

Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Motivasi Kerja Dan Kualitas Pelayanan Di Hotel Horaios Malioboro

Fera Dhian Anggraini¹⁾, Kris Cahyani Ermawati²⁾

Akademi Pariwisata Indraprasta¹⁾

STP Sahid Surakarta²⁾

e-mail: feestroby@gmail.com¹⁾, kriscahyani1@gmail.com²⁾

ABSTRAK

Sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas merupakan aset penting bagi perusahaan, tidak terkecuali pada industri perhotelan. Karyawan yang memiliki pengetahuan memadai dan keterampilan yang baik dapat berkontribusi pada perkembangan perusahaan. Peran pemimpin sangat diperlukan dalam memotivasi karyawan agar memiliki dedikasi tinggi terhadap pekerjaan sehingga berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian kualitatif ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara gaya kepemimpinan dengan motivasi kerja serta kualitas pelayanan di Hotel Horaios Malioboro. Metode penelitiannya menggunakan observasi dan wawancara terhadap subjek di lingkungan Hotel Horaios Malioboro. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan positif antara gaya kepemimpinan demokratis dengan motivasi kerja karyawan. Selain itu, terdapat pengaruh positif yang signifikan antara motivasi kerja dari pemimpin yang demokratis terhadap kualitas pelayanan di Hotel Horaios Malioboro.

Kata Kunci: Gaya Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan, Motivasi Kerja

ABSTRACT

Quality human resources (HR) are an important asset for companies, including the hotel industry. Employees who have adequate knowledge and good skills can contribute to the development of the company. The role of leaders is very necessary in motivating employees to have high dedication to their work so that it has an impact on improving service quality. This qualitative research aims to analyze the relationship between leadership style and work motivation and service quality at the Horaios Malioboro Hotel. The research method uses observations and interviews with subjects within the Horaios Malioboro Hotel. The research results show that there is a positive relationship between transformational and transactional leadership styles and employee work motivation. Apart from that, there is a significant positive influence between work motivation and service quality.

Keywords: Leadership Style, Service Quality, Work Motivation.

1. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dan kompeten sangat dibutuhkan bagi setiap perusahaan. SDM berkualitas merupakan karyawan yang memiliki kualifikasi tertentu, pengetahuan yang baik, dan keterampilan yang tinggi untuk mendukung berhasilnya tujuan perusahaan. Ndraha, T. (1999), SDM berkualitas tinggi adalah SDM yang tidak hanya mampu menciptakan nilai komparatif saja, tetapi juga mampu menciptakan nilai kompetitif, generatif, inovatif dengan menggunakan energi tertinggi seperti intelegensi, kreativitas, dan imajinasi. Industri perhotelan adalah perusahaan yang membutuhkan banyak peran dari SDM berkualitas untuk menunjang keberhasilan operasionalnya karena jenis usahanya yang padat modal dan padat karya.

Perusahaan perhotelan diharuskan memiliki SDM yang berdedikasi tinggi dan loyalitas tinggi terhadap pekerjaannya. SDM yang berdedikasi memberikan kontribusi pada perkembangan perusahaan dan kinerja yang optimal. Oleh karena itu, hadirnya pemimpin yang mampu berperan dalam segala situasi dan konsisi sangat dibutuhkan pada perusahaan perhotelan. Setiap perusahaan diperlukan adanya pimpinan yang dapat memberikan semangat, bimbingan, arahan terhadap kinerja pegawai atau karyawannya dalam mencapai tujuan organisasi (Madyarti, 2021). Peran pemimpin sangat penting dalam memotivasi karyawan, pembentukan mental, dedikasi tinggi, dan loyalitas tinggi, sehingga berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting bagi penyedia layanan di hotel. Peningkatan kualitas pelayanan dapat terwujud karena adanya karyawan yang berpengetahuan dan berketerampilan tinggi. Menurut Goesth dan Davis (2019), kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang mampu memenuhi dan atau melebihi harapan konsumen. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh dan peran yang sangat penting dalam menentukan tingkat keberhasilan sebuah hotel (Juliana, J., *et al*, 2019). Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan hotel akan sangat

memengaruhi kepuasan pelanggan atau tamu yang menginap di hotel tersebut. Masalah kepercayaan dan kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilan pada bisnis perhotelan. Pelayanan yang berkualitas dapat menarik minat konsumen untuk datang dan menginap (Kasinem, K. 2021).

Selain kualitas pelayanan, motivasi kerja juga menjadi faktor kunci dalam mengatasi permasalahan yang sering terjadi dalam industri perhotelan. Setiap pemimpin berkewajiban memberikan perhatian untuk membina, menggerakkan, dan mengarahkan potensi karyawan guna mewujudkan stabilitas organisasi dan peningkatan produktivitas. Motivasi adalah dorongan seseorang untuk bekerja, misalnya adalah gaji yang besar, pimpinan yang mengayomi, fasilitas kerja memadai, lingkungan kerja yang nyaman serta rekan kerja yang menyenangkan dan lain-lain (Hasibuan & Silvy, 2019). Motivasi kerja merupakan pemberian daya dan ruang gerak yang dapat menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mau bekerja, bekerjasama secara efektif dan terintegrasi dengan segala upaya untuk mencapai kepuasan (Febrianti, N. R, 2019). Peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dapat terwujud apabila pemimpin dapat memberikan motivasi kepada karyawannya untuk menciptakan lingkungan kerja yang produktif serta harmonis.

Setiap pemimpin berkewajiban memberikan perhatian untuk membina, menggerakkan, dan mengarahkan potensi karyawan guna mewujudkan stabilitas organisasi dan peningkatan produktivitas. Faktor yang memengaruhi untuk mendapatkan hasil kerja yang baik dari pegawai adalah kemampuan pemimpin yang bersikap mendukung dan mewujudkan simpati pada pegawai atau bawahannya sehingga bisa mencapai kinerja yang baik agar tujuan perusahaan dapat terpenuhi (Adhan, M., & Prayogi, M. A. 2021). Hotel Horaios Malioboro adalah hotel bintang tiga di Yogyakarta yang berkeinginan untuk memiliki karyawan berkualitas dengan didukung oleh peran pemimpin yang mampu memotivasi semua karyawannya. Gaya kepemimpinan dalam memotivasi karyawannya merupakan suatu aspek kritis yang dapat berpengaruh pada

kinerja dan sikap kerja anggota tim. Gaya kepemimpinan yang efektif dapat membentuk lingkungan kerja yang positif, mendorong dedikasi, dan meningkatkan kualitas pelayanan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Gaya Kepemimpinan

Gaya kepemimpinan memiliki peran sentral dalam mencapai tujuan perusahaan dan memotivasi karyawan. Teori kepemimpinan kontemporer, seperti teori transformasional dan transaksional memberikan dasar konseptual untuk memahami peran dan fungsi pemimpin dalam memengaruhi motivasi dan kualitas kerja karyawan. Alimudin dan Sukoco (2017), mengatakan gaya kepemimpinan merupakan rangkaian karakteristik yang digunakan oleh pemimpin untuk memengaruhi bawahannya guna mencapai tujuan organisasi. Gaya kepemimpinan adalah suatu cara atau strategi seorang pemimpin dalam memengaruhi bawahan agar dengan sukarela mau melakukan berbagai tindakan bersama yang diperintahkan oleh pimpinan tanpa merasa terbebani atau tertekan dalam mencapai tujuan di dalam perusahaan (Busro, 2018). Terdapat beberapa indikator dalam gaya kepemimpinan. Menurut Edison, *et al* (2016), indikator gaya kepemimpinan terdiri dari:

1. Menjaga kekompakan antar anggota tim.
2. Menghargai keyakinan dan perbedaan dalam perusahaan.
3. Memiliki strategi yang jelas dan komunikasi antar anggota yang baik.
4. Kepedulian terhadap anggota organisasi dan lingkungan organisasi.
5. Merangsang atau memberikan motivasi anggota untuk meningkatkan kompetensi.

Pengaruh gaya kepemimpinan mampu menyalurkan dan mendukung perilaku karyawan agar mau dan mampu berkerja giat, bertanggung jawab dan antusias mencapai hasil yang maksimal. Sehubungan dengan hal tersebut maka dibutuhkan sebuah gaya kepemimpinan yang dapat memandang karyawan tidak lebih dari sekedar aset perusahaan, tetapi juga memandangnya sebagai suatu mitra usaha. Gaya kepemimpinan mengacu pada perilaku karakteristik pemimpin saat mengarahkan, memotivasi, membimbing, dan mengelola sekelompok orang. Berikut

adalah jenis-jenis gaya kepemimpinan menurut Siagian (2012):

1. Gaya kepemimpinan otokratis
Seorang pemimpin memiliki kendali penuh dalam menentukan kebijakan dan prosedur, menetapkan tujuan dan sasaran, serta mengawasi seluruh kegiatan organisasi tanpa adanya keikutsertaan bawahan.
2. Gaya kepemimpinan militeristik
Seorang pemimpin menggerakkan bawahannya melalui perintah yang wajib untuk ditaati oleh bawahannya, serta menuntut tingkat kedisiplinan yang tinggi dari para bawahannya.
3. Gaya kepemimpinan paternalistik
Seorang pemimpin selalu mengayomi bawahannya karena menganggap bahwa bawahannya tidak mampu untuk melakukan pengambilan keputusan.
4. Gaya kepemimpinan kharismatis
Seorang pemimpin memiliki daya tarik yang tinggi, sehingga mampu untuk memengaruhi bawahannya secara positif untuk mencapai tujuan organisasi.
5. Gaya kepemimpinan demokratis
Seorang pemimpin selalu berdiskusi dan bekerjasama dengan para bawahannya untuk mencapai tujuan organisasi.

2.2. Motivasi Kerja

Motivasi kerja merupakan faktor kunci yang mendorong karyawan untuk mencapai tujuan individu dan organisasional. Motivasi mempersoalkan bagaimana cara mengarahkan daya dan potensi bawahan, agar mau bekerja sama secara produktif mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan. Motivasi adalah keinginan yang timbul dari dalam diri seseorang atau individu karena terinspirasi, tersemangati, dan terdorong untuk melakukan aktivitas dengan keikhlasan, senang hati, dan sungguh-sungguh sehingga hasil dari aktifitas yang dia lakukan mendapat hasil yang baik dan berkualitas (Tarigan B & Priyanto A. A, 2021). Menurut Robbins dan Judge (2013), motivasi kerja adalah kesediaan untuk mengeluarkan upaya ke arah tujuan dalam suatu organisasi atau perusahaan. Hal ini dikondisikan oleh kemampuan upaya tersebut untuk memenuhi suatu kebutuhan individu.

Manfaat motivasi kerja yang utama adalah menciptakan gairah kerja, sehingga

produktivitas kerja meningkat. Selain itu, motivasi kerja juga memiliki banyak manfaat lainnya yaitu:

1. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja pegawai
2. Meningkatkan produktivitas kerja pegawai
3. Mempertahankan loyalitas dan kestabilan pegawai organisasi
4. Meningkatkan kedisiplinan dan menurunkan tingkat absensi pegawai
5. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik
6. Mempertinggi rasa tanggung jawab pegawai terhadap tugas-tugasnya

Motivasi yang efektif perlu diberikan kepada semua karyawan, sehingga dapat meminimalisir keluhan dari karyawan. Oleh karena itu, perlu adanya motivasi dengan cara meningkatkan kerja keras karyawan dan semangat kerja karyawan agar tercapai tujuan perusahaan Khair, H. (2019). Motivasi bukan merupakan sesuatu yang berdiri sendiri, melainkan terdapat beberapa faktor yang memengaruhinya. Berikut beberapa faktor yang memengaruhi motivasi kerja:

1. Kebutuhan manusia
 - a. Kebutuhan dasar (ekonomis)
Dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar ini seseorang akan bekerja keras dengan mengerahkan segala kemampuannya.
 - b. Kebutuhan rasa aman (psikologis)
Kebutuhan akan status, pengakuan, penghargaan, dan lain-lain.
 - c. Kebutuhan sosial karyawan
Dalam suatu organisasi memerlukan interaksi dengan sesama karyawan dan dengan atasannya serta menumbuhkan pengakuan atas prestasi kerjanya.
2. Kompensasi
Segala sesuatu yang diterima para karyawan sebagai balas jasa bekerja.
3. Komunikasi
Komunikasi yang lancar adalah komunikasi terbuka dimana informasi mengalir secara bebas dari atas ke bawah atau sebaliknya.
4. Kepemimpinan
Kemampuan seseorang untuk menguasai atau mempengaruhi orang lain atau masyarakat yang berbeda-beda menuju pencapaian tertentu.

2.3. Kualitas Pelayanan

Pada dasarnya kualitas pelayanan berupaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan pelayanan yang sesuai harapan konsumen. Menurut Arianto (2018), kualitas pelayanan berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi kritis dalam industri perhotelan, di mana kepuasan pelanggan sangat tergantung pada pengalaman pelanggan tersebut. Keterlibatan karyawan dan motivasi dapat berdampak langsung pada kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dan fasilitas lebih dipentingkan dalam dunia bisnis karena memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen, dan akan memperhitungkan persaingan yang timbul dari berbagai usaha jasa (Moha, S., & Loindong, S. 2016). Terdapat banyak cara untuk mengukur kualitas pelayanan sebuah usaha, diantaranya:

1. Keandalan
Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
2. Daya tanggap
Keinginan karyawan untuk mendukung pelanggan dalam penyediaan layanan reaktif.
3. Jaminan
Pengetahuan dan kesopanan karyawan perusahaan dan kemampuan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan pada perusahaan.
4. Perhatian
Kemudahan membangun hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman akan kebutuhan pelanggan.
5. Bukti langsung
Bentuk layanan yang dapat dilihat secara langsung, termasuk fasilitas fisik, peralatan staf, dan fasilitas komunikasi.

Pelayanan merupakan tindakan atau kinerja yang menciptakan manfaat bagi pelanggan dengan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri sendiri atau atas nama penerima (Anggraini, F. D. 2022). Dalam hal ini pelayanan yang ada dalam industri perhotelan merupakan aktivitas yang dikerjakan dan diciptakan dengan tujuan untuk

mendapatkan kepuasan dari tamu. Meningkatkan kualitas layanan bukan merupakan hal yang mudah, sehingga dibutuhkan strategi yang tepat untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam sebuah perusahaan. Strategi yang dapat diterapkan diantaranya adalah:

1. Memberi tanggapan dengan cepat atas seluruh kebutuhan dan keluhan tamu
2. Umpan balik dari pelanggan dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki layanan.
3. Memberikan layanan secara penuh selama 24 jam

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengambilan datanya melalui observasi dan wawancara. Penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang atau perilaku yang dapat diamati, pendekatannya diarahkan pada latar dan individu secara holistik (Abdussamad, H. Z., & Sik, M. S. 2021). Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan pengumpulan data yang sistematis yang dapat memberikan pemahaman yang mendalam tentang hubungan antara variabel yang diteliti. Tujuan dari penelitian ini untuk mendalami pemahaman tentang peran pemimpin, motivasi kerja, dan kualitas pelayanan dalam lingkup industri perhotelan, khususnya pada Hotel Horaios Malioboro. Penelitian ini juga mengeksplorasi dan memahami fenomena yang luas seperti dinamika hubungan antara pemimpin dan bawahannya, faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja, serta aspek-aspek yang memengaruhi kualitas pelayanan di hotel.

Pengumpulan datanya dilakukan melalui teknik observasi dan wawancara mendalam dengan pemimpin dan karyawan. Observasi dilakukan secara langsung dengan melibatkan aktivitas pemimpin dan karyawan sehari-hari di Hotel Horaios Malioboro, sementara wawancara mendalam dilakukan dengan memberikan kesempatan bagi pemimpin dan karyawan untuk berbagi pengalaman, persepsi, dan pandangannya tentang gaya kepemimpinan, kualitas pelayanan, dan motivasi kerja. Setelah data terkumpul, akan dianalisis menggunakan

pendekatan induktif terhadap temuan-temuan yang muncul dari data, kemudian dilakukan pengodean terhadap data, dikategorikan, dan diinterpretasikan untuk mengidentifikasi pola, tema, serta hubungan yang relevan dengan tujuan penelitian. Peneliti sebagai instrumen kunci akan terus menerus memeriksa dan memvalidasi temuan-temuan yang muncul, serta melakukan triangulasi data untuk memastikan keabsahan dan keandalan hasil analisis.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran pemimpin dalam industri perhotelan, khususnya di Hotel Horaios Malioboro, memiliki dampak signifikan terhadap kinerja karyawan dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Melalui wawancara mendalam dengan pemimpin hotel, ditemukan bahwa gaya kepemimpinan yang diimplementasikan adalah beragam, mulai dari gaya kepemimpinan otokratis hingga demokratis. Namun, pemimpin cenderung mengadopsi gaya kepemimpinan demokratis. Gaya kepemimpinan demokratis dilakukan dengan melibatkan partisipasi aktif dari karyawan dalam pengambilan keputusan, memberikan ruang bagi karyawan untuk menyuarakan pendapat dan ide-idenya. Pemimpin selalu membuka kesempatan bagi semua karyawannya untuk menyalurkan aspirasi dan pendapatnya yang berguna bagi kemajuan perusahaan. Hal tersebut dapat menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan memberikan kesempatan bagi karyawan untuk merasa terlibat dalam proses pengambilan keputusan, meningkatkan rasa memiliki terhadap pekerjaan dan perusahaan. Melalui observasi terlihat bahwa implementasi gaya kepemimpinan demokratis di Hotel Horaios Malioboro memberikan dampak positif pada dinamika kerja dan interaksi antara pemimpin dan karyawan.

Penerapan gaya kepemimpinan demokratis pemimpin di Hotel Horaios Malioboro berhasil menciptakan budaya kerja

yang kolaboratif dan responsif terhadap kebutuhan karyawan. Keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan dapat meningkatkan rasa tanggung jawab dan motivasi kerjanya, sehingga memberikan dampak positif pada kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Gaya kepemimpinan demokratis di Hotel Horaios Malioboro telah berhasil memotivasi karyawan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan, Y. F. (2018), hasilnya menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan demokratis dapat memberikan motivasi tersendiri bagi karyawannya. Pemimpin akan bergantung pada bawahannya untuk menetapkan sendiri tujuan dan cara bawahan dalam pencapaian tujuan perusahaan. Sedangkan tugas pemimpin adalah menjalin komunikasi yang baik dengan bawahannya untuk memberikan informasi yang dibutuhkan seorang karyawan dalam penyelesaian pekerjaannya di dalam perusahaan untuk pencapaian tujuan dari perusahaan. Melalui gaya kepemimpinan demokratis, pemimpin Hotel Horaios Malioboro berhasil menjalin kerjasama baik antar departemen dan masing-masing karyawan.

Penelitian ini juga menghasilkan bahwa partisipasi aktif karyawan dalam proses pengambilan keputusan tidak hanya memperkuat rasa memiliki terhadap hasil kerja, tetapi juga menciptakan ikatan yang lebih erat antara staf dan manajemen. Adanya kesempatan untuk berkontribusi dalam pembentukan kebijakan dan strategi perusahaan dapat meningkatkan keterlibatan dan loyalitas karyawan terhadap Hotel Horaios Malioboro. Gaya kepemimpinan demokratis tidak hanya mampu membentuk lingkungan kerja yang inklusif, tetapi juga memperkuat fondasi bagi peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Kualitas pelayanan di Hotel Horaios Malioboro sangat

dipengaruhi oleh motivasi dari pimpinan dan penerapan gaya kepemimpinan yang demokratis. Rasa tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaan dan perusahaan menjadi lebih kuat karena termotivasi oleh pimpinan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi kepada pelanggan. Melalui penelitian ini dapat memberikan pemahaman lebih dalam tentang pentingnya peran pemimpin dalam membentuk budaya kerja yang mendukung peningkatan kualitas layanan di industri perhotelan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa peran pemimpin di Hotel Horaios Malioboro memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Adopsi gaya kepemimpinan demokratis oleh pemimpin hotel telah membawa dampak positif dalam membentuk budaya kerja yang kolaboratif, responsif, dan inklusif. Partisipasi aktif karyawan dalam pengambilan keputusan telah meningkatkan rasa memiliki terhadap pekerjaan dan perusahaan, serta memperkuat ikatan antara staf dan manajemen. Gaya kepemimpinan demokratis di Hotel Horaios Malioboro juga telah terbukti mampu memotivasi karyawan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

5.2. Saran

Dari hasil penelitian, terdapat beberapa saran yang terkait dengan pengembangan lebih lanjut untuk industri perhotelan:

1. Pentingnya pelatihan dan pengembangan kepemimpinan bagi manajemen hotel untuk lebih memahami dan mengimplementasikan gaya kepemimpinan demokratis yang efektif.

2. Mendorong terciptanya budaya kerja yang inklusif dan kolaboratif dengan memberikan kesempatan partisipasi aktif bagi karyawan dalam proses pengambilan keputusan.
3. Menekankan pentingnya komunikasi yang baik antara manajemen dan karyawan dalam menyampaikan informasi yang diperlukan dan memfasilitasi kolaborasi antar departemen.
4. Mengakui dan memberikan apresiasi terhadap kontribusi dan ide-ide karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi operasional.

Saran tersebut dapat diimplementasikan oleh Hotel Horaios Malioboro dan industri perhotelan secara umum agar dapat terus meningkatkan kinerja, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, H. Z., & Sik, M. S. (2021). *Metode penelitian kualitatif*. CV. Syakir Media Press.
- Adhan, M., & Prayogi, M. A. (2021, June). Peranan Kinerja Pegawai: Kepemimpinan dan Motivasi Kerja. In *Seminar Nasional Teknologi Edukasi Sosial dan Humaniora* (Vol. 1, No. 1, pp. 260-274).
- Alimudin, A., & Sukoco, A. (2017). The leadership style model that builds work behavior through organizational culture. *JURNAL LENTERA: Kajian Keagamaan, Keilmuan Dan Teknologi*, 16(1), 57-66.
- Anggraini, F. D. (2022). Analisis manajemen strategi Dinas Pariwisata DIY menuju terwujudnya Yogyakarta sebagai destinasi terkemuka di Asia Tenggara. *Jurnal Nusantara*, 5(1), 16-22.
- Arianto, N. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pengunjung dalam menggunakan jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal pemasaran kompetitif*, 1(2), 83-101.
- Busro, M. (2018). *Teori-teori manajemen sumber daya manusia*. Prenada Media.
- Calsolaro, V., & Edison, P. (2016). Neuroinflammation in Alzheimer's disease: current evidence and future directions. *Alzheimer's & dementia*, 12(6), 719-732.
- Goesth, H. P., & Davis, G. W. (2019). Service Quality Management in Hospitality, Tourism, and Leisure.
- Hasibuan, J. S., & Silvya, B. (2019, December). Pengaruh disiplin kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan. In *Prosiding Seminar Nasional USM* (Vol. 2, No. 1, pp. 134-147).
- Hartanto, W., Ani, H. M., & Febrianti, N. R. (2019). Motivation and Work Experience: Study on Indonesian Labor Productivity.
- Katharina, N., Wijaya, A., Juliana, J., & Avelina, V. (2021). Influence capital structure, liquidity, size the company, debt policy and profitability towards corporate value on property company, real estate and building construction listed on the Stock Exchange Indonesia period 2016-2019. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)* Vol, 4(2), 2241-2256.
- Kasinem, K. (2021). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329-339.
- Khair, H. (2019). Pengaruh Kepemimpinan dan kompensasi terhadap kepuasan kerja melalui motivasi kerja. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 69-88.
- Kurniawan, Y. F. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Demokratis terhadap

- Kinerja Karyawan di CV Anugerah Jaya. *Agora*, 6(2).
- Madyarti, G. M. (2021). Peran Pemimpin Dalam Memotivasi dan Meningkatkan Kinerja Pegawai. *Proceeding: Islamic University of Kalimantan*.
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). The Analysis Of Service Quality On Customer Satisfaction And Facilities. *Jurnal EMBA*, 4(1), 575-584.
- Ndraha, T. (1999). Pengantar teori pengembangan sumber daya manusia. *Jakarta: Rineka Cipta*.
- Robbins, S., Judge, T. A., Millett, B., & Boyle, M. (2013). *Organisational behaviour*. Pearson Higher Education AU.
- Siagian. Sondang P. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi I. Cetakan Ketiga Belas. Bumi aksara. Bumi Aksara. Jakarta
- Tarigan, B., & Priyanto, A. A. (2021). Pengaruh Motivasi dan Disiplin terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank DBS Tangerang Selatan. *WACANA EKONOMI (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi)*, 20(1), 1-10.