

HUBUNGAN DISIPLIN KERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN DI SUTANRAJA HOTEL AMURANG

Aprilia Anggelina Lasut, H. N. Tambingon, Steven Rogahang

Abstrak - Disiplin kerja adalah sikap menghormati, menghargai dan taat pada peraturan yang berlaku baik secara tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankannya, tidak mengelak dengan sanksi-sanksi apabila melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya demi mencapai suatu tujuan. Berbicara tentang disiplin kerja karyawan, *personality* merupakan aspek utama dalam melayani seorang tamu di hotel. *Personality* sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu yang datang berkunjung dan menginap di hotel. Apabila seorang karyawan tidak memiliki *personality* yang baik maka akan mempengaruhi tingkat kepuasan dari tamu. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara disiplin kerja dengan kepuasan tamu di Sutanraja Hotel Amurang. Dengan variabel independen adalah disiplin kerja karyawan (X) dan variabel dependen adalah kepuasan tamu (Y). Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 80 sedangkan sampel dalam penelitian ini berjumlah 40. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari hasil perhitungan korelasi product moment dengan taraf signifikansi 0,05 diperoleh nilai r_{hitung} sebesar 0,623 > r_{tabel} sebesar 0,312. Dengan nilai r_{hitung} > r_{tabel} , maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang positif dan terdapat hubungan yang signifikan antara disiplin kerja karyawan dengan kepuasan pelanggan di Sutanraja Hotel Amurang.

Kata Kunci : Disiplin Kerja; *Personality*; Kepuasan Pelanggan Hotel

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seperti yang kita ketahui bersama ada slogan yang berkata "Tamu adalah raja". Maksud dari pada slogan tersebut menjelaskan bahwa setiap karyawan hotel dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik, sehingga dapat membuat tamu merasa senang, nyaman, bahkan tamu akan memiliki keinginan untuk terus menerus menginap di hotel tersebut. Seperti yang dijelaskan bahwa tugas utama dari seorang karyawan hotel adalah untuk memberikan pelayanan yang prima dan memberikan kepuasan kepada tamu maka, suatu perusahaan jasa atau hotel tentunya harus memiliki kiat-kiat khusus yang harus dilakukan untuk meningkatkan

kinerja karyawan berdasarkan tujuan perusahaan atau hotel yaitu untuk memberikan kepuasan bagi tamu.

Berkaitan dengan hal tersebut, Sutanraja Hotel Amurang pun memiliki kiat-kiat khusus yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan tamu atau kepuasan tamu yang datang berkunjung dan menginap di hotel. Berdasarkan hasil observasi, salah satu hal yang pimpinan Sutanraja Hotel Amurang lakukan adalah menjunjung tinggi sikap sopan santun atau disiplin kerja karyawan berdasarkan peraturan perusahaan yang dibuat dan telah disepakati bersama. Kenapa harus disiplin kerja? karena disiplin kerja adalah prinsip yang paling penting bagi suatu perusahaan jasa khususnya hotel dalam hal melayani tamu. Sebab jika karyawan tidak mempunyai *personality* atau kepribadian yang disiplin sesuai dengan peraturan perusahaan maka, tujuan perusahaan atau hotel tidak akan tercapai.

Adapun beberapa peraturan bagi karyawan Sutanraja Hotel Amurang berdasarkan buku peraturan perusahaan Sutanraja Hotel Amurang Tahun 2016-2017 dalam BAB II dan BAB IV tentang "Tindakan Kedisiplinan Karyawan Hotel", yaitu :

- a) Karyawan diwajibkan datang 15 menit sebelum jadwal masuk kerja.
- b) Karyawan hotel tidak boleh merokok pada saat melakukan pekerjaan.
- c) Karyawan hotel diharuskan selalu memakai uniform/seragam sesuai dengan standard grooming hotel: sepatu harus warna hitam polos, bagi laki-laki tinggi sepatu 2 cm dan perempuan 5 cm, rambut laki-laki harus pendek dan perempuan harus diikat rapi, make up untuk perempuan harus natural dan tidak boleh memakai perhiasan berlebihan kecuali jam tangan dan rambut tidak boleh berwarna lain selain warna hitam dan harus memakai seragam sesuai dengan ketentuan hotel.
- d) Seluruh karyawan harus menggunakan *name tag*/kartu pengenalan selama jam kerja.
- e) Karyawan tidak boleh tertawa keras, bersendawa gurau, berlari atau berteriak selama jam kerja.
- f) Tidak boleh membuang sampah sembarangan.

- g) Karyawan hotel tidak boleh menggunakan toilet tamu.
- h) Tidak boleh mengambil makanan dan atau minuman yang disediakan bagi tamu.
- i) Sebagian karyawan harus selalu senyum, bersikap ramah dan sopan kepada semua tamu hotel.

Berikut keluhan-keluhan yang terjadi:

- a) Beberapa karyawan yang tidak menghargai tamu karena bermain *handphone* dan atau bersendau gurau didepan tamu hotel.
- b) Kurangnyasikap keramahtamahan dari beberapa karyawan sehingga membuat tamu tidak menikmati pelayanan yang baik.
- c) Masih ada karyawan yang kurang memberikan senyum kepada tamu yang datang berkunjung di hotel.
- d) Beberapa karyawan yang tidak menggunakan seragam hotel/*uniform* sesuai dengan ketentuan hotel.
- e) Ada karyawan yang sering lupa mengenakan *name tag*/kartu pengenal.
- f) Adakaryawan yang menggunakan toilet tamu sehingga membuat tamu hotel merasa tidak nyaman.
- g) Beberapa karyawan kurang fasih berbahasa inggris sehingga pernah terjadi kesalahpahaman mengenai kebutuhan tamu asing.

Itulah beberapa keluhan-keluhan dari tamu yang datang berkunjung dan menginap di hotel. Memang benar sekalipun *personality* karyawan memiliki pengetahuan yang dalam akan dunia perhotelan tetapi tidak diiringi dengan sikap atau perilaku yang baik dalam hal melayani tamu maka, hal itu akan sangat berpengaruh dan mempunyai dampak yang besar bagi kemajuan suatu hotel atau perusahaan jasa. Maka dari itu, alangkah lebih baik bagi kemajuan suatu hotel cara-cara tersebut seperti memiliki pengetahuan yang sangat kompeten dibidang perhotelan kemudian berjalan bersamaan dengan disiplin kerja dari setiap *personality* karyawan hotel.

1.2 Identifikasi Masalah

- 1) Beberapa karyawan yang tidak menghargai tamu karena bermain *handphone* dan atau bersendau gurau didepan tamu hotel.
- 2) Kurangnya sikap keramahtamahan dari beberapa karyawan sehingga membuat tamu tidak menikmati pelayanan yang baik.
- 3) Masih ada karyawan yang kurang memberikan senyum kepada tamu yang datang berkunjung di hotel.

- 4) Beberapa karyawan yang tidak menggunakan seragam hotel/*uniform* sesuai dengan ketentuan hotel.
- 5) Ada karyawan yang sering lupa mengenakan *name tag*/kartu pengenal.
- 6) Ada karyawan yang menggunakan toilet tamu sehingga membuat tamu hotel merasa tidak nyaman.
- 7) Beberapa karyawan kurang fasih berbahasa inggris sehingga pernah terjadi kesalahpahaman mengenai kebutuhan tamu asing.

1.3 Pembatasan Masalah

Penulis hanya akan membahas tentang disiplin kerja karyawan ditiga *departement* yaitu *Front Office, Food & Beverage and Housekeeping departement* dengan kepuasan pelanggan di Sutanraja Hotel Amurang.

1.4 Perumusan Masalah

Apakah terdapat hubungan disiplin kerja karyawan dengan kepuasan pelanggan di Sutanraja Hotel Amurang ?

1.5 Tujuan Penelitian

untuk menganalisis apakah terdapat hubungan disiplin kerja karyawan dengan kepuasan pelanggan di Sutanraja Hotel Amurang.

1.6 Manfaat Penelitian

- 1) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan konsep praktek di dunia kerja terutama dibidang pariwisata dan perhotelan.
- 2) Manfaat Praktis
 - a. Pihak *Sutanraja Hotel Amurang*, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam kesiapan diri dari setiap karyawan dalam memberikan pelayanan terhadap tamu hotel.
 - b. Untuk Jurusan PKK (Pendidikan Kesejahteraan Keluarga), diharapkan lewat penelitian ini kiranya bisa menjadi bahan evaluasi sekaligus juga masukkan dalam mendidik serta dapat menghasilkan calon-calon tenaga kerja yang lebih profesional khususnya dalam bidang pariwisata perhotelan.
 - c. Untuk peneliti, lewat penelitian ini dapat memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) dan dapat membekali peneliti ketika peneliti hendak terjun ke dunia usaha atau dunia kerja

peneliti sudah memahami dengan benar apa yang seharusnya dimiliki oleh seorang pekerja.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Disiplin Kerja

Disiplin dalam arti yang positif seperti yang dikemukakan oleh beberapa ahli berikut ini. Hodges (dalam Isnanto, 2009) mengatakan bahwa disiplin dapat diartikan sebagai sikap seseorang atau kelompok yang berniat untuk mengikuti aturan-aturan yang telah ditetapkan. Dalam kaitannya dengan pekerjaan, pengertian disiplin kerja adalah suatu sikap dan tingkah laku yang menunjukkan ketaatan karyawan terhadap peraturan organisasi.

2.2 Personality Karyawan

Dari beberapa pendapat para ahli dapat disimpulkan, *Personality* ialah cara hidup individu dengan memberikan atau menempatkan diri pada apa yang seharusnya dilakukan disekitarnya.

Hotel merupakan suatu unit usaha dimana didalamnya terdiri dari beberapa bagian yang disebut departement. Setiap departement memiliki karyawan yang harus memenuhi persyaratan yang sudah ditentukan oleh perusahaan dan ini berbeda sesuai dengan fungsi masing-masing departement tersebut. Namun demikian, neraca umum setiap karyawan harus memenuhi syarat (I Nyoman Sudiarta, 2007) adalah sebagai berikut :

- a. Bersedia untuk melayani orang
- b. Memiliki pengetahuan, keterampilan dan perilaku sesuai dengan bidang pekerjaannya
- c. Memiliki rasa dan tanggung jawab terhadap perusahaan
- d. Memiliki kesadaran bahwa karir pekerjaannya sangat tergantung kepada keberadaan tamu di hotel

Beberapa persyaratan “khusus” yang harus dipenuhi oleh karyawan hotel menurut Annayanti Budiningsih 2008 adalah sebagai berikut:

- a. Tinggi badan
- b. Tidak cacat rohani/jasmani
- c. Berbadan sehat
- d. Bebas alkohol, narkotika dan obat-obatan
- e. Berpenampilan menarik
- f. Tidak memelihara kumis, janggut serta cambang

2.3 Kepuasan Pelanggan

Menurut pakar pemasaran Kotler dan Keller (2009), menandakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap

ekspektasi mereka. Apabila kinerja berada di atas persepsi konsumen, maka konsumen akan sangat puas dan demikian pula sebaliknya apabila kinerja yang ada berada di bawah persepsi konsumen, maka konsumen akan kecewa. hal tersebut ditambahkan kembali oleh Kotler dan Keller (2009) yaitu konsumen yang sangat puas biasanya akan tetap setia untuk waktu yang lebih lama, membeli lagi ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbaharui produk yang lama, membicarakan hal-hal baik tentang perusahaan dan produknya kepada orang lain dan tidak terlalu sensitif terhadap harga. Namun sebaliknya apabila konsumen kecewa dapat membawa dampak negatif bagi perusahaan yaitu menurunkan jumlah konsumen karena konsumen tidak tertarik lagi untuk menggunakan jasa maupun produk suatu perusahaan sehingga akan berdampak pada penurunan laba.

Terdapat fakta bahwa lebih baik mempertahankan konsumen yang ada dari pada harus menarik konsumen baru karena hal tersebut akan memakan waktu yang lama dan biaya yang tidak sedikit menjadi salah satu pemicu perusahaan untuk meningkatkan perhatian kepada kepuasan konsumen (Fornell & Wenerfelt, 1987 (dalam Kotler 2009).

Zeithmal dan Bitner, 2003 (dalam Budi P 2013:71) mengemukakan bahwa kepuasan adalah konsep yang jauh lebih luas dari hanya sekedar penilaian kualitas pelayanan, namun juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- 2) Kualitas produk, yaitu konsumen akan merasa puas apabila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- 3) Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.
- 4) Faktor situasi, yaitu keadaan atau kondisi yang dialami oleh konsumen
- 5) Faktor pribadi dari konsumen, yaitu karakteristik konsumen yang mencakup kebutuhan pribadi.

2.4 Kerangka Berpikir

Disiplin Kerja → *Personality Karyawan* → Hasil Kerja → Uji Validitas → Uji Reliabilitas → Uji Normalitas → Uji Linearitas → Uji Hipotesis.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian

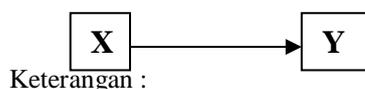
Penelitian ini dilaksanakan di Sutanraja Hotel Amurang Kabupaten Mianahasa Selatan Provinsi Sulawesi Utara pada bulan Agustus – Oktober 2016.

3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode penelitian survey dan penelitian asosiatif.

Dalam penelitian ini ada dua variabel yang akan diteliti, yaitu variabel (X) Disiplin Kerja Karyawan, (Y) Kepuasan Pelanggan di Sutanraja Hotel Amurang.

- Paradigma hubungan antar variabel tersebut adalah sebagai berikut:



Keterangan :

X = Disiplin Kerja Karyawan

Y = Kepuasan Pelanggan

3.3 Populasi Dan Sampel

Populasi yang akan diambil dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen atau pelanggan yang datang berkunjung di Sutanraja Hotel Amurang yang berjumlah 80 pelanggan.

Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 40 pelanggan.

3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan skala likert. Dengan skala likert ini maka, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian adalah dengan menggunakan angket atau kuesioner.

3.6 Teknik Analisis Data

Untuk teknik analisis data menggunakan aplikasi *SPSS 16.0 for windows* untuk uji normalitas dan linearitas. Selanjutnya untuk uji hipotesis menggunakan teknik korelasi product moment dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - \sum x, \sum y}{\sqrt{\{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi antara item dengan skor total

N = Jumlah subyek

X = Skor item-item

Y = Skor total

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

1. Disiplin Kerja Karyawan

Berdasarkan data yang didapatkan dengan menggunakan aplikasi *SPSS 16.0. for windows* didapatkan data variabel disiplin kerja karyawan menunjukkan bahwa skor tertinggi adalah 131 dan skor terendah adalah 90. Berdasarkan data tersebut juga didapatkan nilai mean sebesar 108.55, nilai median sebesar 112.50, nilai modus sebesar 115 dan nilai simpangan baku sebesar 11.618.

2. Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan data yang didapatkan dengan menggunakan aplikasi *SPSS 16.0. for windows* didapatkan data variabel kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa skor tertinggi adalah 130 dan skor terendah adalah 70. Berdasarkan data tersebut juga didapatkan nilai mean sebesar 95.70, nilai median sebesar 92.50, nilai modus sebesar 91 dan nilai simpangan baku sebesar 15.434.

4.3 Uji Validitas, Reliabilitas dan

Uji Validitas

Berdasarkan uji validitas instrumen dengan menggunakan rumus korelasi product moment yang proses perhitungannya menggunakan program *SPSS 16.0. for windows*. Instrumen Disiplin Kerja Karyawan yang valid sebanyak 35 pernyataan dan tidak valid sebanyak 5 pernyataan. Sedangkan instrumen Kepuasan Pelanggan semuanya valid. Pengambilan keputusan berdasarkan pada nilai $r_{hitung} (Corrected Item - Total Correlation) > r_{tabel}$ sebesar 0,312, dan $\alpha = 0,05$ maka item/pertanyaan tersebut valid dan sebaliknya.

Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas dengan instrumen penelitian pada sampel sebanyak 40 responden dengan taraf signifikansi 0,05% maka, pada disiplin kerja karyawan diperoleh r_{tabel} sebesar 0,312 dan hasil perhitungan menunjukkan $r_{hitung} (r_{11})$ sebesar 1,034. Sedangkan untuk kepuasan pelanggan r_{tabel} sebesar 0,312 dan hasil perhitungan menunjukkan $r_{hitung} (r_{11})$ sebesar 0,420. Berdasarkan hasil perhitungan uji reliabilitas, maka dapat dikatakan bahwa instrumen penelitian dinyatakan reliabel, dimana $(r_{hitung}) 1,034 > (r_{tabel}) 0,304$ dan untuk kepuasan pelanggan $(r_{hitung}) 0,420 > (r_{tabel}) 0,312$.

5 Uji Normalitas dan Linearitas

Uji Normalitas

Berdasarkan output dalam tabel *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*, diketahui bahwa nilai signifikansi $0,113 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal.

Uji linieritas

Berdasarkan nilai signifikansi dari output *Anova* diperoleh nilai signifikansi $= 0,330 > 0,05$, yang artinya terdapat korelasi linear secara signifikan antara variabel (X) Disiplin Kerja Karyawan dengan Variabel (Y) Kepuasan Pelanggan. Karena nilai $F_{hitung} = 0,330 > F_{tabel} = 2,16$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel (X) Disiplin Kerja dengan variabel (Y) Kepuasan Pelanggan di Sutanraja Hotel Amurang.

Uji Hipotesis

Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $0,495 > t_{tabel}$ $0,304$ dan nilai signifikansi $0,623 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya, disiplin kerja karyawan berhubungan signifikan dengan kepuasan pelanggan di Sutanraja Hotel Amurang.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan uji validitas instrumen dengan menggunakan rumus korelasi product moment yang proses perhitungannya menggunakan program *SPSS 16.0. for windows* instrumen disiplin kerja karyawan yang valid sebanyak 35 pernyataan dan tidak valid sebanyak 5 pernyataan Sedangkan instrumen kepuasan pelanggan semuanya valid. Skor maksimum untuk disiplin kerja sebesar 131; minimum sebesar 90 dan skor maksimum untuk kepuasan pelanggan sebesar 130; minimum sebesar 70. Pengambilan keputusan berdasarkan pada nilai r_{hitung} (*Corrected Item – Total Correlation*) $> r_{tabel}$ sebesar $0,312$, dan $\alpha = 0,05$ maka item/pertanyaan tersebut valid dan sebaliknya.
2. Hasil perhitungan uji reliabilitas, maka dapat dikatakan bahwa instrumen penelitian dinyatakan reliabel, dimana dalam perhitungan $N = 40$ untuk disiplin kerja ($r_{11}, 034 > r_{tabel}$ $0,312$) dan untuk kepuasan pelanggan (r_{11} sebesar $0,420 > r_{tabel}$ $0,312$).
3. Hasil uji normalitas, diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar $0,113 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal.

Hasil analisis *korelasi product moment* = $0,623$, maka dapat diartikan bahwa disiplin kerja karyawan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelanggan di Sutanraja Hotel Amurang. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara disiplin kerja karyawan dengan kepuasan pelanggan diterima.

5.2 Saran

Disiplin kerja dari seorang karyawan yang lebih khusus kepada *personality* mempunyai hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan atau tamu hotel yang datang berkunjung dan menginap di Sutanraja Hotel Amurang. Dalam penelitian ini sudah bisa diketahui apabila seorang karyawan tidak memiliki disiplin kerja yang baik tentunya tidak akan memberikan dampak yang positif kepada pihak hotel. Untuk itu disiplin kerja yang baik harus selalu diperhatikan dan dipertahankan agar bisa lebih memberi pelayanan dan kepuasan bagi setiap tamu yang datang berkunjung dan menginap di Sutanraja Hotel Amurang.

Juga dengan melihat kemajuan suatu perusahaan jasa atau hotel sangat bergantung kepada kepuasan tamu yang datang berkunjung dan menginap di hotel maka, alangkah lebih baik jika pihak hotel mengadakan pembahasan SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity, Treath*) dimana maksud dari pada pembahasan ini membahas tentang kelebihan, kekurangan, peluang dan ancaman bagi pihak hotel. Tujuannya juga agar supaya pihak hotel lebih khususnya juga karyawan hotel bisa mengetahui hal-hal apa yang masih kurang dilakukan sebagai karyawan dan dengan adanya SWOT yang dibahas hal itu bisa menjadi landasan untuk kemudian karyawan hotel dapat melaksanakan tugas sesuai dengan SOP hotel yang ada.

Saran untuk peneliti selanjutnya, jika ingin melakukan penelitian di tempat yang sama yaitu Sutanraja Hotel Amurang baiknya peneliti meneliti bagian *public speaking* karyawan khususnya berbicara bahasa Inggris, karena Sutanraja Hotel Amurang banyak dikunjungi oleh tamu-tamu asing.

REFERENSI

- 1) Bambang Sujatno, 2008, *Hotel Courtesy*. Andi. Yogyakarta
- 2) Annayanti Budiningsih, 2008, *Akomodasi Perhotelan*, Pusat Perbukuan *Departement* Pendidikan Nasional.
- 3) Arikunto Suharsimi, 2012, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Melton Utara.
- 4) Budi Agung Permana, 2013, *Manajemen Marketing Perhotelan*. Andi Yogyakarta
- 5) Fandy Tjiptono, 2006, *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi

- 6) I Nyoman Sudiarta, 2007. Metode Pengukuran Kualitas Pelayanan Pada *Hospitality* Industry. Jakarta : Erlangga.
- 7) Isnanto, R. Rizal, 2009. Buku Ajar Etika Profesi. Semarang : Universitas di Ponegoro
- 8) Kotler Philip, 2009. Manajemen Pemasaran. Jakarta : Erlangga
- 9) Rakhmat, 2012, Statistika. Bandung : Alfabeta
- 10) Sugiyono, 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung. Alfabeta.
- 11) Sutanraja Hotel Amurang, 2016, Buku Peraturan Perusahaan. Amurang
- 12) Tukiran E. 2012. Metode Penelitian Survei, Jakarta. LP3ES.