

Pengaruh pelatihan kerja terhadap peningkatan kualitas kinerja housekeeping room attendant di hotel Harper Malioboro Yogyakarta by Aston

Rosindiani Lamus¹, Mochammad Musafa'ul Anam^{1*}, Muhammad Danang Setioko¹, Mohammad Habibie²

¹Program Studi D-III Perhotelan, Program Diploma Kepariwisata Universitas Merdeka Malang, Indonesia

²Jurusan Administrasi Bisnis, Program Studi Sarjana Terapan Pengelolaan Usaha Rekreasi, Politeknik Negeri Pontianak, Indonesia

ARTICLE INFO

Keywords:

performance, room attendant, training

Katakunci:

kinerja, pelatihan, room attendant

Corresponding Author:

Mochammad Musafa'ul Anam
musafa'ul.anam@unmer.ac.id

Received: December 10, 2024

Revised: March 5, 2025

Accepted: March 5, 2025

HOW TO CITE ITEM

Lamus, R., Anam, M. M., Setioko, M. D., & Habibie, M. (2025). Pengaruh pelatihan kerja terhadap peningkatan kualitas kinerja housekeeping room attendant di hotel Harper Malioboro Yogyakarta by Aston. *Jurnal Pariwisata Tourista*, 4(2). Retrieved from <https://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jt/article/view/15008>

ABSTRACT

Hotel Harper Malioboro Yogyakarta By Aston is one of the hotels in the city of Yogyakarta, one part of Hotel Harper Malioboro Yogyakarta By Aston which has an important role, namely the Housekeeping department. One of the main tasks is to clean and tidy all bedrooms and public areas of the hotel. This research aims to determine the effect of job training on the performance of Housekeeping Room Attendants at the Harper Malioboro Hotel Yogyakarta By Aston. The type of research used in this research uses quantitative methods. The population in this study were all Housekeeping Room Attendant employees. In the research, no sampling technique was used. The data used in the research was collected by distributing questionnaires to 30 respondents who were Housekeeping employees by distributing questionnaires via the online goggle form. The analytical methods used in this research consist of validity tests, reliability tests, classical assumption tests, simple linear regression tests, and hypothesis tests. The results of the research state that, testing the hypothesis using the t test (partial) obtained a value of $T_{count} > T_{table}$ where $7.018 > 3.061$ with a significance level of 0.000 ($p \text{ value} < 0.05$) stating that job training has an effect on employee performance where the higher the level of job training provided to employees, it will improve the performance of Hotel Harper Malioboro Yogyakarta By Aston employees.

ABSTRAK

Hotel Harper Malioboro Yogyakarta By Aston merupakan salah satu hotel yang ada di kota Yogyakarta, salah satu bagian Hotel Harper Malioboro Yogyakarta By Aston yang memiliki peran penting yaitu Housekeeping departemen. Salah satu tugas pokoknya adalah membersihkan dan merapikan seluruh area kamar tidur dan area umum hotel. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelatihan kerja terhadap kinerja Housekeeping Room Attendant di Hotel Harper Malioboro Yogyakarta By Aston. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Housekeeping Room Attendant. Pada penelitian tidak digunakan teknik pengambilan sampel. Pengumpulan data yang digunakan pada penelitian dengan penyebaran kuesioner kepada 30 responden yang merupakan karyawan Housekeeping dengan cara membagikan kuesioner melalui online goggle form. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari uji validitas, uji realibilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear sederhana, dan uji hipotesis. Hasil penelitian menyatakan bahwa, pengujian hipotesis menggunakan uji t (parsial) diperoleh nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ dimana $7,018 > 3,061$ dengan tingkat signifikan 0,000 ($p \text{ value} < 0,05$) menyatakan bahwa pelatihan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan dimana semakin tinggi

tingkat pelatihan kerja yang diberikan kepada karyawan maka akan meningkatkan kinerja karyawan Hotel Harper Malioboro Yogyakarta By Aston.

PENDAHULUAN

Industri pariwisata adalah industri yang memadukan berbagai hal yang ditawarkan oleh suatu daerah tujuan wisata (Widayati & Widiastuti, 2022). Sumber daya alam yang ada di Indonesia dikelola dengan sangat baik dapat memberi potensi yaitu dengan meningkatnya pariwisata dan penghasil devisa (Panghastuti & Shalawati, 2022). Industri perhotelan sebagai salah satu kontributor utama pertumbuhan ekonomi. Dampak sosial-ekonomi dari sektor pariwisata yang terjadi sekarang adalah, adanya lapangan pekerjaan yang besar, dan pendapatan pajak yang besar yang dapat menguntungkan suatu daerah. Industri Perhotelan menghasilkan pendapatan yang sangat besar sehingga meningkatkan ekonomi masyarakat maupun pemerintah setempat

Hasil survei hotel tahunan (VHTL) yang menunjukkan jumlah hotel di Indonesia pada kurun waktu 2020-2023 mengalami penurunan akibat pandemi. Pandemi ditahun 2021 memberi dampak yang sangat besar terhadap seluruh dunia yaitu pembatasan mobilitas penduduk dengan banyaknya hotel yang berdampak. Hal ini tercatat oleh VHTL dengan jumlah penurunan hotel yang cukup besar yaitu (-10,43 persen). Pada tahun 2022 ketika pandemi mereda industri perhotelan bertumbuh kembali sebesar 4,32 %. Ditengah pemulihan perekonomian ditahun 2023 dibandingkan pada tahun 2022 yang mengalami penurunan, Sugiarto *et al.*, 2023.

Industri pariwisata merupakan komponen pendukung dari industri perhotelan yang dituntut untuk memperbaiki pelayanan jasa dengan memperhatikan kebutuhan para konsumen. Berkembangnya dunia perhotelan dikota besar maupun dipulau-pulau di Indonesia telah banyak dibangun hotel-hotel berbintang maupun non bintang. salah satu daerah di Indonesia yang berkembang pesat disektor pariwisata adalah Daerah Istimewa Yogyakarta (Tuloh, 2021). Setiap hotel membutuhkan karyawan yang dapat memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) hotel. Setiap perusahaan juga membutuhkan karyawan yang dapat memberikan layanan yang memuaskan kepada semua tamu dengan fasilitas yang diberikan oleh pihak perusahaan. Hotel Harper Malioboro Yogyakarta By Aston berlokasi di Jl.Mangkubumi No.52 Yogyakarta. Hotel Harper Malioboro Yogyakarta By Aston menawarkan berbagai jenis fasilitas serta layanan yang memenuhi kebutuhan tamu seperti, kamar tamu, kolam renang, restaurant dan gym.

Dalam industri perhotelan, kualitas kinerja memberi pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sehingga sangat penting untuk melakukan pelatihan kerja kepada karyawan. Pelatihan adalah salah faktor yang memberi dampak negatif terhadap kinerja karyawan salah satunya didepartemen housekeeping. Departemen housekeeping merupakan departemen yang bertanggung jawab dalam penanganan kebersihan, kerapian dan keindahan kamar maupun area umum hotel oleh petugas atau dikenal dengan istilah room attendant. Namun berdasarkan pengamatan peneliti melalui goggle review terdapat indikasi bahwa pelatihan di Hotel Harper Malioboro Yogyakarta By Aston didepartemen housekeeping belum sepenuhnya dilaksanakan, karena dapat dilihat dari komentar para pelanggan mengenai kamar tidur dan fasilitas kamar lainnya yang kurang bersih. Sehingga untuk meningkatkan kualitas kinerja dari pada karyawan di departemen housekeeping room attendant perlu dilakukan pelatihan kerja agar menghasilkan kinerja karyawan yang berkualitas. Fauziah, (2023), menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sangat berdampak terhadap kepuasan tamu serta reputasi hotel.

Program pelatihan juga dapat meningkatkan kinerja karyawan di perusahaan dan organisasi. Pelatihan adalah salah upaya yang diberikan oleh perusahaan dalam membantu karyawan untuk memperoleh berbagai keterampilan yang berkaitan dengan pekerjaan yang diinginkan. Dengan adanya pelatihan, karyawan akan terus berusaha semaksimal mungkin untuk meningkatkan kinerja di tempat kerja mereka, Ganggarini *et al.*, (2023). Pelayan kamar harus selalu dilatih untuk memastikan standar pelayanan yang ditetapkan dan dituangkan dalam Standard Operating Procedure (SOP) dilaksanakan secara konsisten setiap saat. Namun, apabila pelayanan room attendant kepada tamu terkait kebersihan kamar kurang baik, maka harus dilatih tentang Standard Operating Procedure terkait kebersihan kamar, Yuliani & Kumal, (2022). Diharapkan prestasi kerja pegawai perlu di tingkatkan dari sekarang untuk masa mendatang melalui pelaksanaan pelatihan kerja sehingga menghasilkanyang efektif dan tepat dan sebagai cara untuk mengevaluasi dan menemukan kelemahan para setiap karyawan. Dari fenomena yang terjadi diatas, peneliti mengambil kesimpulan bahwa industri pariwisata sekarang mengalami perkembangan yang membawa dampak positif bagi ekonomi masyarakat. Industri perhotelan sangat membutuhkan sumber daya manusia guna untuk memperlancar suatu operasional perusahaan dan menjadi pemeran utama dalam bisnis perhotelan. Sumber daya manusia harus mampu melakukan pekerjaanya sesuai dengan ketentuan atau SOP yang sudah ditentukan dari perusahaan.

Departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam penanganan kebersihan dan kerapian kamar dan fasilitas lainnya adalah room attendant. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh room attendant memberi dampak terhadap kepuasan tamu serta reputasi hotel. Pelatihan merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja para karyawan Sehingga untuk meningkatkan kualitas pelayanan seorang room attendant hotel dapat melakukan

program pelatihan. Dengan adanya program pelatihan yang diadakan oleh hotel, itu dapat meningkatkan kualitas kinerja dan melihat kekurangan yang ada pada room attendant selama bekerja diperusahaan

METODE

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner kemudian disebarkan kepada para karyawan housekeeping room attendant di Hotel Harper Malioboro Yogyakarta By Aston. Penelitian tentang terhadap peningkatan kualitas kinerja housekeeping room attendant melalui pelatihan kerja yang dilakukan di Hotel Harper Malioboro Yogyakarta By Aston. Terdapat beberapa uraian batasan ruang lingkup penelitian yaitu: 1. Variabel yang dianalisis dibatasi hanya pelatihan dan kinerja karyawan. 2. Penelitian ini berlokasi di Hotel Harper Malioboro Yogyakarta By Aston di Jl. Mangkubumi No.52, Gowongan, Kec. Jetis, Kota Yogyakarta Daerah Istimewa Yogyakarta 3. Subjek penelitian ini dibatasi hanya karyawan departemen housekeeping di Hotel Harper Malioboro Yogyakarta By Aston Tahun 2024. Hikmawati (2020) menyatakan bahwa populasi adalah kumpulan objek atau subjek yang digunakan oleh peneliti untuk mempelajari dan membuat kesimpulan. Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah seluruh staf housekeeping, yang berjumlah 30 orang. Penelitian ini tidak menggunakan metode pengambilan sampel karena total populasi berjumlah 30 orang. Alasan utama penggunaan seluruh populasi adalah ukuran populasi yang kecil dan mudah dijangkau, yang memungkinkan pengumpulan data dari semua anggota populasi. Diharapkan bahwa penelitian ini dapat memberikan gambaran yang lebih akurat tentang pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan di hotel Harper Malioboro Yogyakarta By Aston. Jenis data pada penelitian ini adalah jenis data kuantitatif. Menurut Priadana & Sunarsi, (2021) penelitian kuantitatif didefinisikan sebagai penelitian yang sebagian besar berfokus pada angka. Jenis penelitian dengan menduga sebuah hipotesis inferensial biasanya menggunakan jenis data kuantitatif. Penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif biasanya melibatkan ukuran sampel yang besar. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kuantitatif. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier sederhana adalah salah satu metode analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis. Menurut Sugiyono (2019), metode ini bertujuan untuk menemukan nilai variabel dependen dengan menggunakan satu variabel independen yang sudah diketahui sebelumnya. Selain itu, persamaan regresi linier berikut ditemukan oleh Priyatno (2018)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambar Umum Penelitian

Dengan pertumbuhan industri pariwisata, industri perhotelan merupakan komponen penting dari sektor ini, dituntut untuk bersaing untuk meningkatkan pelayanannya dengan mempertimbangkan kebutuhan dan keinginan utama pelanggannya. Oleh karena itu dibutuhkan sumber daya manusia dalam memenuhi kebutuhan dari industri perhotelan. Sumber daya manusia sangat dibutuhkan dalam usaha perhotelan yang didukung oleh kemampuan serta pengetahuan sehingga dapat memenuhi standar operasional prosedur dan pelayanan yang memuaskan kepada seluruh tamu hotel. Pelatihan adalah suatu upaya yang diberikkan oleh sebuah organisasi atau sebuah perusahaan dalam membantu karyawan dalam memberikan peluang untuk mempelajari banyak hal dan sehingga meningkatkan ketrampilan dalam setiap pribadi karyawan. Pelatihan membantu karyawan memperbaiki kelemahan mereka dan juga dapat meningkatkan kinerja mereka di tempat kerja. Metodologi pelatihan yang dapat dipahami dan keterbukaan penelitian adalah contoh pengukuran kinerja karyawan yang jelas. Jika karyawan menemukan kekurangan mereka melalui pelatihan kinerja yang efektif dan tepat, diharapkan mereka dapat meningkatkan kinerja pekerjaan mereka di masa depan.

Deskripsi Gambaran Umum Responden

Adapun data umum para responden penelitian yang meliputi jenis kelamin, usia dan masa kerja. Diketahui dari total sampel yang menjadi responden dalam penelitian sebanyak 30 orang, sebagian besar adalah laki-laki berjumlah 19 orang (63%). Dari total 30 responden dalam penelitian, yang tercantum pada tabel 6, sebanyak 18 orang (60%) yang berusia 17-25. Total sampel yang menjadi responden dalam penelitian sebanyak 30 orang, sebanyak 9 orang (30%) yang memiliki masa kerja 1 tahun.

Deskripsi Jawaban Responden

Terdapat 16 pernyataan dan dibagi ke dalam 2 kategori sebagai berikut : 1. Terdapat 8 pernyataan untuk mengetahui pelatihan yang ada di Hotel Harper Malioboro Yogyakarta By Aston 2. Terdapat 8 Pernyataan untuk mengetahui kinerja yang ada di Hotel Harper Malioboro Yogyakarta Hasil jawaban penelitian yang didapat dari responden yang dipaparkan pada tabel berikut : a) Variabel Pelatihan (X) Penyajian data jawaban responden berdasarkan variabel pelatihan Tabel 8 menunjukkan bahwa responden sangat setuju dengan pernyataan bahwa "instruktur pelatihan harus memiliki kompetensi dalam memberikan pelatihan." Pada item X2, responden cenderung sangat setuju dengan pernyataan "instruktur pelatihan menyampaikan materi secara detail kepada peserta". Pada item X3, responden sangat setuju dengan pernyataan "metode yang digunakan sesuai dengan kemampuan peserta". Pada X4, responden sangat setuju dengan pernyataan "metode pelatihan bertujuan untuk

mengasah *soft skill* dan *hard skill*". Pada tabel X5, Berdasarkan tabel diatas, responden cenderung sangat setuju dengan pernyataan " materi yang diberikan selama pelatihan sesuai dengan sasaran". Pada X6, responden cenderung sangat setuju dengan pernyataan " saya dapat memahami materi yang diberikan selama pelatihan" Pada X7, responden cenderung sangat setuju dengan pernyataan "tujuan pelatihan dapat diaplikasikan kedalam aktivitas pekerjaan". Pada X8, responden sangat setuju dengan pernyataan " tujuan dari pelatihan untuk meningkatkan kinerja karyawan" .

Responden sangat setuju dengan pernyataan "saya mengerjakan pekerjaan sesuai SOP". Pada Y2, responden sangat setuju dengan pernyataan " saya meneliti kembali hasil kerja agar terhindar dari kesalahan" . Pada Y3, responden sangat setuju dengan pernyataan " saya menyelesaikan pekerjaan dengan waktu yang sudah ditentukan" . Pada Y4, responden sangat setuju dengan pernyataan " saya meminimalisir melakukan kesalahan saat bekerja" . Pada Y5, responden sangat setuju dengan pernyataan "saya mengerjakan pekerjaan sesuai dengan target yang ditentukan" . Pada Y6, responden sangat setuju dengan pernyataan "saya mendapatkan apresiasi dari management atas hasil kerja yang didapat" . Pada Y7, responden cenderung sangat setuju dengan pernyataan " saya selalu hadir tepat waktu saat bekerja" . Pada Y8, responden cenderung sangat setuju dengan pernyataan "saya tidak menunda pekerjaan" .

Uji Validitas dan Reabilitas

Nilai rtabel untuk 30 sampel adalah 0,361, dan nilai signifikannya adalah 5% (p value < 0,05). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan telah dijawab dengan benar. Variabel pelatihan memiliki nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,70, sedangkan variabel pelatihan/pelatihan (X) memiliki nilai 0,883 dan variabel kinerja karyawan (Y) memiliki nilai 0,922. Dengan demikian, hasilnya adalah bahwa variabel pelatihan yang digunakan dinyatakan reliabel.

Regresi Linear Sederhana

Variabel pelatihan berpengaruh terhadap variabel kinerja, dilihat dari nilai signifikan pada kolom tabel (tabel 1) koefisien hasil uji regresi linear sederhana, dimana nilai konstanta (a) adalah -3,222 dan nilai pelatihan kerja adalah 1,023, sehingga persamaan regresi dapat dituliskan sebagai berikut: $Y = a + Bx$ $Y = -3,222 + 1,023X$ Persamaan sebagai berikut: Nilai koefisien yang tidak standar adalah -3,222. Karena rentang nilai variabel independen seringkali tidak menyertakan nol sebagai salah satu nilai yang diamati, Gujarati (2006) menyatakan bahwa nilai intersep tidak selalu relevan. Untuk survei, skala Likert berkisar dari 1 hingga 5, bukan nol. Oleh karena itu, variabel tidak boleh sama dengan nol. Intersep negatif tidak ditafsirkan karena itu. ii. Dengan koefisien regresi X sebesar 1,023, setiap tambahan satu unit pelatihan dihubungkan dengan peningkatan kinerja sebesar 1.023 unit. Artinya, lebih banyak pelatihan cenderung meningkatkan kinerja secara signifikan. Disimpulkan bahwa variabel (X) terhadap (Y) adalah memiliki pengaruh positif.

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Contant)	-3.222	5.103		-.631	.533
Pelatihan	1.023	.146	.798	7.018	.000

Uji Hipotesis

Uji T (Uji Parsial) Dalam penelitian, uji parsial, juga dikenal sebagai uji t, digunakan untuk menentukan variabel bebas yang berdampak pada variabel terikat. Dalam pengambilan keputusan, jika nilai thitung kurang dari 0,05 dari ttabel atau sig, maka HO diterima dan Ha ditolak; jika nilai thitung lebih besar dari 0,05, maka HO ditolak dan Ha diterima. Dengan demikian, variabel independen tidak mempengaruhi variabel dependent.

Tabel 2. Hasil Uji Parsial (uji t)

Model	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Contant)	-3.222	5.103		-.631	.533
Pelatihan	1.023	.146	.798	7.018	.000

Nilai Thitung sebesar 7,018 dan Ttabel sebesar 3,061. Oleh karena itu, 7,018 lebih besar daripada 3,061, yang menunjukkan bahwa Ttitung lebih besar daripada Ttabel. Dari beberapa analisis yang telah dilakukan mendapatkan hasil sebagai berikut: 1). Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa variabel pelatihan (X) dan kinerja (Y) masing-masing valid dan reliabel. 2). Nilai residual distribusi normal, menurut hasil uji Kolmogrov-Smirnov dengan nilai signifikan 0,200 lebih besar dari 0,05. 3). Pada uji linieritas diketahui nilai signifikansi dapat dilihat pada deviation from linearity sebesar 0,997>0,05. 4). Hasil uji heteroskedastisitas

menunjukkan bahwa tidak ada pola yang jelas; titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0, menunjukkan bahwa tidak ada gejala heteroskedastisitas. 5). Dengan nilai signifikan 0,000 lebih besar dari 0,05 dan nilai t-hitung yang lebih besar daripada t-tabel (7,018 lebih besar daripada 3,061), pengujian hipotesis dengan uji t menunjukkan bahwa variabel pelatihan berdampak positif pada variabel kinerja di Hotel Harper Malioboro Yogyakarta By Aston. Di Hotel Harper Malioboro Yogyakarta By Aston, telah terbukti bahwa variabel pelatihan berdampak positif pada kinerja karyawan. Ini terbukti dengan peningkatan keahlian dan pengetahuan yang diperoleh karyawan dari pelatihan, seperti pelatihan aking bed dengan benar dan penggunaan bahan kimia dan alat oleh karyawan. Semakin tinggi keinginan karyawan untuk mengikuti pelatihan dengan materi yang diberikan, semakin tinggi tingkat kinerja mereka. Penemuan penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya (Tamara, *et al.*; 2023). Dalam penelitian yang dia lakukan, menemukan bahwa variabel pelatihan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja. Hasilnya menunjukkan bahwa penentuan standar kerja yang dibuat meningkatkan efektivitas pelaksanaan kinerja.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterampilan dan pengetahuan karyawan ditingkatkan dengan pelatihan profesional, yang menunjukkan bahwa pelatihan kerja yang dilakukan secara teratur dapat meningkatkan kinerja karyawan. Dengan demikian, penelitian ini akan menentukan apakah pelatihan kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan di ruang, sehingga pelatihan kerja yang efektif dan berkualitas tinggi dapat meningkatkan kinerja karyawan di ruang. Penulis berusaha memberikan beberapa rekomendasi berdasarkan temuan penelitian, diskusi, dan kesimpulan yang disebutkan di atas: 1. Pihak Hotel Harper Malioboro Yogyakarta By Aston Pihak hotel harus rutin mengadakan program pelatihan untuk meningkatkan kinerja karyawannya. Ini karena pelatihan adalah bagian dari pengembangan SDM. 2. Peneliti Selanjutnya Peneliti harus melakukan penelitian lebih lanjut pada topik atau judul yang sama agar mereka dapat memasukkan elemen seperti variabel motivasi kerja dan elemen lingkungan yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. 3. Bagi Universitas Bagi universitas harus memberikan pelatihan vokasi secara teratur kepada siswanya dengan mempertimbangkan kinerja mereka untuk menghasilkan siswa yang mahir di bidang mereka.

DAFTAR RUJUKAN

- Afandi, P. (2018). Manajemen sumber daya manusia (Teori, konsep dan indikator). Riau: Zanafa Publishing, 3.
- Andayani, N. R., & Makian, P. (2016). Pengaruh Pelatihan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Bagian PT. PCI Elektronik International. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 4(1), 41-46.
- Annishia, F. B., & Riswanto, R. (2020). Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur Housekeeping Department Dalam Penyediaan Bath Towel Di The Acacia Hotel Jakarta. *Journal Fame: Journal Food And Beverage, Product And Services, Accomodation Industry, Entertainment Services*, 3(1).
- Arikunto, S. (2018). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik* (cet. 19). Jakarta: Rineka Cipta.
- Bantulu, L., Mokodongan, A., & Sima, A. S. (2023). Pelatihan dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan Hotel. *Ideas: Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Budaya*, 9(2), 621-630.
- Bps Provinsi Di Yogyakarta. (2022). *Direktori Hotel Dan Akomodasi Lain Daerah Istimewa Yogyakarta 2022*. Bps Provinsi Di Yogyakarta.
- Creswell, J.W. 2014. *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Fauzi, A., Nisa, B., Napitupulu, D., Abdillah, F., Usama, A. G. S., Zonyfar, C., Nuraini, R., Purnia, D. S., Setyawati, I., Evi, T., Permana, S. D. H., & Sumartiningsih, M. S. (2022). *Metodologi Penelitian*. Cv. Pena Persada.
- Fauziah, Y. (2023). *Pelaksanaan Pelatihan Karyawan Room Attendant Dengan Metode Off The Job Training Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kharisma Hotel Bukittinggi [Diploma Thesis]*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
- Ganggarini, P. S. N., Arianty, A. A. A. S., & Purnantara, I. M. H. (2023). Pengaruh Standar Operasional Prosedur Dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Housekeeping Di Puri Saron Hotel Lovina. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(2), 595–615.
- Gujarati, Damodar. 2006. *Dasar-Dasar Ekonometrika*. Jakarta: Erlangga.

- Hikmawati, F. (2020). *Metodologi Penelitian* (Ed. 1 Cet. 4.). Rajawali.
- Ma'arif, M. S. (2018). *Pengaruh pelatihan terhadap kinerja melalui motivasi sebagai variabel intervening di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim)
- Mangkunegara, A. A. A. P. 2011. *Manajemen sumber daya manusia*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Milah, A. A. R. S. (2020). *Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Karier Terhadap Se mangat Kerja (Studi Pada Staff Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Sukapura Tasikmalaya)*. Sarjana Thesis [Sarjana Thesis]. Universitas Siliwangi.