

PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PRAMANA WATU KURUNG RESORT UBUD

Ni Komang Ayu Trisna Dewi^{1*)}, Putu Agus Prayogi², Ni Nyoman Nidya Trianingrum³

^{1,2,3}Universitas Triatma Mulya

Jl. Kubu Gn., Dalung, Kec. Kuta Utara, Kabupaten Badung, Bali 80361

E-mail : ayutrisna1422@gmail.com,

Abstract

Employee performance is a major factor in increasing the productivity of an organization. However, unprofessional leadership styles often lead to differences in the treatment of local employees, which leads to social jealousy. In addition, delays in paying salaries and lack of briefings before and after work shifts also have a negative impact on employee motivation and performance. Declining employee performance will affect the resort's revenue and occupancy. This study aims to analyze the influence of leadership style and motivation on employee performance at Pramana Watu Kurung Resort Ubud. This study also aims to identify independent variables that have a dominant influence on employee performance. Data collection techniques include observation, documentation, interviews, and questionnaires with a total population of 62 employees. while the sample used as many as 50 employees is not included in Top Management. The results of statistical analysis and multiple linear regression show that leadership style and motivation have a positive and significant influence on employee performance. These two variables contributed 62.9% to employee performance, with the motivation variable having a more dominant influence (0.450>0.428). As a suggestion, Pramana Watu Kurung Resort Ubud is expected to provide encouragement and enthusiasm to employees, as well as establish a salary policy that is in accordance with standards and ensure that salaries are given on time. Thus, employees will be more motivated to complete their work optimally and with high quality. These measures are expected to improve overall performance and productivity at Pramana Watu Kurung Resort Ubud.

Keywords: leadership style, motivation, employee performance

PENDAHULUAN

Pariwisata di Indonesia merupakan sektor penting yang mampu meningkatkan perekonomian negara secara signifikan. Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS), kunjungan wisatawan mancanegara (wisman) pada triwulan I 2023 secara kumulatif mencapai 2,5 juta kunjungan, atau naik 508,87 persen dibandingkan periode yang sama tahun 2022. Hal ini menunjukkan bahwa sektor pariwisata memiliki potensi besar dalam mendongkrak perekonomian dan menjadi salah satu penghasil devisa utama negara (Bagyono, 2014). Salah satu destinasi wisata yang terkenal di Indonesia adalah Pulau Bali, yang menjadi magnet bagi wisatawan mancanegara dan domestic. Dengan meningkatnya jumlah wisatawan yang berkunjung ke Bali, sektor pariwisata menjadi penyokong utama perekonomian Indonesia. Pertumbuhan ini mendorong para pelaku bisnis dan pemerintah setempat untuk terus meningkatkan kualitas dan kuantitas akomodasi seperti resort, hotel, dan fasilitas lainnya. Akomodasi menjadi komponen penting dalam menjaga kenyamanan dan memberikan pelayanan terbaik kepada wisatawan.

Keberhasilan suatu akomodasi sangat ditentukan oleh pelayanan dan fasilitas yang diberikan. Pelayanan yang optimal tidak lepas dari kualitas sumber daya manusia (SDM) yang ada. Menurut Sulistyowati (2022), SDM dalam konteks pariwisata adalah individu yang bekerja di sebuah instansi pariwisata dan memiliki peran sebagai penggerak, pemikir, dan perencana dalam mencapai tujuan

organisasi. Karyawan resort, sebagai bagian dari SDM, memiliki peran sentral dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Kualitas pelayanan yang tinggi akan berdampak positif pada tingkat hunian resort. Oleh karena itu, peran pemimpin dalam mengelola dan memotivasi karyawan menjadi sangat penting dalam meningkatkan kinerja resort.

Rivai & Basri dalam Masram & Muah menyatakan bahwa gaya kepemimpinan memiliki peran penting dalam membentuk pola perilaku dan strategi pimpinan. Gaya kepemimpinan adalah sekumpulan ciri, sifat, atau cara yang digunakan pemimpin dalam mengarahkan bawahannya dengan tujuan untuk mencapai hasil yang diinginkan (Kumala & Agustina, 2018). Gaya kepemimpinan yang diterapkan dapat beragam, dan pemimpin yang efektif harus mampu menyesuaikan gaya kepemimpinannya dengan kebutuhan dan karakteristik karyawan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan karyawan, ada indikasi bahwa terdapat perlakuan yang berbeda terhadap karyawan, terutama yang berasal dari desa atau daerah yang sama dengan lokasi resort. Hal ini dapat berdampak pada kinerja karyawan, mencakup masalah jadwal kerja, pemberian motivasi, dan komunikasi antara atasan dalam menerima saran serta mengambil keputusan. Tangkilisan (2007) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi meliputi motivasi, budaya organisasi, kompensasi, kepemimpinan, kepuasan kerja, kedisiplinan, lingkungan kerja, dan komitmen organisasi.

Tabel 1. Data Karyawan

NO	Departement	Jumlah	ADDRESS
1	Security	4	Br. Bunutan, Desa Kedewatan, Kec. Ubud
2	Engineering	1	Br. Bunutan, Desa Kedewatan, Kec. Ubud
3	Fb Product	1	Br. Bunutan, Desa Kedewatan, Kec. Ubud
4	FB Service	2	Br. Lungsiakan, Kedewatan, Kec. Ubud
5	Front Office	3	Br. Bunutan, Desa Kedewatan, Kec. Ubud
6	House Keeping	6	Br. Bunutan, Desa Kedewatan, Kec. Ubud
7	Garden	2	Br. Bunutan, Desa Kedewatan, Kec. Ubud
8	Spa	1	Br. Bunutan, Desa Kedewatan, Kec. Ubud
Total		20	

Sumber : Pramana Watu Kurung Resort Ubud, 2023

Data dari Pramana Watu Kurung Resort Ubud menunjukkan bahwa sebagian karyawan berasal dari desa Bunutan atau daerah yang sama dengan lokasi resort, sedangkan sisanya berasal dari Ubud dan sekitarnya. Hal ini dapat menimbulkan kecemburuan antar karyawan, dan keinginan pemimpin agar selalu terlihat sportif terhadap bawahan juga berkontribusi pada situasi ini. Memberikan motivasi memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Pemimpin resort perlu memahami bagaimana memberikan motivasi yang efektif kepada karyawan agar mereka dapat bekerja dengan lebih efisien dan efektif. Robbins dkk. (2015) menyatakan bahwa motivasi adalah proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan seseorang dalam mencapai tujuan.

Berdasarkan pengamatan dan wawancara yang dilakukan, ditemukan adanya keluhan karyawan yang fokus pada gaji pokok. Meskipun gaji sudah sesuai UMK, banyak karyawan yang bekerja sampingan dikarenakan terjadinya keterlambatan saat memberikan gaji 1-3 hari kerja. Keluhan lainnya mencakup kurangnya arahan atau briefing sebelum dan sesudah bekerja, yang dapat mempengaruhi fokus dan konsentrasi karyawan saat melayani tamu, terutama dalam situasi yang memerlukan penanganan khusus. Briefing hanya dilakukan oleh atasan sebulan sekali atau jika ada *special case* dan *special event*. Gaji yang layak, pemberian bonus pencapaian, dan waktu pemberian

gaji yang tepat dapat menjadi faktor motivasi bagi karyawan. Namun, terdapat laporan keterlambatan pembayaran gaji, yang dapat mempengaruhi tingkat motivasi karyawan. Keterlambatan ini terkadang terjadi 1-3 hari dari jadwal yang ditetapkan, meskipun masih dalam bulan yang sama. Hasibuan (2019) menyatakan bahwa pemberian gaji yang layak termasuk dalam indikator motivasi.

Secara keseluruhan, pariwisata di Indonesia, khususnya di Bali, memiliki potensi besar untuk meningkatkan perekonomian negara. Keberhasilan akomodasi sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan dan peran SDM. Gaya kepemimpinan yang efektif dan motivasi karyawan menjadi kunci dalam meningkatkan kinerja resort dan kepuasan tamu. Dengan mengatasi tantangan yang ada, seperti keterlambatan pembayaran gaji dan perbedaan perlakuan terhadap karyawan, Pramana Watu Kurung Resort Ubud dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan dan menjadi destinasi wisata yang unggul di Bali sampai di Indonesia. Pemimpin perlu mengembangkan strategi yang komprehensif untuk memotivasi karyawan, memperbaiki sistem pembayaran gaji, dan memastikan bahwa semua karyawan merasa dihargai dan diberi kesempatan. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kinerja karyawan tetapi juga meningkatkan *occupancy* hotel

KAJIAN PUSTAKA

Resort

Bagyono dalam Navia Azzahra (2020) menyatakan bahwa “Resort merupakan jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dan profesional, disediakan bagi setiap orang untuk mendapatkan pelayanan penginapan, makanan dan minuman serta pelayanan lainnya”.

Sumber Daya Manusia

Sunyoto (2015:3) menyatakan bahwa definisi dari sumber daya manusia adalah potensi manusiawi yang melekat keberadaannya pada seseorang yang meliputi potensi fisik dan non-fisik.

Gaya Kepemimpinan

Kartono (2014) menyatakan bahwa gaya kepemimpinan adalah seorang pribadi yang memiliki kecakapan dan kelebihan untuk mempengaruhi orang lain untuk bersama-sama melakukan aktivitas-aktivitas tertentu, demi mencapai berbagai tujuan. Adapun 5 Indikator dari Gaya Kepemimpinan adalah sebagai berikut:

- a. Kemampuan mengambil keputusan
Suatu pendekatan yang sistematis terhadap hakikat alternative yang dihadapi dan mengambil tindakan yang menurut perhitungan merupakan tindakan yang paling tepat.
- b. Kemampuan Memotivasi
Daya pendorong yang mengakibatkan seorang anggota organisasi mau dan rela untuk menggerakkan kemampuannya (dalam bentuk keahlian atau keterampilan) tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya, dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditentukan sebelumnya.
- c. Kemampuan Komunikasi
Kecakapan atau kesanggupan penyampaian pesan, gagasan atau pikiran kepada orang lain dengan tujuan orang lain tersebut memahami apa yang dimaksudkan dengan baik, secara langsung lisan atau tidak langsung.
- d. Kemampuan Mengendalikan Bawahan
Seorang pemimpin memiliki keinginan untuk membuat orang lain mengikuti keinginannya dengan menggunakan kekuatan pribadi atau kekuasaan jabatan secara efektif dan pada tempatnya demi kepentingan jangka panjang perusahaan. Termasuk didalamnya memberitahukan orang lain apa yang harus dilakukan dengan nada yang bervariasi mulai dari

nada tegas sampai meminta atau bahkan mengancam. Tujuannya adalah agar tugas-tugas dapat terselesaikan dengan baik.

e. Kemampuan Mengendalikan Emosi

Kemampuan mengendalikan emosional adalah hal yang sangat penting bagi keberhasilan hidup. Semakin baik kemampuan mengendalikan emosi semakin mudah akan meraih kebahagiaan.

Motivasi Kerja

Menurut Hasibuan (2019) pengertian motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Adapun indikator motivasi kerja menurut Hasibuan (dalam Febrianti, N.R 2019) menyatakan bahwa terdapat 4 Indikator yaitu sebagai berikut:

a. Kebutuhan Fisik

Contohnya pemberian gaji yang layak kepada pegawai, pemberian bonus pencapaian, uang makan, uang transport dan lain sebagainya.

b. Kebutuhan rasa aman,

Contohnya dengan memberikan fasilitas keamanan dan keselamatan kerja agar para tenaga kerja tidak khawatir saat bekerja seperti adanya jaminan sosial tenaga kerja, dana pensiun dan perlengkapan keselamatan lainnya.

c. Kebutuhan sosial

Contohnya dengan membuat tim kecil dalam setiap sub-divisi, tujuannya untuk menjalin hubungan kerja yang harmonis, dan penyelesaian masalah secara berkelompok. kebutuhan untuk diterima dalam kelompok dan kebutuhan untuk mencintai dan dicintai.

d. Kebutuhan akan penghargaan

Contohnya yaitu perusahaan memberikan bonus kinerja, menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan, karyawan tersebut akan mengarahkan, kemampuan, keterampilan dan potensinya. Dengan demikian para karyawan akan merasa dihargai kemampuannya.

Kinerja Karyawan

Rivai & Basri dalam Masram & Muah (2017:138) menyatakan bahwa “Kinerja karyawan adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran maupun kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama”. Menurut Bernadin dikutip dari jurnal Endah Susetyo Indriyati (2017:136) terdapat 3 indikator kinerja karyawan yaitu sebagai berikut:

a. Kuantitas Kerja

Volume kerja yang dihasilkan dibawah kondisi normal

b. Kualitas Kerja

Kerapian, ketelitian dan keterkaitan hasil dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan

c. Ketepatan Waktu

Kemampuan dalam menyelesaikan satu pekerjaan dengan waktu yang ditetapkan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Pramana Watu Kurung Resort Ubud dengan fokus pada kinerja karyawan, menggunakan metode kuantitatif. Variabel yang digunakan meliputi dua variabel yaitu variabel independen atau variabel dalam penelitian ini adalah gaya kepemimpinan (X_1) dan motivasi (X_2), dan variabel dependen atau variabel terikat dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan (Y). Teknik pengumpulan data yaitu melalui observasi, dokumentasi, wawancara dan penyebaran kuesioner. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dan kualitatif, dengan sumber 2 sumber data yaitu primer dan sekunder, data primer dikumpulkan melalui survei yang disebar kepada para karyawan Pramana Watu Kurung Resort tidak termasuk dengan *Top Manager*, sementara data sekunder diperoleh dari *human resources* berupa data-data karyawan, dan komentar dari tamu yang pernah menginap. Teknik penentuan sampel yaitu seluruh karyawan tetap dan kontrak di *middle* manajemen dibawah terkecuali top manager di pramana watu kurung resort Ubud sebanyak 50 karyawan. Untuk mengolah dan menganalisis data menggunakan software SPSS (*Statistical Package for Social Science*) versi 26 for Windows, dengan teknik uji validitas dan reliabilitas data, uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastitas, uji analisis regresi linier berganda, analisis T-test (Uji t), analisis F-test, (Uji f), analisis koefisien determinasi serta uji standar koefisien beta.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap karyawan yang bekerja di Pramana Watu Kurung Resort Ubud sebanyak 50 responden dapat diketahui beberapa karakteristik responden yaitu berdasarkan menurut departemen, jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, lama bekerja. Responden berdasarkan departemen yang lebih dominan adalah House keeping departemen dengan 11 orang atau 22 persen, sebagian besar laki-laki (29 orang atau 58 persen), dengan usia yang produktif di umur 20 – 29 tahun sebanyak 32 orang atau 64 persen, dengan mengandalkan tingkat pendidikan diploma sebanyak 28 orang atau 56 persen dan masa kerja 1-5 tahun sebanyak 50 orang atau 100 persen dikarenakan Pramana Watu Kurung Ubud beroperasi pada tahun 2018 awal.

Tabel 2. Karakteristik Responden Pramana Watu Kurung Resort Ubud

No	Variabel	Klasifikasi	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Departemen	Accounting	2	4.0
		Engineering	3	6.0
		Food and Beverage Kitchen	8	16.0
		Food and Beverage Service	6	12.0
		Front Office	6	12.0
		House Keeping	11	22.0
		Human Resources	1	2.0
		Sales and Marketing	3	6.0
		Security	4	8.0
		Spa	6	12.0
2.	Jenis Kelamin	Laki - Laki	29	58.0
		Perempuan	21	42.0
3.	Usia	20 - 29 Tahun	32	64.0

		30 - 29 Tahun	18	36.0
4.	Pendidikan	SMA/SMK	14	28.0
		Diploma	28	56.0
		S1	8	16.0
5.	Masa Kerja	1-5 Tahun	50	100.0

Sumber : Hasil Penelitian, 2024

Selanjutnya melakukan pengujian pernyataan untuk memastikan bahwa semua pernyataan kuesioner sudah dikatakan valid dan reliabel, dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas bertujuan untuk memverifikasi bahwa semua pernyataan dari indikator dari setiap variabel telah memenuhi standar validitas dengan nilai lebih besar dari 0,3, sehingga sudah dapat dikatakan sudah valid, sedangkan uji reliabilitas dilihat dari nilai *cronbach's alpha* sudah lebih besar 0.7 dapat diterima dan diatas 0,8 sudah dianggap baik (Wibowo, 2012). Sedangkan nilai *cronbach's Alpha* pada variabel gaya kepemimpinan dan motivasi sudah lebih besar dari 0,8 sehingga sudah dapat dikatakan sebagai reliabel. Dengan demikian, hasil analisis yang diperoleh dapat dianggap dipercaya dan dapat melanjutkan penelitian ke tahap analisis selanjutnya.

Pada uji normalitas residual data dalam penelitian ini menggunakan metode *Kolmogorov-smirnov*. Nilai probabilitas signifikansi atau *koefisien Asymp.sig (2-tailed)* lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti residual data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal. Hasil uji multikolonieritas yang disajikan menunjukkan nilai tolerance dan VIF dari variabel gaya kepemimpinan dan motivasi. Nilai tersebut menunjukkan bahwa nilai tolerance untuk setiap variabel lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF < dari 10 yang berarti model persamaan regresi bebas dari multikolonieritas. Dan nilai uji heteroskedastisitas diperoleh dari nilai signifikasinya lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi ini tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji analisis regresi linier berganda diperoleh hasil nilai konstanta sebesar 0,909 mengandung arti jika variabel gaya kepemimpinan dan motivasi bernilai 0 (nol), maka kinerja karyawan (Y) akan meningkat sebesar 0,909. $\beta_1 = 0,276$, berarti variabel gaya kepemimpinan memiliki hubungan positif pada kinerja karyawan. Artinya, jika variabel gaya kepemimpinan (X1) meningkat maka kinerja karyawan (Y) akan meningkat sebesar 0,276. $\beta_2 = 0,339$, berarti variabel motivasi memiliki hubungan positif pada kinerja karyawan. Artinya, jika variabel motivasi (X2) meningkat maka kinerja karyawan (Y) akan meningkat sebesar 0,339.

Hasil pengujian pengaruh pada masing-masing variabel independen pada variabel dependen dalam penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut :

- a. Penelitian pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh nilai t-hitung sebesar 3,727 lebih besar dari t-tabel sebesar 1,677 dan signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 dengan demikian t-hitung berada di daerah penolakan H_0 berarti H_0 ditolak, maka H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan, sehingga H_1 diterima.
- b. Pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh nilai t-hitung sebesar 3,918 lebih besar dari t-tabel sebesar 1,677 dan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 dengan demikian t-hitung berada pada daerah penolakan H_0 berarti H_0 ditolak, maka H_2 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan motivasi terhadap kinerja karyawan, sehingga H_2 diterima.
- c. Pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi terhadap kinerja karyawan dapat dilihat berdasarkan hasil uji F diperoleh F-hitung sebesar 39,843 lebih besar dari F-tabel sebesar 3,20 dan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, dengan demikian F-hitung berada di daerah

penolakan H_0 berarti H_0 ditolak maka H_3 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara gaya kepemimpinan dan motivasi terhadap kinerja karyawan sehingga H_3 diterima.

- d. Uji koefisien determinasi ditunjukkan dengan nilai *R square*. Dalam pengujian ini memperlihatkan bahwa besarnya nilai *R square* adalah sebesar 0,629, hal ini berarti 62,9 persen variasi kinerja karyawan Y dipengaruhi oleh variabel gaya kepemimpinan dan motivasi, sisanya sebesar $(100\% - 62,9\%) = 37,1$ persen dipengaruhi oleh faktor lain di luar model.
- e. Uji Koefisien Beta dilihat dari nilai *standardized coefficients Beta* untuk variabel gaya kepemimpinan sebesar 0,428, dan variabel motivasi sebesar 0,450. Hal ini menunjukkan nilai *standardized coefficients Beta* variabel motivasi lebih besar dari nilai gaya kepemimpinan $(0,450 > 0,428)$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel motivasi lebih dominan berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya semakin baik gaya kepemimpinan dalam sebuah organisasi maka akan mampu meningkatkan kinerja karyawan.
2. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya semakin baik motivasi yang diberikan baik dari internal maupun external maka akan mampu meningkatkan kinerja karyawan pula.
3. Sebesar 62,9 persen kinerja karyawan dipengaruhi oleh variabel gaya kepemimpinan dan motivasi dan sisanya sebesar 37,1 persen dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.
4. Hasil nilai koefisien regresi variabel motivasi lebih besar dari nilai koefisien regresi variabel gaya kepemimpinan sebesar $0,450 > 0,428$ sehingga dapat diartikan dari sisi pemberian motivasi lebih berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Saran

1. Dalam penelitian ini meneliti pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi pada kinerja karyawan. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang dapat meningkatkan kinerja karyawan.
2. Hasil nilai koefisien regresi variabel motivasi lebih besar dari nilai koefisien regresi variabel gaya kepemimpinan. Artinya memberikan motivasi baik dari sisi internal atau eksternal lebih diperlukan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Azzahra, A. (2020). Pengaruh Menulis Ekspresif Terhadap Tingkat Stres Mahasiswa Effect Of Expressive Writing On Student Stress Levels. *Jurnal Psikologi*, Volume 1 Nomor 1. Hlm 1-7.
- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Badan Pusat Statistik. (2023). *Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara*.
- Febrianti, Felia. (2019). Efektivitas Penggunaan Media Grafis Dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Siswa. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan FKIP*. Vol. 2, No.1, hal. 667-677.
- Hasibuan. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, edisi revisi, cetak kesembilan belas, Jakarta : PT. Bumi Aksara.

- Indrasari, M. (2019). Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan: pemasaran dan kepuasan pelanggan. Unitomo Press.
- Kartono, K. (2014). Pemimpin dan kepemimpinan. Makasar: Rajawali Pers.
- Kumala, Harbelia R., & Teni Agustina (2018), Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Bogor. Jurnal Sekretari dan Manajemenm, Vol II, No. 1
- Masram & Muah. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia Profesional. Sidoarjo: Zifatama Publisher
- Robbin, Stephen P. Judge, Timothy A. (2015). Perilaku Organisasi. Edisi 16. Jakarta: Selemba Empat.
- Sulistyowati, R. S. A P. (2022). Determinasi pertumbuhan ekonomi di Provinsi Nusa Tenggara Timur. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Indonesia.
- Sunyoto, D. (2013). Teori, Kuesioner, dan Analisis Data Sumber Daya Manusia dalam Organisasi Sekolah. Yogyakarta: Multi Presindo
- Tangkilisan, H. N. S. (2007). Manajemen Publik, Cetakan Kedua. Penerbit: Grasindo. Jakarta.