentoring to strengthen technical competencies and to establish a consistent and superior destination image.

Keywords: *Training, Cleaning Procedures, Employee Performance, Housekeeping*

PENDAHULUAN

Bali merupakan salah satu provinsi di Indonesia dengan potensi pariwisata yang sangat besar, ditopang oleh keindahan alam, kekayaan budaya, dan keramahan masyarakat lokal yang

Copyright (c) 2025 MANAJERIAL : Jurnal Inovasi Manajemen dan Supervisi Pendidikan

membentuk pengalaman berwisata yang berkesan. Keunggulan tersebut menjadikan Bali dikenal secara internasional sebagai destinasi wisata unggulan yang menarik wisatawan domestik maupun mancanegara (Dewi, 2022; Pitana & Putra, 2019). Dalam mendukung aktivitas pariwisata, keberadaan fasilitas akomodasi memiliki peran strategis karena berkontribusi langsung terhadap kenyamanan, rasa aman, dan tingkat kepuasan wisatawan selama berkunjung. Kepuasan terhadap layanan akomodasi terbukti memengaruhi persepsi wisatawan terhadap kualitas destinasi secara keseluruhan (Kotler et al., 2017; Dewi, 2022).

Selain itu, beberapa penelitian menekankan bahwa faktor individu dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Afandi (2018) menunjukkan bahwa motivasi kerja, disiplin, lingkungan kerja, dan kemampuan kerja berkontribusi signifikan terhadap kinerja pegawai. Haki (2021) menekankan pentingnya pelatihan dan kualitas layanan dalam memengaruhi kepuasan konsumen, yang secara tidak langsung relevan dengan kinerja karyawan. Selanjutnya, Humaira et al. (2020) menemukan bahwa integritas dan pengembangan karir memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Hotel merupakan salah satu bentuk akomodasi yang paling berpengaruh dalam industri pariwisata. Selain berfungsi sebagai tempat beristirahat, hotel juga menjadi representasi citra destinasi melalui kualitas pelayanan, desain, dan atmosfer yang ditawarkan (Pizam & Mansfeld, 2018). Hyatt Regency Bali sebagai hotel berbintang lima di kawasan Sanur dikenal mengusung standar layanan internasional dengan sentuhan budaya lokal. Keberhasilan operasional hotel ini sangat bergantung pada kinerja sumber daya manusia, khususnya departemen *housekeeping* yang bertanggung jawab langsung terhadap kebersihan dan kenyamanan kamar sebagai inti pengalaman menginap tamu (Dewi, 2022; Adisastra et al., 2025).

Departemen *housekeeping* memegang peranan krusial dalam menjaga standar pelayanan hotel berbintang karena kebersihan kamar merupakan faktor utama dalam membentuk kepuasan tamu. Tamu hotel memiliki ekspektasi tinggi terhadap kebersihan, kerapian, dan kelengkapan fasilitas kamar, sehingga setiap detail harus dikerjakan secara konsisten sesuai standar operasional prosedur (SOP) (Walker, 2017; Meutuah et al., 2023). Namun, hasil observasi awal menunjukkan adanya ketidakkonsistenan kinerja karyawan *housekeeping* di Hyatt Regency Bali, terutama dalam hal efisiensi waktu pembersihan dan ketelitian saat tingkat okupansi tinggi. Kondisi ini berpotensi menimbulkan keterlambatan check-in dan keluhan tamu, yang pada akhirnya dapat menurunkan persepsi terhadap kualitas layanan hotel (Dewi, 2022).

Salah satu faktor yang diduga memengaruhi ketidakkonsistenan kinerja tersebut adalah belum optimalnya pelaksanaan pelatihan karyawan. Meskipun pelatihan rutin telah dilakukan, evaluasi terhadap efektivitas pelatihan masih terbatas dan cenderung bersifat umum, sehingga belum sepenuhnya menjawab kebutuhan teknis kerja di lapangan. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa efektivitas pelatihan yang dirancang sesuai konteks operasional serta kemampuan inovatif karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja staf di industri perhotelan, sehingga manajemen pelatihan perlu disesuaikan dengan tuntutan pekerjaan di lapangan (Djaswandini et al., 2025; Gibran & Ramadani, 2021; Ratnasari & Ulfah, 2021).

Pelatihan yang terstruktur dan aplikatif sangat dibutuhkan dalam konteks *housekeeping*, khususnya pelatihan prosedur pembersihan kamar *checked out*. Prosedur ini menuntut ketelitian tinggi karena kamar harus dipersiapkan kembali sesuai standar hotel berbintang dalam waktu terbatas. Kurangnya pemahaman menyeluruh terhadap tahapan pembersihan, penggunaan alat kerja, serta proses pemeriksaan ulang menyebabkan hasil kerja karyawan belum konsisten (Walker, 2017). Penelitian terbaru menunjukkan bahwa pelatihan yang dirancang khusus untuk meningkatkan keterampilan teknis *housekeeping*, meliputi prosedur pembersihan, penggunaan

alat secara efektif, serta evaluasi kinerja secara berkala, berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan di sektor perhotelan (Hussien & Ayad, 2025; Sandora & Permadani, 2021).

Dalam industri perhotelan yang sangat kompetitif, pelatihan yang tidak efektif dapat berdampak langsung pada reputasi hotel. Keluhan tamu yang disampaikan melalui ulasan daring dan media sosial terbukti memengaruhi persepsi kualitas layanan serta keputusan calon tamu lainnya dalam memilih hotel (Gabbard, 2023; Zoghi, 2025). Ulasan negatif umumnya berkaitan dengan kelemahan layanan operasional yang bersumber dari rendahnya kompetensi dan kesiapan karyawan dalam menjalankan tugasnya. Oleh sebab itu, evaluasi terhadap pelaksanaan pelatihan menjadi penting untuk memastikan bahwa program pelatihan benar-benar berkontribusi terhadap peningkatan kinerja karyawan dan kualitas layanan hotel.

Kesenjangan penelitian (*research gap*) dalam studi ini terletak pada masih terbatasnya penelitian yang secara spesifik menguji pengaruh pelatihan prosedur pembersihan kamar *checked out* terhadap kinerja karyawan *housekeeping* di hotel berbintang lima dengan konteks operasional nyata. Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus pelatihan yang bersifat teknis-spesifik serta pengukuran dampaknya secara kuantitatif menggunakan uji validitas, reliabilitas, dan analisis regresi sederhana (Hermina & Yosepha, 2019). Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai pengaruh pelatihan prosedur pembersihan kamar *checked out* terhadap kinerja karyawan *housekeeping* di Hyatt Regency Bali menjadi relevan untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris bagi pengelolaan sumber daya manusia di industri perhotelan, khususnya dalam merancang program pelatihan yang efektif, berkelanjutan, dan berorientasi pada peningkatan kualitas layanan serta kepuasan tamu.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Hyatt Regency Bali yang berlokasi di Jalan Danau Tamblingan No. 89, Sanur, Kecamatan Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Provinsi Bali. Lokasi ini dipilih karena merupakan hotel berbintang dengan standar pelayanan tinggi, sehingga sesuai untuk mengkaji efektivitas pelatihan *housekeeping* dalam konteks operasional profesional. Penelitian direncanakan berlangsung selama enam bulan, mulai dari Februari hingga Juli 2025, agar seluruh tahapan penelitian, mulai dari observasi awal, proses pengumpulan data, hingga analisis dan penarikan kesimpulan, dapat dilakukan secara optimal dalam rentang waktu yang memadai. Objek penelitian adalah karyawan pada departemen *housekeeping* yang memiliki tanggung jawab menjaga kebersihan, kenyamanan, dan estetika kamar tamu, khususnya dalam prosedur pembersihan kamar *checked out*. Departemen ini dipilih karena menjadi garda terdepan dalam menciptakan kepuasan tamu dan sangat bergantung pada efektivitas pelatihan yang diberikan kepada karyawan.

Penelitian ini menggunakan dua variabel utama, yaitu pelatihan penerapan prosedur pembersihan kamar *checked out* sebagai variabel independen dan kinerja karyawan *housekeeping* sebagai variabel dependen. Hubungan antara kedua variabel tersebut menjadi fokus utama untuk dianalisis guna mengetahui sejauh mana pelatihan mampu meningkatkan efektivitas kerja karyawan, baik dari segi ketepatan waktu, kualitas kebersihan, maupun kepatuhan terhadap standar operasional hotel. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung di area kerja *housekeeping* serta melalui wawancara dan kuesioner yang diberikan kepada karyawan untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan pelatihan dan pencapaian kerja mereka. Instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya menggunakan perbandingan nilai *r* hitung dan *r* tabel untuk memastikan bahwa alat ukur digunakan secara akurat dalam menangkap variabel penelitian.

Analisis data dilakukan melalui analisis regresi untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan secara simultan maupun parsial. Nilai adjusted R-squared digunakan untuk melihat seberapa besar variasi kinerja dapat dijelaskan oleh variabel pelatihan. Dengan pendekatan metodologis tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran objektif mengenai efektivitas pelatihan *housekeeping* dalam meningkatkan kinerja karyawan Hyatt Regency Bali, serta menjadi dasar evaluasi dan pengembangan program pelatihan berikutnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berdasarkan permasalahan penelitian dan kerangka konseptual yang telah diuraikan pada bagian pendahuluan, penelitian ini selanjutnya dianalisis secara empiris melalui pengolahan data yang diperoleh dari responden. Analisis data dilakukan secara bertahap untuk menggambarkan karakteristik responden, mendeskripsikan variabel penelitian, serta menguji kualitas instrumen yang digunakan. Selain itu, pengujian asumsi statistik dan analisis hubungan antarvariabel dilakukan untuk memastikan kelayakan model penelitian. Hasil pengolahan dan analisis data tersebut disajikan secara sistematis pada bagian berikut guna memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pengaruh pelatihan karyawan terhadap kinerja karyawan.

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini disajikan untuk memberikan gambaran umum mengenai profil responden yang terlibat, meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan terakhir, dan lama bekerja. Informasi tersebut penting untuk memahami latar belakang responden sebagai dasar dalam menafsirkan hasil penelitian. Rincian distribusi karakteristik responden berdasarkan masing masing variabel disajikan secara sistematis pada Tabel 1. Tabel tersebut menunjukkan komposisi responden secara keseluruhan yang menjadi dasar analisis pada tahap selanjutnya.

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Variabel	Klasifikasi	Jumlah (Orang)	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	50	94.3
		Perempuan	3	5.7
		Jumlah		100
2	Usia	17-20 Tahun	5	9.4
		21-27 Tahun	41	77.4
		28 Tahun/Lebih	7	13.2
		Jumlah	53	100
3	Pendidikan Terakhir	SD	-	-
		SMP	-	-
		SMA	17	32.1
		Diploma	31	58.5
		Sarjana	5	9.4
		Jumlah	53	100
4	Lama Bekerja	1-6 Bulan	3	5.7
		7-12 Bulan	23	43.4
		1 Tahun/Lebih	27	50.9
		Jumlah	53	100

(Sumber: Data Diolah, 2025)

Berdasarkan Tabel 1, jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 53 orang dan sebagian besar berjenis kelamin laki laki, yaitu 50 orang, sementara responden perempuan berjumlah 3 orang. Ditinjau dari usia, mayoritas responden berada pada rentang usia 21–27 tahun sebanyak 41 orang, sedangkan sisanya berada pada usia di bawah dan di atas rentang tersebut. Tingkat pendidikan terakhir responden didominasi oleh lulusan diploma sebanyak 31 orang, diikuti lulusan SMA sebanyak 17 orang dan sarjana sebanyak 5 orang. Berdasarkan lama bekerja, sebagian besar responden telah bekerja selama satu tahun atau lebih, yaitu 27 orang, sementara responden lainnya memiliki masa kerja di bawah satu tahun.

2. Deskripsi Variabel Pelatihan Karyawan (X)

Deskripsi variabel Pelatihan Karyawan (X) disajikan untuk memberikan gambaran mengenai persepsi responden terhadap pelaksanaan pelatihan yang telah diterima. Penilaian variabel ini dilakukan menggunakan skala Likert lima tingkat guna mengukur tingkat kecenderungan jawaban responden. Kategori penilaian ditentukan berdasarkan interval nilai skor yang telah ditetapkan. Rincian interval nilai skor beserta kategori penilaiannya disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Nilai Interval

No.	Nilai Skor	Kategori Penilaian
1	1.00-1.80	Sangat Rendah
2	>1.80-2.60	Rendah
3	>2.60-3.40	Cukup
4	>3.40-4.20	Tinggi
5	>4.20-5.00	Sangat Tinggi

(Sumber: Data Diolah, 2025)

Berdasarkan Tabel 2 mengenai nilai interval, penilaian variabel Pelatihan Karyawan (X) dilakukan menggunakan skala Likert lima tingkat dengan kategori penilaian mulai dari sangat rendah hingga sangat tinggi. Nilai interval tersebut digunakan sebagai dasar dalam menginterpretasikan rata rata skor jawaban responden. Selanjutnya, deskripsi jawaban responden disusun untuk memberikan gambaran umum mengenai penilaian responden terhadap setiap indikator dan dimensi pelatihan yang diteliti, meliputi aspek instruktur, metode pelatihan, waktu pelaksanaan, serta sarana dan fasilitas pendukung. Hasil rekapitulasi distribusi jawaban, nilai rata rata, dan kategori penilaian masing masing indikator disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Deskripsi Jawaban Terhadap Responden

No	Variabel Pelatihan (X)	Frekuensi Jawaban Responden					Jumlah Skor	Rata-Rata	Keterangan
		1	2	3	4	5			
1	Trainer memiliki keahlian yang mendalam dalam materi yang diajarkan	4	27	15	2	5	136	2.57	Rendah
	Trainer mampu mendorong saya untuk lebih percaya diri dalam belajar	2	22	19	7	3	146	2.75	Cukup
Dimensi Instruktur								2.66	

No	Variabel Pelatihan (X)	Frekuensi Jawaban Responden					Jumlah Skor	Rata-Rata	Keterangan
		1	2	3	4	5			
2	Metode yang digunakan dalam pelatihan sesuai dengan tujuan pelatihan	3	27	15	2	6	140	2.64	Cukup
	Metode pelatihan mempermudah pemahaman terhadap materi yang diajarkan	5	23	17	6	2	136	2.57	Rendah
Metode								2.61	
3	Waktu Pelaksanaan pelatihan cukup memadai untuk mempelajari materi yang diberikan	8	15	20	7	3	141	2.66	Cukup
	Durasi pelatihan yang diberikan tidak mengganggu tugas utama saya	3	32	10	3	5	134	2.53	Rendah
Waktu								2.60	
4	Sarana dan fasilitas yang tersedia di tempat pelatihan sudah memadai dan mendukung kebutuhan karyawan	8	14	17	10	4	147	2.77	Cukup
	Seluruh peralatan dan perlengkapan yang diperlukan selama pelaksanaan pelatihan yang saya ikuti telah lengkap	8	19	12	9	5	143	2.70	Cukup

(Sumber: Data Diolah, 2025)

Hasil deskripsi jawaban responden pada tabel 3 menunjukkan bahwa dimensi Instruktur memiliki nilai rata-rata sebesar 2,66 yang berada pada kategori cukup. Dimensi Metode memperoleh nilai rata-rata sebesar 2,61 dengan kategori cukup. Dimensi Waktu memiliki nilai rata-rata sebesar 2,60 yang berada pada batas kategori cukup. Sementara itu, dimensi Sarana dan Fasilitas menunjukkan nilai rata-rata sebesar 2,74 dengan kategori cukup. Secara keseluruhan, penilaian responden terhadap pelatihan prosedur pembersihan kamar checked out berada pada kategori cukup, yang menunjukkan bahwa pelatihan telah berjalan namun masih memerlukan peningkatan pada beberapa aspek tertentu.

3. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas instrumen dilakukan untuk mengetahui sejauh mana setiap butir pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat. Pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung masing masing item pernyataan dengan nilai r tabel pada tingkat signifikansi yang ditetapkan. Item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar daripada r tabel, sehingga layak digunakan dalam pengumpulan data

penelitian. Hasil uji validitas terhadap instrumen variabel Pelatihan Karyawan (X) dan Kinerja Karyawan (Y) disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Uji Validitas

Variabel	Indikator	Item	r hitung	Keterangan
Kinerja Karyawan (Y)	Kualitas Kerja (Y1)	Y11	0.779	Valid
		Y12	0.650	Valid
	Kuantitas Kerja (Y2)	Y21	0.630	Valid
		Y22	0.667	Valid
		Y23	0.669	Valid
	Waktu (Y3)	Y31	0.661	Valid
		Y32	0.457	Valid
		Y33	0.637	Valid
Pelatihan Karyawan (X)	Instruktur (X1)	X11	0.529	Valid
		X12	0.548	Valid
	Metode (X2)	X21	0.587	Valid
		X22	0.665	Valid
	Waktu (X3)	X31	0.456	Valid
		X32	0.614	Valid
	Sarana dan Fasilitas (X4)	X41	0.543	Valid
		X42	0.600	Valid
	Materi (X5)	X51	0.688	Valid
		X52	0.579	Valid

(Sumber: Data Diolah, 2025)

Berdasarkan Tabel 4, hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan pada variabel Kinerja Karyawan (Y) dan Pelatihan Karyawan (X) memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel sebesar 0,273. Dengan demikian, seluruh item dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Pada variabel Kinerja Karyawan (Y), indikator kualitas kerja, kuantitas kerja, dan ketepatan waktu seluruhnya memenuhi kriteria validitas. Demikian pula pada variabel Pelatihan Karyawan (X), seluruh indikator yang meliputi instruktur, metode, waktu, sarana dan fasilitas, serta materi pelatihan menunjukkan nilai korelasi yang memenuhi syarat.

4. Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas instrumen dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi dan keandalan alat ukur yang digunakan dalam penelitian. Instrumen dikatakan reliabel apabila memberikan hasil pengukuran yang konsisten ketika digunakan pada kondisi yang sama. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan koefisien Cronbach Alpha, dengan kriteria bahwa instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60. Hasil uji reliabilitas terhadap instrumen variabel Pelatihan Karyawan (X) dan Kinerja Karyawan (Y) disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Uji Reabilitas

Variabel	Indikator	Item	Cronbach Alpha	Keterangan
Kinerja Karyawan (Y)	Kualitas Kerja (Y1)	Y11	0.690	Reliabel
		Y12		
	Kuantitas Kerja (Y2)	Y21	0.692	Reliabel
		Y22		
		Y23		
	Waktu (Y3)	Y31	0.694	Reliabel

Variabel	Indikator	Item	Cronbach Alpha	Keterangan
Pelatihan Karyawan (X)	Instruktur (X1)	Y32	0.657	Reliabel
		Y33		
		X11		
	Metode (X2)	X12	0.687	Reliabel
		X21		
		X22		

(Sumber: Data Diolah, 2025)

Berdasarkan tabel 5, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha pada seluruh variabel penelitian berada di atas batas minimal 0,60. Variabel Kinerja Karyawan (Y) memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,690–0,694 pada setiap indikator, sedangkan variabel Pelatihan Karyawan (X) memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,657–0,687. Dengan demikian, seluruh instrumen dinyatakan reliabel dan layak digunakan dalam penelitian.

5. Uji Korelasi Sederhana

Untuk melihat hubungan antara variabel Pelatihan Karyawan (X) dan Kinerja Karyawan (Y), dilakukan uji korelasi sederhana menggunakan koefisien korelasi Pearson. Uji ini bertujuan mengukur tingkat keeratan serta arah hubungan antarvariabel dengan taraf signifikansi 5 persen. Ringkasan hasil pengujian, meliputi nilai koefisien korelasi, signifikansi, dan jumlah responden, disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Uji Korelasi Sederhana

Correlations			
		Pelatihan	Kinerja Karyawan
Pelatihan	Pearson Correlation	1	.809**
	Sig. (2-tailed)		0.000
	N	53	53
Kinerja Karyawan	Pearson Correlation	.809**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	
	N	53	53

(Sumber: Data Diolah, 2025)

Hasil uji korelasi Pearson pada Tabel 6 menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,809 dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 sehingga hubungan antarvariabel dinyatakan signifikan secara statistik. Koefisien korelasi yang bernilai positif menunjukkan bahwa peningkatan pelatihan karyawan cenderung diikuti oleh peningkatan kinerja karyawan. Dengan demikian, hubungan antara variabel Pelatihan Karyawan dan Kinerja Karyawan termasuk dalam kategori hubungan yang kuat dan searah.

6. Uji Linearitas

Sebelum dilakukan analisis regresi, hubungan antara variabel Pelatihan Karyawan (X) dan Kinerja Karyawan (Y) perlu diuji terlebih dahulu untuk memastikan pola hubungan yang linear. Pengujian linearitas ini bertujuan mengetahui apakah perubahan pada variabel bebas diikuti oleh perubahan yang proporsional pada variabel terikat. Kriteria pengujian linearitas ditentukan berdasarkan nilai signifikansi Deviation from Linearity, di mana hubungan dinyatakan linear apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Ringkasan hasil uji linearitas disajikan pada Tabel 7.

Tabel 7. Uji Linearitas

Anova Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y1*X1	Between Groups	(Combined)	952.733	39	24.429	4.169	0.004
		Linearity	429.247	1	429.247	73.261	0.000
		Deviation from Linearity	523.486	38	13.776	2.351	.814
	Within Groups		76.169	13	5.859		
	Total		1028.901	52			

(Sumber: Data Diolah, 2025)

Berdasarkan Tabel 7, hasil uji linearitas menunjukkan nilai signifikansi pada Deviation from Linearity sebesar 0,814 yang lebih besar dari 0,05. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa tidak terdapat penyimpangan hubungan yang signifikan dari pola linear. Dengan demikian, hubungan antara variabel Pelatihan Karyawan dan Kinerja Karyawan dapat dinyatakan bersifat linear. Hasil ini menunjukkan bahwa data memenuhi salah satu asumsi dasar untuk dilakukan analisis regresi selanjutnya.

7. Uji Normalitas

Setelah dilakukan uji linearitas, tahap selanjutnya dalam pengujian asumsi klasik adalah uji normalitas. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data residual dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan metode One Sample Kolmogorov Smirnov dengan tingkat signifikansi 5 persen. Hasil uji normalitas residual yang meliputi nilai statistik uji dan signifikansi disajikan pada Tabel 8.

Tabel 8. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorof-Smirnof Test			Unstandardized Residual
N			53
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		0.0000000
	Std. Deviation		3.04062349
	Absolute		0.084
Most Extreme Differences	Positive		0.084
	Negative		-0.084
Test Statistic			0.084
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^c	Sig.		0.457
	99% Confidence Interval	Lower Bound	0.444
		Upper Bound	0.470

(Sumber: Data Diolah, 2025)

Hasil uji normalitas Kolmogorov Smirnov pada Tabel 8 menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2 tailed) sebesar 0,200. Nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga data residual dalam penelitian ini dinyatakan berdistribusi normal. Kondisi ini menunjukkan bahwa sebaran data memenuhi asumsi normalitas yang dipersyaratkan dalam analisis regresi. Dengan demikian, data layak digunakan untuk pengujian statistik lanjutan.

8. Uji Heteroskedastisitas

Selain uji normalitas, pengujian asumsi klasik berikutnya yang perlu dilakukan adalah uji heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan varians residual pada model regresi. Dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan metode Glejser dengan melihat nilai signifikansi pada masing masing variabel independen. Hasil pengujian heteroskedastisitas disajikan pada Tabel 9.

Tabel 9. Uji Heteroskedastisitas

		Coefficients ^a			t	Sig.
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0.861	1.203		0.716	0.477
	Pelatihan Karyawan	0.053	0.043	0.167	1.213	0.231

(Sumber: Data Diolah, 2025)

Berdasarkan Tabel 9, nilai signifikansi variabel Pelatihan Karyawan sebesar 0,231. Nilai ini lebih besar dari 0,05, sehingga menunjukkan bahwa tidak terjadi ketidaksamaan varians residual pada model regresi. Dengan kata lain, model regresi memenuhi asumsi homoskedastisitas. Kondisi ini memastikan bahwa hasil estimasi regresi dapat dipercaya dan layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

9. Analisis Regresi Linier Sederhana

Setelah memastikan data memenuhi asumsi klasik, analisis regresi linier sederhana dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel Pelatihan Karyawan (X) terhadap Kinerja Karyawan (Y). Analisis ini bertujuan untuk mengukur seberapa besar perubahan pada variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen secara linear. Koefisien regresi dan nilai signifikansi digunakan sebagai dasar penentuan arah dan kekuatan pengaruh variabel. Hasil analisis regresi linier sederhana disajikan secara rinci pada Tabel 10.

Tabel 10. Analisis regresi linier sederhana

		Coefficients ^a			t	Sig.
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.289	1.869		1.224	0.226
	Pelatihan Karyawan	0.663	0.067	0.809	9.818	0.000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

(Sumber: Data Diolah, 2025)

Hasil analisis regresi linier sederhana pada Tabel 10 menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,663 dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa pengaruh Pelatihan Karyawan terhadap Kinerja Karyawan signifikan secara statistik. Koefisien regresi positif ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas dan intensitas pelatihan karyawan diikuti oleh peningkatan kinerja karyawan. Dengan demikian, pelatihan karyawan terbukti menjadi faktor yang berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan di organisasi.

10. Uji Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel Pelatihan Karyawan (X) terhadap Kinerja Karyawan (Y), dilakukan uji koefisien determinasi. Uji ini bertujuan untuk mengukur proporsi variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model regresi. Nilai R Square dan Adjusted R Square menjadi indikator utama dalam menilai kemampuan prediksi model. Hasil uji koefisien determinasi untuk variabel Pelatihan Karyawan terhadap Kinerja Karyawan disajikan pada Tabel 11.

Tabel 11. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.809 ^a	0.654	0.647	3.07

(Sumber: Data Diolah, 2025)

Berdasarkan Tabel 11, diperoleh nilai R Square sebesar 0,654 dan Adjusted R Square sebesar 0,647. Nilai ini menunjukkan bahwa variabel Pelatihan Karyawan mampu menjelaskan 65,4% variasi Kinerja Karyawan. Sebaliknya, sisanya sebesar 34,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini. Dengan demikian, pelatihan karyawan memiliki peran yang signifikan dalam mempengaruhi kinerja karyawan, meskipun masih ada variabel eksternal lain yang turut berkontribusi.

Pembahasan

Dominasi responden laki-laki menunjukkan bahwa jenis pekerjaan yang menjadi objek penelitian cenderung lebih banyak diisi oleh tenaga kerja laki-laki. Kondisi ini dapat dipengaruhi oleh karakteristik pekerjaan *housekeeping* yang membutuhkan ketahanan fisik dan mobilitas tinggi. Ketimpangan proporsi gender ini perlu diperhatikan dalam menarik generalisasi hasil penelitian, khususnya terkait perspektif karyawan perempuan. Dari sisi usia, dominasi responden pada kelompok usia 21–27 tahun menunjukkan bahwa tenaga kerja berada pada usia produktif awal. Kelompok usia ini umumnya memiliki semangat kerja yang tinggi dan lebih mudah menerima pelatihan, sehingga berpotensi memberikan respons positif terhadap program pengembangan karyawan yang diterapkan perusahaan (Sadat et al., 2020).

Mayoritas responden berlatar belakang pendidikan Diploma dan SMA, yang mengindikasikan bahwa perusahaan lebih mengutamakan tenaga kerja dengan keterampilan praktis dan kesiapan kerja. Hal ini relevan dengan kebutuhan operasional *housekeeping* yang menuntut kemampuan teknis dan ketelitian dalam pelaksanaan tugas. Dilihat dari lama bekerja, sebagian besar responden telah bekerja selama satu tahun atau lebih, yang menunjukkan bahwa mereka telah memiliki pengalaman dan pemahaman yang cukup terhadap prosedur kerja. Dengan pengalaman tersebut, responden mampu memberikan penilaian yang lebih objektif terhadap efektivitas pelatihan yang diterima (Rivai, 2021; Haryati, 2019).

Hasil deskripsi variabel pelatihan menunjukkan bahwa seluruh dimensi berada pada kategori cukup. Hal ini mengindikasikan bahwa pelatihan prosedur pembersihan kamar checked out telah berjalan dengan baik, namun masih terdapat ruang untuk perbaikan. Beberapa aspek seperti metode pelatihan dan pengaturan waktu pelaksanaan perlu disesuaikan agar tidak mengganggu tugas utama karyawan serta mampu meningkatkan pemahaman materi secara optimal (Kuruppu & Kavirathne, 2021; Putri & Hartono, 2023).

Hasil uji validitas yang menunjukkan seluruh item valid mengindikasikan bahwa instrumen penelitian telah mampu mengukur konstruk pelatihan dan kinerja karyawan secara tepat. Validitas yang baik memberikan dasar yang kuat bagi analisis statistik lanjutan, seperti uji regresi dan pengujian hipotesis. Dengan instrumen yang valid, kesimpulan yang dihasilkan

dari penelitian ini memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Selanjutnya, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi internal yang baik. Nilai Cronbach's Alpha yang melebihi batas minimal 0,60 mengindikasikan bahwa item pernyataan mampu mengukur konstruk yang sama secara konsisten, sehingga data yang diperoleh dapat diandalkan untuk analisis lebih lanjut.

Hasil uji korelasi Pearson menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan positif antara pelatihan dan kinerja karyawan. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelatihan akan diikuti oleh peningkatan kinerja karyawan. Penemuan ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan pengaruh positif pelatihan terhadap kinerja karyawan (Gibran & Ramadani, 2021), pentingnya pengembangan sumber daya manusia dan kompetensi terhadap kinerja (Ratnasari & Ulfah, 2021), serta pengaruh pelatihan dan lingkungan kerja terhadap peningkatan kinerja (Sandora & Permadani, 2021). Selain itu, terpenuhinya asumsi linearitas, normalitas, dan tidak terjadinya heteroskedastisitas menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan telah memenuhi prasyarat statistik. Kondisi ini memberikan dasar yang kuat bagi interpretasi hasil analisis regresi dan memastikan bahwa hubungan antara variabel dapat dianalisis secara valid dan signifikan.

Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Koefisien regresi sebesar 0,663 menunjukkan bahwa pelatihan memiliki kontribusi yang cukup besar dalam meningkatkan kinerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan karyawan memiliki hubungan yang kuat dan berpengaruh positif serta signifikan terhadap kinerja karyawan *housekeeping*. Temuan ini sejalan dengan teori pengembangan sumber daya manusia yang menyatakan bahwa pelatihan merupakan instrumen strategis untuk meningkatkan kompetensi, keterampilan, dan sikap kerja karyawan sehingga berdampak langsung pada peningkatan kinerja individu maupun organisasi (Dessler, 2020).

Menurut Noe (2020), pelatihan yang dirancang secara sistematis mampu meningkatkan pengetahuan dan keterampilan teknis karyawan, terutama pada pekerjaan operasional yang bersifat prosedural seperti *housekeeping*. Dalam konteks penelitian ini, pelatihan prosedur pembersihan kamar checked out berfungsi sebagai sarana standarisasi kerja, yang membantu karyawan memahami langkah kerja secara benar, efisien, dan konsisten. Selanjutnya, Putri & Hartono (2023) menegaskan bahwa pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan karena pelatihan yang efektif dapat memperbaiki cara kerja, meningkatkan keterampilan teknis, serta mendukung pencapaian target kerja. Hal ini relevan dengan temuan penelitian yang menunjukkan nilai koefisien determinasi sebesar 65,4%, yang mengindikasikan bahwa pelatihan memberikan kontribusi dominan terhadap variasi kinerja karyawan *housekeeping* (Afandi, 2018).

Dari perspektif perilaku organisasi, pelatihan yang diberikan secara efektif, didukung oleh lingkungan kerja dan kepemimpinan yang tepat, berperan penting dalam meningkatkan kemampuan (*ability*) karyawan. Dengan meningkatnya kemampuan kerja, karyawan mampu melaksanakan tugas sesuai standar yang ditetapkan organisasi, sehingga kualitas dan kuantitas kerja mereka juga meningkat (Putri & Hartono, 2023). Selain itu, Mathis dan Jackson (2018) menekankan bahwa efektivitas pelatihan tidak hanya ditentukan oleh materi, tetapi juga oleh metode, instruktur, waktu pelaksanaan, serta sarana dan fasilitas pendukung. Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa seluruh dimensi pelatihan berada pada kategori "cukup" mengindikasikan bahwa meskipun pelatihan telah berjalan dengan baik, masih terdapat ruang perbaikan terutama pada metode dan pengaturan waktu agar pelatihan dapat memberikan dampak yang lebih optimal terhadap kinerja.

Dengan demikian, secara teoretis dan empiris, temuan penelitian ini memperkuat pandangan bahwa pelatihan merupakan faktor kunci dalam peningkatan kinerja karyawan, khususnya pada sektor jasa perhotelan yang sangat bergantung pada kualitas pelayanan. Pelatihan yang dirancang dan dilaksanakan secara efektif akan mendorong peningkatan kompetensi kerja, ketepatan pelaksanaan tugas, serta kualitas hasil kerja karyawan *housekeeping*. Nilai koefisien determinasi sebesar 65,4% menunjukkan bahwa pelatihan merupakan faktor dominan dalam menjelaskan variasi kinerja karyawan. Sementara itu, sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian, seperti motivasi kerja, kepemimpinan, dan lingkungan kerja.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelatihan prosedur pembersihan kamar checked-out di *Housekeeping* Department Hyatt Regency Bali telah dilakukan secara berkesinambungan, namun implementasinya belum sepenuhnya optimal. Pelatihan ini berada pada kategori “cukup” dengan nilai rata-rata 2,70, yang mencerminkan bahwa kualitas pelatihan masih berada pada tingkat menengah dan memerlukan peningkatan strategis. Dari lima dimensi yang diteliti, materi pelatihan memperoleh skor tertinggi sebesar 2,93 karena dinilai relevan dan bermanfaat, sedangkan dimensi waktu memperoleh skor terendah sebesar 2,60, menunjukkan bahwa sebagian karyawan merasa waktu pelatihan belum tepat dan berpotensi mengganggu beban kerja operasional.

Meskipun demikian, pelatihan terbukti memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kinerja karyawan *housekeeping*, meski tingkat pengaruhnya masih berada pada kategori sedang. Hal ini terlihat dari hubungan signifikan antara mutu pelatihan, meliputi relevansi materi, efektivitas metode, dan ketersediaan sarana, dengan peningkatan pemahaman serta keterampilan karyawan dalam menerapkan prosedur pembersihan kamar checked-out sesuai standar operasional. Namun, efektivitas implementasi pelatihan di lapangan masih menghadapi kendala, seperti keterbatasan waktu pelaksanaan, tingginya beban kerja harian, serta kurangnya monitoring dan evaluasi berkelanjutan.

Untuk itu, peningkatan kualitas pelatihan perlu dilakukan melalui penguatan kompetensi trainer, penggunaan metode pembelajaran yang lebih interaktif dan aplikatif, serta penyusunan jadwal pelatihan yang fleksibel agar hasil pelatihan dapat diinternalisasi dan diterapkan secara konsisten. Ke depan, diharapkan program pelatihan ini mampu membangun budaya kerja yang berorientasi pada kualitas pelayanan, meningkatkan profesionalisme karyawan, serta memperkuat citra dan daya saing Hyatt Regency Bali sebagai hotel berbintang dengan standar fasilitas dan pelayanan tinggi. Prospek pengembangan penelitian selanjutnya dapat mencakup penerapan model pelatihan berbasis digital atau sistem evaluasi kinerja berbasis teknologi, perluasan variabel seperti kepuasan pelanggan atau motivasi kerja, serta perbandingan antar departemen atau antar hotel untuk menghasilkan model pelatihan yang lebih komprehensif dan aplikatif bagi industri perhotelan secara luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisastra, N. G. P., Diwyarthi, N. D. M. S., & Sadjuni, N. L. G. S. (2025). *Impact of training toward housekeeping's employee performance at Sheraton Bali Kuta Resort*. *Journal of Hotel Management*, 3(1). <https://ejournal.ppb.ac.id/index.php/jhm/article/view/1528>
- Afandi, F. (2018). Pengaruh Motivasi Kerja - Disiplin Kerja - Lingkungan Kerja dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Honorer Fakultas Kedokteran

- Universitas Jenderal Soedirman. *Analytical Biochemistry*, 11(1), 1–5.
<http://repository.unsoed.ac.id/id/eprint/8974>
- Dessler, G. (2020). *Human resource management* (16th ed.). Pearson Education.
- Dewi, K. (2022). Distribusi Spasial Akomodasi Wisata di Kota Batu Melalui Geographic Information System. *Insearch (Information System Research) Journal*, 2(1), 7–13.
<https://ejournal.uinib.ac.id/jurnal/index.php/insearch/article/download/3549/2410>
- Djaswandini, S. N., Goeltom, V. A. H., & Brian, R. (2025). Evaluasi efektivitas pelatihan dan perilaku inovatif terhadap kinerja karyawan di hotel berbintang 4 di Jakarta Timur. *Jurnal EMT KITA*, 9(4), 1807–1818.
<https://journal.lembagakita.org/emt/article/view/4680>
- Gabbard, D. (2023). *The impact of online reviews on hotel performance. Journal of Modern Hospitality*, 2(1), 26–36. <https://doi.org/10.47941/jmh.1558>
- Gibran, N., & Ramadani, D. (2021). The Effect of Training and Career Development on Employee Performance. *Almana : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 5(3), 407–415.
<https://doi.org/10.36555/almana.v5i3.1680>
- Haki, U. (2021). Pengaruh Pelatihan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Giant Ekstra Sempu Kota Serang. *Jemasi: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 17(1), 64–74. <https://doi.org/10.35449/jemasi.v17i1.96>
- Haryati, R. A. (2019). Analisis Pelaksanaan Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan: Studi Kasus Pada PT Visi Sukses Bersama Jakarta. *Widya Cipta - Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 3(1), 91–98. <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v3i1.5185>
- Hermina, U., & Yosepha, S. (2019). The Model of Employee Performance. *International Review of Management and Marketing*, 9(1), 69–73.
<https://doi.org/10.32479/irmm.8025>
- Humaira, F., Agung, S., & Kuraesin, E. (2020). Pengaruh Integritas Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan. *Manager: Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(3), 329. DOI: <https://doi.org/10.32832/manager.v2i3.3706>
- Hussien, M. H., & Ayad, H. A. (2025). *The impact of housekeeping employee technical skills on job performance in hotels. Minia Journal of Tourism and Hospitality Research*, 19(3), 155–179. <https://doi.org/10.21608/mjthr.2025.401649.1212>
- Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2017). *Marketing for hospitality and tourism* (7th ed.). Pearson Education.
- Kuruppu, C. L., & Kavirathne, C. S. (2021). The Impact of Training on Employee Performance in a Selected Apparel Sector Organization in Sri Lanka. *Global Journal of Management and Business Research*, 21(February), 13–20.
<https://rda.sliit.lk/handle/123456789/2411>
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2018). *Human Resource Management* (15th ed.). Cengage Learning.
- Meutuah, Z. N., Caesarina, I., & Dewi, C. (2023). Pemetaan Komponen Pariwisata (6A) Untuk Perencanaan Pengembangan Pariwisata (Studi Kasus: Gampong Naga Uambang, Kecamatan Lhoknga, Kabupaten Aceh Besar). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Arsitektur Dan Perencanaan*, 6(4), 118–124. <https://jim.usk.ac.id/ArsitekturPWK/article/view/21489>
- Noe, R. A. (2020). *Employee training and development* (8th ed.). McGraw-Hill Education.
- Pitana, I. G., & Putra, I. N. D. (2019). *Sosiologi pariwisata*. Andi Offset.
- Pizam, A., & Mansfeld, Y. (2018). *Consumer behavior in travel and tourism*. Routledge.
- Putri, D. K. A., & Hartono, A. (2023). Training, Leadership Style, and Work Environment on Employee Performance: the Role of Work Motivation. *Jurnal Fokus Manajemen Bisnis*, 13(2), 198–216. <https://doi.org/10.12928/fokus.v13i2.8889>

- Ratnasari, S. L., & Ulfah, D. (2021). Pengembangan Sumber Daya Manusia, Pelatihan Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Dimensi*, 10(1), 127–142. <https://doi.org/10.33373/dms.v10i1.2609>
- Rivai, A. (2021). Upaya Meningkatkan Kepuasan Kerja Melalui Pengembangan Karir Dan Kepemimpinan Pada PT. Traglopindo Utama. *Jurnal Mahkota Bisnis (Makbis)*, 1(1), 24–31. <https://doi.org/10.59929/mm.v1i1.5>
- Sadat, P. A., Handayani, S., & Kurniawan, M. (2020). Disiplin Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Perusahaan Gas Negara Kantor Cabang Palembang. *Inovator: Jurnal Manajemen*, 9(1), 23–29. <https://doi.org/10.32832/inovator.v9i1.3014>
- Sandora, M., & Permadani, V. A. (2021). Pengaruh Pelatihan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. XYZ Rokan Hulu Provinsi Riau. *Manajemen*, 12(1), 455–467. <https://ekobis.stieriau-akbar.ac.id/index.php/Ekobis/article/view/361>
- Walker, J. R. (2017). *Introduction to hospitality management* (5th ed.). Pearson Education.
- Zoghi, F. S. (2025). *Hotel performance attributes and consumer complaints in online reviews. Review of Socio-Economic Perspectives*, 10(1), 44–56. <https://doi.org/10.2478/rsep-2025-0004>