

PERAN *HUMAN RESOURCES DEPARTMENT* (HRD) DALAM MEMBANGUN LOYALITAS KERJA DI HYATT REGENCY YOGYAKARTA TAHUN 2019

Vidya Renatha Sari, Ersy Ervina., S.Sos., MM.Par., Riza Taufiq., S.Sos., MM.Par

Program Studi D3 Perhotelan, Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom Corresponding Author: vidyarenathars@gmail.com, ersy@tass.telkomuniversity.ac.id riza@tass.telkomuniversity.ac.id

ABSTRAK

Tingkat *turnover* yang meningkat dari tahun ke tahun, dapat mengindikasikan adanya penurunan kepuasan kerja suatu perusahaan. Tingkat kepuasan kerja yang menurun berdampak pula pada penurunan loyalitas karyawan. Loyalitas karyawan adalah salah satu bentuk komitmen seorang karyawan terhadap perusahaannya. Untuk itu, *Human Resources Department* (HRD) yang memiliki peran dalam *me-manage* sumber daya manusia, harus memiliki strategi dalam membangun loyalitas karyawan yaitu dengan membuat kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan pemenuhan kepuasan kerja karyawan sehingga dapat membangun loyalitas karyawan seperti yang diharapkan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan yang dapat membangun loyalitas karyawan serta mengetahui peranan HRD dalam membangun loyalitas karyawan Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif deskriptif, dimana objek penelitiannya adalah HRD dan staff atau karyawan Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Dua Faktor dari Herzberg's dan Teori Hierarki Kebutuhan Maslow. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, peran HRD dalam membangun loyalitas dengan menerapkan berbagai kebijakan yang berhubungan dengan kepuasan kerja dapat dikatakan cukup efektif. Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara dengan karyawan Hyatt Regency Yogyakarta yang menyatakan puas dengan kebijakan-kebijakan yang dibuat serta telah menunjukkan sikap loyal terhadap perusahaan yaitu dengan kedisiplinan dalam bekerja serta selalu berusaha memberikan pelayanan kepada tamu semaksimal mungkin.

Kata kunci: *Human Resources Department (HRD), Kepuasan Karyawan, Loyalitas Karyawan.*

ABSTRACT

Turnover rates that increase from year to year, can indicate a decrease in job satisfaction of a company. Decreased level of job satisfaction also has an impact on decreasing employee loyalty. Employee loyalty is one form of an employee's commitment to his company. For this reason, the Human Resources Department (HRD), which has a role in managing human resources, must have a strategy in building employee loyalty by making policies relating to fulfilling employee job satisfaction to build employee loyalty as expected by the company. This study aims to determine employee job satisfaction that can build employee loyalty and determine the role of HRD in building employee loyalty at Hyatt Regency Yogyakarta. The research method used in this research is descriptive qualitative research method, where the research object is HRD and staff or employees of Hyatt Regency Yogyakarta Hotel. Theories used in this study are Herzberg's Two Factor Theory and Maslow's Hierarchy of Needs Theory. Research results show that the role of HRD in building loyalty by implementing various policies related to job satisfaction can be said to be quite effective. This is evidenced from the results of interviews with Hyatt Regency Yogyakarta employees who expressed satisfaction with the policies made and has shown a loyal attitude towards friendship with discipline in work and always trying to provide services to guests as much as possible.

Keywords: *Human Resources Department (HRD), Employee Satisfaction, Employee Loyalty.*

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel berasal dari bahasa latin '*Hospitium*' yang berarti ruang tamu. Menurut Maria (2012:16), dalam jangka waktu lama kata *hospitium* mengalami proses perubahan pengertian dan untuk membedakan antara *Guest House* dengan *Mansion House* (rumah besar) yang berkembang pada saat itu, maka rumah-rumah besar disebut dengan *Hostel*. Rumah-rumah besar atau *hostel* ini disewakan kepada masyarakat umum untuk menginap dan beristirahat sementara waktu, yang selama menginap para penginap dikoordinir oleh seorang *host*, dan semua tamu-tamu yang (selama) menginap harus tunduk kepada peraturan yang dibuat atau ditentukan oleh *host (Host Hotel)*. Hotel adalah salah satu industri yang bergerak di bidang jasa, yang menyediakan layanan akomodasi berupa jasa penginapan, makanan dan minuman, dan juga layanan *laundry* atau pencucian pakaian.

Dalam sebuah hotel, terdapat berbagai macam departemen yang masing-masing memiliki tugas dan wewenang

dalam kaitannya mencapai tujuan perusahaan (hotel). Salah satunya yaitu *Human Resources Department (HRD)* atau dengan kata lain departemen sumber daya manusia. HRD adalah salah satu departemen dalam suatu perusahaan yang bertanggung jawab menangani dan mengelola sumber daya manusia atau karyawan dalam perusahaan tersebut. HRD bertanggung jawab memastikan perusahaan agar mendapatkan karyawan yang terbaik. Oleh karena itu, dalam hal penerimaan karyawan baru, HRD merupakan pihak yang paling bertanggung jawab dalam mengelola proses seleksi. Kemudian setelah penerimaan, tugas selanjutnya yaitu memaksimalkan kemampuan terbaik yang ada pada karyawan tersebut sehingga dapat melayani atau bekerja dengan maksimal didalam perusahaan. Hal, ini merupakan tugas mendasar yang dilakukan HRD yaitu merekrut dan mengembangkan potensi karyawan pada perusahaan. selain tugas mendasar yang telah disebutkan, ada beberapa tugas lain yang harus dijalankan seorang HRD yaitu: menetapkan program kesejahteraan, jaminan hari tua, penyediaan kompensasi, perlindungan karyawan (berupa asuransi kesehatan dan tenaga kerja), melakukan pendidikan, pengembangan atau pelatihan

(*training program*), penilaian prestasi dan evaluasi karyawan, pengembangan promosi, mengawasi perkembangan serikat buruh, serta pemutusan tenaga kerja.

Selain departemen sumber daya manusia yang memegang peranan penting dalam merekrut karyawan yang berkompeten, terdapat sumber daya manusia itu sendiri atau yang biasa disebut karyawan. Karyawan adalah salah satu faktor yang sangat penting dan tidak dapat dilepaskan dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Karyawan merupakan salah satu aset berupa manusia yang dipekerjakan dalam suatu perusahaan atau organisasi sebagai penggerak dalam mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, karyawan dapat dikatakan sebagai kunci keberhasilan yang menentukan perkembangan perusahaan atau organisasi dalam mencapai suatu tujuan. Perusahaan atau organisasi dapat berkembang sangat pesat, jika didalamnya memiliki karyawan yang kompeten di bidangnya. Begitu juga sebaliknya, jika didalamnya memiliki karyawan yang kurang kompeten, maka perkembangan perusahaan atau organisasi tersebut juga akan terhambat nantinya. Selain karyawan yang kompeten dibidangnya, perusahaan atau organisasi juga membutuhkan karyawan yang memiliki loyalitas tinggi terhadap perusahaan yang menaunginya. Sehingga karyawan tersebut memiliki rasa keterikatan yang besar terhadap perusahaannya. Tetapi, loyalitas juga tidak dapat muncul dengan sendirinya. Banyak hal yang dapat membentuk loyalitas karyawan disetiap karyawannya, salah satunya yaitu dengan kepuasan kerja. Kepuasan kerja dapat diartikan sebagai salah satu sikap menikmati pekerjaannya atau dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja yaitu dapat terpenuhinya keinginan serta kebutuhannya melalui bekerja. Selain melakukan pelatihan seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, pemberian kompensasi dan tunjangan juga merupakan cara efektif dalam membangun loyalitas karyawan. Kompensasi yang sesuai dengan beban kerja, adanya biaya makan, biaya transport, dan asuransi kesehatan selama bekerja, dan pemenuhan kebutuhan lain oleh perusahaan diharapkan dapat memicu kepuasan kerja karyawan yang kemudian perusahaan akan mendapat timbal balik dari karyawannya berupa loyalitas.

Dibawah ini adalah tabel data jumlah karyawan dan masa kerja karyawan Hyatt Regency Yogyakarta beserta presentasinya.

Tabel 1.1
Data Masa Kerja, Jumlah Karyawan, dan Presentase Karyawan Hyatt Regency Yogyakarta

Masa Kerja	Jumlah Karyawan	Persentase
0-6 tahun	87 Orang	43%
7-12 tahun	22 Orang	11%
13-18 tahun	31 Orang	15%
19-22 tahun	62 Orang	31%

Sumber : *Human Resources Department, 2019*

Dari data yang didapat, berdasarkan lama bekerja seorang karyawan, sebanyak 87 orang (43%) adalah karyawan yang bekerja antara 0-6 tahun, kedua 19-22 tahun sebanyak 62 orang (31%), ketiga 13-18 tahun sebanyak 31 orang (15%), dan keempat 7-12 tahun sebanyak 22 orang (11%). Banyaknya jumlah karyawan yang bekerja kurang dari 6 tahun menunjukkan bahwa tingkat *turnover* yang cukup tinggi serta menunjukkan bahwa Hyatt Regency Yogyakarta senantiasa merekrut karyawan baru.

Teori Herzberg's dan Teori Hierarki Kebutuhan Maslow akan digunakan dalam penelitian ini dimana terdapat beberapa kebutuhan yang harus terpenuhi untuk mencapai kepuasan kerja karyawan, diantaranya kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman, kebutuhan sosial, kebutuhan harga diri, dan kebutuhan aktualisasi yang didalamnya juga mencakup kompensasi dan tunjangan, penghargaan, promosi, tanggung jawab, rekan kerja, dan partisipasi sebagai faktor yang nantinya dapat membangun loyalitas kerja.

Maka dari itu, sesuai dengan pembahasan sebelumnya, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul : "Peran *Human Resources Department (HRD)* Dalam Membangun Loyalitas Kerja Di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta Tahun 2019".

II .KAJIAN PUSTAKA

2.1 *Human Resources Department (HRD)*

Sulastiyono (2011:63-186) mendefinisikan bahwa *Human Resource Department (HRD)* yaitu, bagian ini berfungsi melakukan kegiatan yang ada kaitannya dengan sumber daya manusia yang ada di lingkungan kerja hotel. Sementara itu, dalam jurnal tahun 2017 yang dikemukakan oleh Jasmine, menjelaskan bahwa, HRD atau *Human Resources Development*, adalah bagian atau departemen dari perusahaan yang tugas utamanya mengelola sumber daya manusia di perusahaan, mulai dari tugas perencanaan yang sering disebut perencanaan SDM, Rekrutmen dan Seleksi, pengembangan sering disebut Pelatihan dan Pengembangan, Manajemen Kinerja sering disebut Performance Management, gaji sering disebut Kompensasi dan Benefit dan menumbuhkan hubungan kerja yang sering disebut sebagai Hubungan Industrial atau hubungan Industrial.

2.2 Kepuasan Kerja

Berikut ini adalah kelima tingkat kebutuhan Dari Teori Kebutuhan Maslow yang telah diuraikan oleh Hamner dan Organ (2005: 138), yang ditunjukkan dalam tingkatan kebutuhan berikut:

1. Kebutuhan Fisiologis.
Makanan, air, pakaina, dan tempat perlindungan.
2. Kebutuhan Rasa aman.
Perlindungan terhadap bahaya, ancaman, dan jaminan keamanan. Perilaku yang menimbulkan ketidakpastian berhubungan dengan kelanjutan pekerjaan atau yang merefleksikan sikap dan perbedaan, kebijakan administrasi yang tidak terduga akan menjadi motivator yang sangat kuat dalam hal rasa aman pada setiap tahap hubungan kerja.
3. Kebutuhan Sosial.
Memberi dan menerima cinta, persahabatan, kasih sayang, harta milik, pergaulan, dukungan. Jika dua tingkat kebutuhan pertama terpenuhi seseorang menjadi sadar akan perlunya kehadiran teman.
4. Kebutuhan Harga Diri .
Kebutuhan akan prestasi, kecukupan, kekuasaan, dan kebebasan. Intinya hal ini merupakan kebutuhan untuk kemandirian atau kebebasan. Status, pengakuan, penghargaan, dan martabat. Kebutuhan ini merupakan kebutuhan akan harga diri.
5. Kebutuhan Aktualisasi.
Diri Kebutuhan untuk menyadari kemampuan seseorang untuk kelanjutan pengembangan diri dan keinginan untuk menjadi lebih dan mampu untuk menjadi orang. (Kondisi kehidupan industri modern hanya memberi sedikit kesempatan untuk kebutuhan mengaktualisasikan diri untuk

menemukan pernyataan).



Sumber : Google, 2019

Gambar 2. 1.
Teori Hierarki Kebutuhan Maslow

2.3 Loyalitas Kerja

Rivai (2004: 475) dalam Loka (2016: 10) mengemukakan Teori Dua Faktor (*Two Factor Theory*) dari Herzberg's. teori ini menyatakan bahwa loyalitas kerja adalah hal yang berbeda dan bukan merupakan hal yang kontinu. Teori ini dibagi dalam dua kelompok, antara lain:

1. *Satisfies* ialah faktor-faktor atau situasi yang dibutuhkan sebagai sumber loyalitas kerja yang terdiri dari: pekerjaan yang menarik, penuh tantangan, ada kesempatan untuk berprestasi, kesempatan memperoleh penghargaan dan promosi. Terpuhinya faktor tersebut akan menimbulkan loyalitas, namun tidak terpenuhinya faktor ini tidak selalu mengakibatkan loyalitas kerja.
2. *Dissatisfies (hygiene factor)* ialah faktor-faktor yang menjadi sumber loyalitas, yang terdiri dari: gaji/upah, kompensasi, tanggung jawab, partisipasi.

III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini yaitu: *Human Resources Department* (HRD) serta karyawan Hotel Hyatt Regency Yogyakarta.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Observasi penelitian ini ditujukan kepada karyawan Hyatt regency Yogyakarta. Kemudian, wawancara yang dilakukan yaitu dengan mewawancarai enam orang karyawan Hyatt Regency Yogyakarta dari departemen yang berbeda (bagian operasional dan *back office*). Studi dokumentasi didapatkan dari dokumen-dokumen terkait mengenai penelitian.

3.4 Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan metode triangulasi. Metode ini digunakan dalam menganalisis atau menguraikan pendapat terhadap kebijakan perusahaan, dari sudut pandang *Human Resources Department* (HRD), dan karyawan Hyatt Regency Yogyakarta.

IV DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Hotel

Hyatt Regency Yogyakarta terletak di Jl. Palagan Tentara Pelajar, Panggung Sari, Sariharjo, Kec. Ngaglik, Kab. Sleman, Yogyakarta. Hotel ini memiliki 269 kamar. Tersebar dalam 4

“sayap”/sisi dan 7 lantai. Satu sisi yang menghadap ke arah utara dikhususkan untuk Regency Club dan semua kamar *suite*. Hyatt Regency Yogyakarta memiliki satu kamar *Presidential Suite* dilengkapi dengan kamar tidur utama, ruang makan dan keluarga, ruang baca, teras dan *jacuzzi* dan semua perlengkapan lainnya yang akan memanjakan tamu. Disamping itu kita juga memiliki dua kamar *Executive Suite* dan enam *Junior Suites*.

4.2 Hasil dan Pembahasan

4.2.1 Kepuasan Kerja Karyawan Yang Dapat Membangun Loyalitas

Berdasarkan Teori Hierarki Kebutuhan Maslow, dimana tingkat kebutuhan manusia dibagi menjadi lima tingkatan yaitu: Fisiologis (makanan, minuman, tidur, pakaian, dll), Rasa aman (keamanan, kesehatan, dll), Sosial (relasi, rekan kerja, keluarga), Penghargaan (pencapaian, status, dll), serta Aktualisasi diri (pengembangan diri, promosi) dan Teori Dua Faktor (*Two Factor Theory*) Herzberg's dengan hasil wawancara dan observasi penulis tentang peran HRD dalam membangun loyalitas kerja karyawannya dan kepuasan kerja karyawan Hyatt Regency Yogyakarta, maka dapat disimpulkan bahwa peran HRD dalam membangun loyalitas sebenarnya sudah sangat bagus, hanya saja masih terdapat aspek yang memang belum terpenuhi. Meskipun begitu, kebijakan-kebijakan yang sudah ada, akan terus diperbarui agar dapat mencapai kepuasan kerja yang diharapkan.

4.2.2 Peran *Human Resources Department* (HRD) Dalam Membangun Loyalitas Kerja Di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta

Terdapat beberapa program dari HRD Hyatt Regency Yogyakarta dalam usahanya memenuhi kepuasan kerja karyawannya, diantaranya:

1. Kampanye Senyum (*Smile Campaign*)

Kampanye senyum dilakukan untuk memberikan layanan asli dan ramah. Untuk membuat industri perhotelan dan memberikan kesan yang santai serta ramah untuk semua tamu. Tujuan dari kampanye ini adalah untuk membuat Hyatt Regency Yogyakarta ‘*Smiling Land*’ atau tanah tersenyum. Selain itu juga, untuk menciptakan lingkungan kerja yang bahagia, rasa berada di sebuah keluarga besar bahagia. Serta maenjadikan Hyatt memiliki kesan yang hangat, ramah dan tulus kepada rekan-rekan, tamu dan vendor.

2. *Employee Benefits* (*HyComp*)

Program ini khusus untuk seluruh karyawan Hyatt diseluruh dunia untuk menginap 12 malam di cabang hotel Hyatt yang lainnya (kecuali tempat dimana karyawan tersebut bekerja) secara gratis.

3. Program Training

Program *training* ini dilaksanakan 2 bulan sekali untuk seluruh karyawan hotel Hyatt Regency Yogyakarta yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mengembangkan keterampilan sesuai bidang keahlian masing-masing. Program ini terdiri dari *on the job training* yaitu dengan melakukan pelatihan sebelum menjadi karyawan hotel Hyatt Regency Yogyakarta, *general orientation* yaitu orientasi pada tiap karyawan yang akan bergabung di hotel Hyatt Regency Yogyakarta yang dilakukan selama dua hari serta membahas tentang pengenalan hotel, departemen, organisasi hotel, serta simulasi apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan. Selanjutnya, terdapat *training* tentang HACCP (*Hazard Analysis and Critical Control Points*) dan FSMS (*Food Safety Management System*) yang bertujuan untuk

menstandarisasi system pengolahan makanan yang higienis, aman, dan sesuai standar yang berlaku. Selain itu, juga terdapat pelatihan bahasa inggris atau *English Club* yang diadakan hotel untuk menunjang kemampuan karyawan dalam berbahasa inggris sehingga dapat melayani tamu secara maksimal.

4. *Employee Activities*

Kegiatan-kegiatan olahraga seperti basket, sepeda, futsal, badminton, dan memancing ini sering dilakukan oleh sesama karyawan Hyatt Regency Yogyakarta. Selain bermanfaat untuk kesehatan, kegiatan tersebut juga dapat mempererat hubungan antar karyawan yang nantinya karyawan dapat saling mengenal satu sama lain sehingga dapat mempermudah komunikasi dalam pekerjaan.

5. *Celebrating Our People (COP)*

Perayaan ini merupakan wujud penghargaan dari manajemen Hyatt International dan Hyatt Regency Yogyakarta khususnya atas kontribusi karyawan baik dalam pekerjaan, lingkungan maupun kehidupan pribadi masing-masing. Program rutin ini tidak hanya digelar di Hyatt Regency Yogyakarta, tetapi juga digelar setiap tahunnya oleh Hyatt Hotel di seluruh dunia. Rangkaian kegiatan yang dilakukan meliputi *office decoration* lomba memancing yang bertempat di *North Garden* (seluruh staf dapat mengajak keluarga masing-masing), *fashion show* antar departemen dengan kostum unik sesuai tema, *hyrun* yang diikuti oleh 85 staf dan trainee yang berhadiah medali dan juga uang tunai, makan bersama digelar dalam *Hyatt Family Touring* ke Goa Cemara. Puncak rangkaian kegiatan ini diakhiri dengan kegiatan *Celebrating Our People* di *Ballroom* Hyatt Regency Yogyakarta yang merupakan *dinner* dan pentas seni dari masing-masing departemen.

6. *Komitmen Untuk Support Ekonomi Karyawan*

Hotel Hyatt Regency Yogyakarta memiliki komitmen untuk mendukung ekonomi karyawan yaitu melalui Koperasi Karya Kita: bantuan dana usaha, simpan pinjam, perumahan, dll.

V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan dalam bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan beberapa kesimpulan, yaitu sebagai berikut:

1. Mengenai kepuasan kerja karyawan Hyatt Regency Yogyakarta, rata-rata karyawan menyatakan puas terhadap pekerjaannya serta puas dengan kebijakan-kebijakan yang sudah memenuhi kebutuhannya. Tetapi, terdapat dua poin dimana karyawan masih belum merasa puas, yaitu pemahaman terhadap tugas dan tanggung jawab pekerjaan serta kurang puas dengan jam kerja dan jam istirahat, khususnya bagian operasional hotel. Karyawan yang sudah bekerja lebih dari 10 tahun, lebih memahami tugas dan tanggung jawab pekerjaannya dibanding karyawan yang bekerja dibawah 10 tahun. Sementara itu untuk jam istirahat dan jam kerja, dari observasi penulis selama enam bulan di departemen *pastry*, jumlah karyawan dan *trainee* di departemen ini cenderung sedikit. Sehingga beban kerja agak lebih berat jika *occupancy* dan *event* hotel sedang tinggi. Hal ini, berdampak pada durasi jam kerja yang lebih lama dari biasanya. Selain itu, tidak adanya kompensasi tambahan untuk karyawan jika terdapat *overtime* dalam bekerja. Hal ini berdampak pada tingkat *turnover* karyawan yang meningkat.

2. Peran HRD dalam membangun loyalitas yaitu dengan menerapkan berbagai kebijakan yang berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan dengan tetap mempertimbangkan kebutuhan perusahaan. Sehingga, karyawan yang bekerja di Hyatt Regency Yogyakarta akan mencapai kepuasan kerja yang nantinya akan timbul sikap yang loyal serta mampu menunjukkan kredibilitas yang dimiliki untuk memajukan perusahaan.

5.2 Saran

Adapun beberapa saran dari penulis mengenai Peran HRD dalam membangun loyalitas, adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kembali komunikasi antar atasan dan bawahan yang ada di setiap departemen hotel. Sehingga, berbagai masalah yang berhubungan dengan kegiatan operasional hotel dapat segera diselesaikan tanpa menyebabkan masalah lain di kemudian hari.
2. Mengevaluasi kembali kebijakan-kebijakan yang dibuat, termasuk evaluasi proses rekrutmen untuk menekan tingkat *turnover* pada karyawan. Memberikan program-program *reward* atau *best employee* tiap bulan untuk meningkatkan motivasi karyawan.

REFERENSI

- Hamner, W. Clay and D. Organ, (2005). *Organizational Behavior An A22cipscholoiroach*. Dallas: Business Publications.
- Jasmine, I. D. (2017). Strategi Komunikasi Human Resources Development (HRD) PT. Sucofindo (Persero) Bandung Melalui Program Diklat Change Management Dalam Meningkatkan Prestasi Karyawan. Universitas Komputer Indonesia. Bandung.
- Loka, L. P. (2016). Implikasi Kepuasan Kerja Dan Loyalitas Karyawan Terhadap *Organizational Citizenship Behavior*(OCB)(Studi Pada PT KeongNusantara Abadi).
- Retnaning, Maria (2012) *Landasan Konseptual Perencanaan Dan Perancangan Beach Resort Hotel Di Pantai Jungwok, Gunungkidul*. S1 thesis, UAJY.
- Sulastiyono, Agus. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel*. Bandung: Alfabeta.