

SKRIPSI
ANALISIS EMPLOYEE ENGAGEMENT
DALAM MENDUKUNG EMPLOYEE PERFORMANCE
PADA KORAL RESTAURANT THE APURVA KEMPINSKI BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Putu Rona Mega Mentari

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

SKRIPSI
ANALISIS EMPLOYEE ENGAGEMENT
DALAM MENDUKUNG EMPLOYEE PERFORMANCE
PADA KORAL RESTAURANT THE APURVA KEMPINSKI BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Putu Rona Mega Mentari
NIM 2415854052

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

SKRIPSI

**ANALISIS EMPLOYEE ENGAGEMENT
DALAM MENDUKUNG EMPLOYEE PERFORMANCE
PADA KORAL RESTAURANT THE APURVA KEMPINSKI BALI**

**Skripsi ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata
di Politeknik Negeri Bali**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Putu Rona Mega Mentari
NIM 2415854052**

**PROGRAM STUDI MANAJAMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

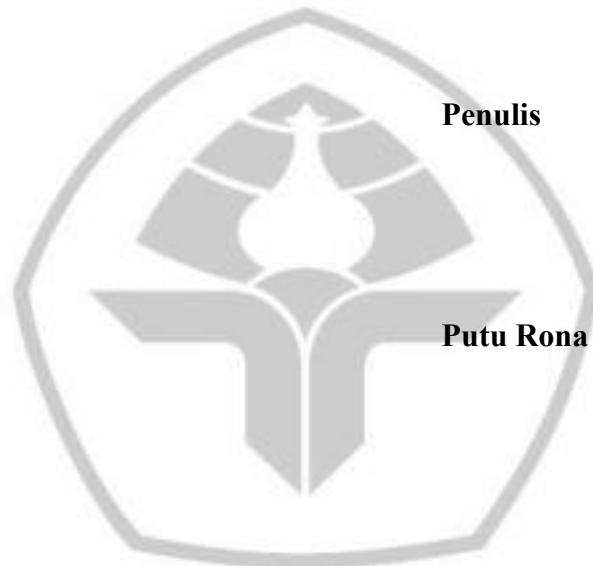
KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyusun skripsi yang berjudul “Analisis Employee Engagement Dalam Mendukung Employee Performance pada Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali”. Tujuan penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan D4 Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata Politeknik Negeri Bali. Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya disampaikan kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.e, Com., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan fasilitas serta kesempatan untuk melaksanakan perkuliahan di kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par, M.Par., selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin dalam melaksanakan perkuliahan pada Jurusan Pariwisata serta turut membantu kelancaran dalam melakukan penyusunan skripsi.
3. Putu Tika Virginiya. S.Pd., M. Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang serta membantu memberikan kelancaran dan masukan.
4. Dr. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang serta memberikan banyak panduan, dorongan, dan masukan dalam penyusunan skripsi
5. Dra. Ni Nyoman Triyuni, M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang serta memberikan pandangan, arahan, motivasi dan telah meluangkan waktu untuk membimbing demi kelancaran penyusunan skripsi.
6. Ni Putu Lianda Ayu Puspita, SE., M.Tr.Par., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, dukungan, dan bimbingan nya tanpa henti untuk membantu agar dapat menyelesaikan penulisan skripsi.
7. Bapak Vincent Guironnet, selaku General *Manager* The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan izin untuk memperoleh data dan informasi

8. Bapak Agus Perwira Utama, selaku Restoran Operational *Manager* di Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan kesempatan, bimbingan, pengetahuan dan dukungan untuk kelancaran skripsi ini.
9. Bapak I Nyoman Sukrawan Wijaya dan Ibu Ni Wayan Wiwik Yuliastini, kedua orang tua yang telah memberikan dukungan dan motivasi skripsi ini.

Skripsi ini disusun sepenuh hati dengan komitmen untuk memberikan kontribusi ilmiah yang bermanfaat baik secara akademik maupun praktis. Penulis mengharapkan saran dan masukan yang bersifat membangun agar bisa menjadi lebih baik lagi.



Penulis

Putu Rona Mega Mentari

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRAK

Mentari, Putu Rona Mega (2025). Analisis *Employee engagement* Untuk Mendukung *Employee performance* Pada Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh pembimbing I Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM dan pembimbing II Ni Putu Lianda Ayu Puspita, SE., M.Tr.Par

Kata Kunci: *employee engagement, employee performance, restaurant*

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *employee engagement* dan perannya dalam mendukung *employee performance* pada Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, melalui observasi partisipatif dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan *Employee engagement* di Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali menunjukkan hasil yang baik dan konsisten, hal ini dapat dilihat dari rasa memiliki terhadap organisasi, antusiasme terhadap pekerjaan, inisiatif dan sukarela, komunikasi terbuka, kepercayaan terhadap manajemen, keseimbangan emosional dan komitmen. *Employee engagement* di Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali sangat mendukung *employee performance* seperti rasa memiliki, antusiasme dalam bekerja, inisiatif tanpa komando, komunikasi terbuka, serta kepercayaan kuat terhadap manajemen yang diwujudkan dalam pelatihan, penghargaan, dan sistem evaluasi yang transparan. Karyawan menunjukkan loyalitas dan motivasi intrinsik yang tinggi, serta proaktif dalam menjaga kualitas pelayanan, ketepatan waktu dan tanggung jawab, kemampuan menyelesaikan masalah. Ada beberapa indikator yang masih memerlukan perbaikan seperti masih rendahnya partisipasi dalam kegiatan internal serta potensi tekanan kerja dikarenakan ramainya pelanggan dan harapan kualitas pelayanan yang tinggi dapat memengaruhi keseimbangan emosional jika tidak ditangani dengan pengaturan beban kerja yang tepat, dengan demikian manajemen disarankan untuk menjaga keseimbangan kerja dan meningkatkan keterlibatan menyeluruh agar *employee engagement* tetap berkelanjutan.

ABSTRACT

Mentari, Putu Rona Mega (2025). Analysis of Employee Engagement to Support Employee Performance at Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali. Thesis: Tourism Business Management, Department of Tourism, Politeknik Negeri Bali.

This thesis has been approved and reviewed by Supervisor I Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM and Supervisor II Ni Putu Lianda Ayu Puspita, SE., M.Tr.Par.

Keywords: *employee engagement, employee performance, restaurant*

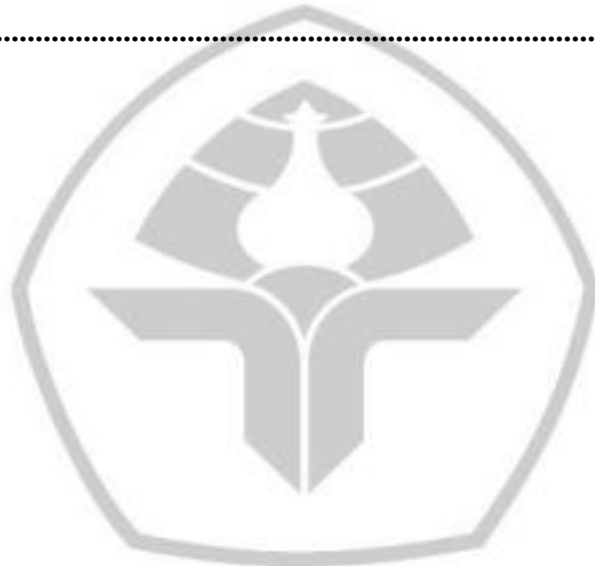
This study aims to analyze employee engagement and its role in supporting employee performance at Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali. The research adopts a qualitative approach using participatory observation and in-depth interviews. The findings indicate that employee engagement at Koral Restaurant is consistently well-maintained, as reflected in employees' sense of belonging, enthusiasm for work, voluntary initiative, open communication, trust in management, emotional stability, and commitment. This engagement contributes significantly to employee performance, including responsibility, service quality, punctuality, and problem-solving abilities. Employees also demonstrate strong loyalty, intrinsic motivation, and proactive behavior in maintaining service standards. However, several aspects still require attention, such as limited participation in internal activities and potential work pressure during peak hours, which may affect emotional balance if not managed properly. Therefore, it is recommended that management ensures workload balance and enhances overall employee involvement to maintain sustainable engagement.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	xiv
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Hotel	6
2.1.2 Restoran	7
2.1.3 <i>Employee engagement</i>	9
2.1.4 <i>Employee performance</i>	14
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian.....	23
3.2 Objek Penelitian	23
3.3 Identifikasi Variabel.....	23
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	23
3.5 Jenis dan Sumber Data	25
3.5.1 Jenis Data	25
3.5.2 Sumber Data.....	26
3.6 Informan.....	27
3.7 Pengumpulan Data	27
3.8 Analisis Data	29

BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN	31
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	31
4.1.1 Sejarah The Apurva Kempinski Bali	31
4.1.2 Fasilitas The Apurva Kempinski Bali	32
4.1.3 Struktur Organisasi Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali	37
4.2.1 <i>Employee engagement</i> di Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali ...	39
4.2.2 <i>Employee engagement untuk Mendukung Employee performance</i> pada Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali	49
BAB V SIMPULAN & SARAN	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
5.1 Simpulan	75
5.2 Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	81



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	24
---	----



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo The Apurva Kempinski Bali	31
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali	38
Gambar 4.3 Schedule Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali	40
Gambar 4.4 <i>Monthly Attendace Report</i> Koral Restaurant	40
Gambar 4.5 Kegiatan Tanam Bibit Mangrove	41
Gambar 4.6 Pelatihan Karyawan	42
Gambar 4.7 Inisatif <i>Waiter Prepare Table</i>	42
Gambar 4.8 Kotak Saran	44
Gambar 4.9 <i>Daily Briefing</i>	45
Gambar 4.10 <i>Employee of the Month</i>	46
Gambar 4.11 <i>Staff Recognition</i>	46
Gambar 4.12 Penghargaan <i>Employee of the Month</i>	47
Gambar 4.13 Suasana Keramaian Koral Restaurant	49
Gambar 4.14 <i>Employee engagement</i> dengan <i>Employee performance</i>	50
Gambar 4.15 <i>Plate Preparation</i>	52
Gambar 4.16 <i>Waitress</i> Membersihkan <i>Table</i>	55
Gambar 4.17 <i>Waitress</i> Menuangkan Wine dengan Antusias	56
Gambar 4.18 Kolaborasi Tim	61
Gambar 4.19 Kolaborasi Tim	63
Gambar 4.20 Penghargaan Arundati of the year	66
Gambar 4.21 Apresiasi Karyawan Terbaik	67
Gambar 4.22 Fokus Karyawan Ketika Bekerja	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian & Permohonan Pengumpulan Data	81
Lampiran 2 Panduan Wawancara.....	82
Lampiran 3 Hasil Wawancara	84
Lampiran 4 Tabulasi hasil wawancara	117
Lampiran 5 Dokumentasi Pengumpulan Data	118



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Restoran saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, termasuk di wilayah destinasi pariwisata utama seperti Bali. Persaingan bisnis yang semakin kompetitif menuntut setiap restoran untuk tetapi juga menghadirkan produk makanan dan pelayanan yang berkualitas, tetapi juga memiliki sumber daya manusia yang unggul. *Employee performance* menjadi salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan suatu restoran dalam mencapai kepuasan pelanggan, efisiensi operasional, dan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.

Employee performance tidak terjadi begitu saja, tetapi merupakan hasil dari serangkaian faktor yang saling berkaitan, salah satunya adalah *employee engagement* atau keterikatan karyawan. *Employee engagement* menekankan pada sejauh mana seorang karyawan secara emosional dan psikologis terhubung dengan pekerjaannya, rekan kerja, dan organisasi tempatnya bekerja. Karyawan yang memiliki tingkat *engagement* tinggi cenderung menunjukkan semangat kerja yang lebih besar, loyalitas terhadap perusahaan, serta performa yang lebih konsisten dan berkualitas (Pandita, 2014). *Employee engagement* mencerminkan rasa peduli, antusiasme, dan komitmen karyawan terhadap kesuksesan organisasi (Haedar, 2021).

Sejumlah studi sebelumnya telah membuktikan adanya hubungan positif antara *employee engagement* dan *employee performance*. Penelitian oleh *employee engagement* memberikan pengaruh signifikan terhadap *employee performance*.

Penelitian-penelitian tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan *engagement* dapat berkontribusi langsung pada peningkatan produktivitas, kualitas kerja, dan kepuasan pelanggan (Pitaloka & Putri, 2021).

Hubungan antara *employee engagement* dan *employee performance* telah banyak dibuktikan di berbagai sektor termasuk restoran. Penelitian mengenai *employee engagement* dalam industri perhotelan dan restoran mewah masih terbatas, terutama pada Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali. Berdasarkan observasi awal, ditemukan beberapa indikasi permasalahan terkait *employee performance* pada Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali. Beberapa karyawan tampak belum memberikan pelayanan secara konsisten sesuai dengan standar yang telah ditetapkan manajemen. Kurangnya ketelitian dalam menyampaikan pesanan tamu, ketidaksesuaian antara permintaan tamu dan hasil pelayanan, serta kendala dalam manajemen waktu yang menyebabkan tidak terlaksananya program-program manajemen secara optimal. Fenomena ini menunjukkan adanya potensi masalah dalam aspek keterlibatan karyawan.

Tantangan dalam *employee performance* di Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali tidak hanya berkaitan dengan faktor teknis atau kompetensi, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh tingkat *employee engagement*. Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali perlu memperhatikan aspek-aspek yang mempengaruhi *employee engagement* agar dapat meningkatkan *employee performance* secara keseluruhan. Meningkatkan *employee engagement* berarti menciptakan lingkungan kerja yang positif, suportif, dan memotivasi. *Employee engagement* berdampak langsung pada peningkatan produktivitas, kualitas pelayanan, dan kepuasan

pelanggan. Berdasarkan uraian tersebut maka penelitian tentang *employee engagement* untuk mendukung *employee performance* di Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali sangat penting untuk dilakukan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas penulis akan membuat rumusan masalah antara lain:

1. Bagaimanakah *employee engagement* di Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali?
2. Bagaimanakah *employee engagement* dalam mendukung *employee performance* pada Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan:

1. Menganalisis *employee engagement* di Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali.
2. Menganalisis *employee engagement* dalam mendukung *employee performance* pada Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini secara teoretis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan mengenai *employee engagement* untuk mendukung *employee performance*.

2. Manfaat Praktis

Hasil Penelitian ini secara praktis diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan dijadikan sebagai pengalaman yang sangat berharga bagi penulis dalam mengaplikasikan pengetahuan dan ketrampilan yang didapatkan selama menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali. Penelitian ini juga ditujukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

b. Bagi Hotel

Dapat digunakan sebagai informasi tambahan mengenai pentingnya *employee engagement* untuk meningkatkan *employee performance* di Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali.

c. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber informasi pendukung dan menjadi referensi dalam melakukan penelitian berikutnya mengenai hubungan *employee engagement* dengan peningkatan *employee performance* serta menambah pustaka di Politeknik Negeri Bali.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dan hanya membahas tentang *employee engagement* pada restoran mewah Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali tanpa membahas konsep *engagement* secara keseluruhan.

Objek penelitian meliputi analisis *employee engagement* untuk mendukung *employee performance* di Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali. Dimensi *employee engagement* yaitu rasa memiliki terhadap organisasi, antusiasme terhadap pekerjaan, inisiatif dan sukarela, komunikasi terbuka, kepercayaan pada manajemen, keseimbangan emosional dan komitmen. Dimensi *employee performance* yaitu kualitas pelayanan, ketepatan waktu dan tanggung jawab, kemampuan menyelesaikan masalah, kerja tim dan kolaborasi, disiplin dan kehadiran, kepedulian terhadap standar dan citra organisasi.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Simpulan

Employee engagement di Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali menunjukkan hasil yang baik dan konsisten, hal ini dapat dilihat dari rasa memiliki terhadap organisasi, antusiasme terhadap pekerjaan, inisiatif dan sukarela, komunikasi terbuka, kepercayaan terhadap manajemen, keseimbangan emosional dan komitmen menjadi faktor penting dalam mendukung *employee performance*. Lingkungan kerja yang suportif juga berkontribusi besar dalam menjaga kualitas layanan dan kepuasan tamu. Faktor yang harus ditingkatkan yaitu konsistensi dalam pelaksanaan review saran dan masukan dari karyawan.

Employee engagement di Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali menunjukkan dukungan terhadap semua aspek dari *employee performance* melalui tingginya rasa memiliki, antusiasme dalam bekerja, inisiatif tanpa komando, komunikasi terbuka, serta kepercayaan kuat terhadap manajemen yang diwujudkan dalam pelatihan, penghargaan, dan sistem evaluasi yang transparan. Karyawan menunjukkan loyalitas dan motivasi intrinsik yang tinggi, serta proaktif dalam menjaga kualitas pelayanan, ketepatan waktu dan tanggung jawab, kemampuan menyelesaikan masalah. Ada beberapa indikator yang masih memerlukan perbaikan seperti masih rendahnya partisipasi dalam kegiatan internal serta potensi tekanan kerja dikarenakan ramainya pelanggan dan harapan kualitas pelayanan yang tinggi dapat memengaruhi keseimbangan emosional jika tidak ditangani dengan pengaturan beban kerja yang tepat.

5.2 Saran

Manajemen Koral Restaurant The Apurva Kempinski Bali disarankan untuk mendorong keterlibatan karyawan dalam kegiatan internal seperti program lingkungan atau aktivitas sosial perusahaan. Strategi yang dapat dilakukan antara lain adalah menjadwalkan kegiatan secara rutin, memberikan penghargaan atau insentif bagi partisipan, serta melibatkan seluruh departemen dalam proses perencanaan kegiatan agar tercipta rasa memiliki bersama. Dengan meningkatnya partisipasi, tidak hanya memperkuat rasa kebersamaan antar karyawan, tetapi juga dapat meningkatkan rasa bangga terhadap organisasi dan engagement secara keseluruhan.

Untuk mengatasi tekanan saat jam sibuk yang dapat memicu kelelahan atau stres, pihak manajemen perlu mengevaluasi sistem kerja dan melakukan penyesuaian beban operasional. Penambahan tenaga kerja cadangan, sistem rotasi kerja yang lebih fleksibel, dan pemantauan langsung di lapangan dapat menjadi solusi konkret. Selain itu, penting juga memberikan pelatihan manajemen stres serta menyediakan ruang komunikasi terbuka agar keluhan dapat ditangani secara preventif. Dengan pengelolaan yang tepat, keseimbangan emosional karyawan dapat terjaga, sehingga produktivitas dan kualitas layanan tetap optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfes, K., Shantz, A., & Truss, C. (2021). The Role Of Employee Engagement In Improving Individual Performance: A Social Exchange Theory Perspective. *Human Resource Management Journal*, 31(1), 67–83.
- Amalia, R., & Kurniawan, T. (2022). Kesadaran Karyawan Terhadap Citra Perusahaan: Studi Pada Restaurant Luxury Hotel. *Jurnal Ilmu Komunikasi Organisasi*, 5(2), 123–134.
- Astuti, L., & Handayani, R. (2022). Employee Engagement And Its Influence On Service Performance In The Hospitality Sector. *Tourism And Hospitality Studies*, 4(2), 101–112.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A. I. (2020). Burnout And Work Engagement: The JD–R Approach. *Annual Review Of Organizational Psychology And Organizational Behavior*, 8, 95–119.
- Bedarkar, M., & Pandita, D. (2014). A Study On The Drivers Of Employee Engagement Impacting Employee Performance. *Procedia - Social And Behavioral Sciences*, 133, 106–115.
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.04.174>
- Christbelloni S. Z., Haedar Greis M. Sendow, R. K. (2021). Pengaruh Employee Engagement , Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt Pegadaian (Persero) Kantor Wilayah V Manado Employee Engagement Effect , Workload , And Job Satisfaction. *Jurnal EMBA :Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi Universitas Sam Ratulangi Manado ISSN 2303-1174*, 9(3), 7–15.
- Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (2021). Social Exchange Theory: An Interdisciplinary Review. *Journal Of Management*, 47(6), 1343–1369.
- Dessler, G. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat.
- Ghosh, P., Rai, A., & Sinha, A. (2021). Organizational Support And Employee Engagement: A Moderated Mediation Model. *Employee Relations*, 43(3), 749–768.
- Handayani, T., & Supriyadi, A. (2021). Pentingnya Kolaborasi Tim Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Hotel Bintang Lima. *Jurnal Pariwisata Dan Perhotelan*, 11(1), 54–63.
- Hapsari, M., Nugroho, A., & Gunawan, A. (2021). Employee Engagement Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Di Sektor Jasa. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Organisasi*, 8(2), 120–128.
- Harun, H., Abdullah, M. H., & Sari, R. N. (2021). Employee Engagement And Service Performance In Luxury Hotels. *Journal Of Hospitality Management*, 15(2), 85–96.

- Hayati, F. (2017). Meningkatkan Keterampilan Pelayanan Restaurant Dengan Model Role Playing (Demonstrasi Dan Eksperimen) Pada Siswa Kelas XII SMKN 4 Banjarmasin. *Jurnal Penelitian Tindakan Dan Pendidikan*, 3(1), 29–36.
[https://www.rumahjurnal.net/index.php/ptp/article/view/55%0Afile:///C:/Users/Alifi/Downloads/55-Article Text-68-2-10-20180310.Pdf](https://www.rumahjurnal.net/index.php/ptp/article/view/55%0Afile:///C:/Users/Alifi/Downloads/55-Article%20Text-68-2-10-20180310.Pdf)
- Hidayat, A., & Fauziah, N. (2023). Evaluasi Kinerja Karyawan Berbasis Indikator Kualitas Dan Kuantitas Kerja Pada Sektor Perhotelan. *Jurnal Sumber Daya Manusia*, 9(1), 88–97.
- Indriani, Y., & Yusuf, M. (2021). Evaluasi Kinerja Karyawan Melalui Pendekatan Kualitatif Dalam Industri Perhotelan. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 6(2), 101–109.
- Kahn, W. A. (2021). Psychological Conditions Of Personal Engagement And Disengagement At Work. *Academy Of Management Journal*, 33(4), 692–724.
- Khan, R. A., Nawaz, A., & Ziauddin. (2021). The Impact Of Employee Engagement On Job Performance: A Case Study From The Hospitality Sector. *Journal Of Human Capital Development*, 14(1), 23–34.
- Kruse, K. (2012). *Employee Engagement 2.0*. Kruse Group.
- Kumar, A., & Sharma, M. (2020). Understanding The Typology Of Employee Engagement: Empirical Evidence From Service Sector. *International Journal Of Organizational Analysis*, 28(4), 665–678.
- Lestari, M., & Nugroho, P. (2022). Problem Solving Di Kalangan Frontliner Restaurant Mewah: Pendekatan Studi Kasus. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(2), 140–150.
- Mangkunegara, A. A. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Miles Matthew B; Huberman A. Michael Dan Saldana Johnny. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. (3rd Ed.). Sage Publicatin.
- Nugroho, P., & Wahyuni, T. (2020). Employee Engagement And Customer-Oriented Behavior: Case Of Five-Star Restaurants. *Jurnal Hospitality Dan Pariwisata*, 9(3), 129–139.
- Nurdini, A., & Firmansyah, Y. (2022). Apa Dampak Employee Engagement Terhadap Kinerja Pegawai Pada Koperasi Simpan Pinjam Mitra Sarana Karya Bandung. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(1), 477–494.
<https://doi.org/10.54259/Mudima.V2i1.413>
- Permatasari, E., & Jufrizen. (2022). Analisis Pengaruh Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Pendekatan Bernardin & Russell. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(1), 45–55.

- Pitaloka, E., & Putri, F. M. (2021). The Impact Of Employee Engagement And Organizational Commitment On Employee Performance. *Business Management Journal*, 17(2), 117. <https://doi.org/10.30813/Bmj.V17i2.2739>
- Prasetyo, R., & Anjani, D. (2021). Ketepatan Waktu Dan Tanggung Jawab Sebagai Indikator Kinerja Pada Industri Jasa. *Jurnal Perilaku Organisasi*, 7(2), 112–120.
- Putra, A. H., & Wirawan, H. (2021). Employee Performance And Its Influencing Factors In Service Industries. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 12(2), 115–124.
- Putri, N. A., & Arifin, H. (2022). Keterikatan Karyawan Dan Produktivitas Kerja Dalam Sektor Pariwisata. *Jurnal Manajemen Pariwisata*, 9(2), 45–56.
- Rahmawati, N., & Widodo, A. (2020). Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Pada Bisnis Restaurant Premium. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(1), 65–74.
- Saks, A. M. (2020). Employee Engagement And Employee Performance: A Review Of The Literature. *Journal Of Organizational Behavior*, 41(2), 187–205.
- Sari, M., & Nugroho, R. (2022). Analisis Kinerja Karyawan Berdasarkan Pendekatan Perilaku Dan Hasil Kerja. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 7(1), 45–54.
- Saxena, V., & Srivastava, R. K. (2015). Impact Of Employee Engagement On Employee Performance-Case Of Manufacturing Sectors. *Internasional Journal Of Management Research And Business Strategy*, 4(2), 139–174. <http://www.ijmrbs.com/currentissue.php>
- Schaufeli, W. B. (2020). Engaging Leadership In The Job Demands–Resources Model. *Career Development International*, 25(1), 90–105.
- Schaufeli. (2002). The Measurement Of Engagement And Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach. *J Happiness Stud*, 3, 71–92.
- Setiawan, R., & Prasetyo, D. (2021). The Impact Of Employee Engagement On Performance: A Study In Hospitality Industry. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 10(3), 77–85.
- Setiawan, R., & Pratama, G. (2023). Dampak Disengagement Terhadap Produktivitas Kerja: Studi Kualitatif Di Industri Perhotelan. *Jurnal Psikologi Industri Dan Organisasi*, 7(1), 71–80.
- Soewarno, E., Hudiyani, A., & Fitriana Sugiarti, F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap Pada Hotel Abadi Di Pangkalan Bun. *Magenta*, 9(2), 93–100.
- Sofiani, S. (2022). Pengaruh Restaurant Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Miss Unicorn. *Jurnal Darmawisata*, 2(1), 14–18. <https://doi.org/10.56190/Jdw.V2i1.15>

- Solikihin, Ahmad. (2014). Upaya Meningkatkan Pelayanan Restaurant Dalam Melayani Tamu Di Jogjakarta Plaza Hotel. *Jurnal Khasanah Ilmu*, V(1), 1–7. [Http://Publication.Petra.Ac.Id/Index.Php/Manajemen-Pemasaran/Article/View/1404](http://Publication.Petra.Ac.Id/Index.Php/Manajemen-Pemasaran/Article/View/1404)
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*.
- Syahputra, H., & Damayanti, S. (2023). Disiplin Dan Kehadiran Sebagai Indikator Utama Kinerja SDM Dalam Sektor Hospitality. *Jurnal SDM Dan Organisasi*, 4(1), 92–100.
- Thoha, M., & Miyanto, M. (2015). Analisis Dan Perancangan Sistem Reservasi Hotel D’Griya Serang. *Prosisko: Jurnal Pengembangan Riset Dan Observasi Sistem Komputer*, 2(2).
- Utami, L. S., & Yuliana, D. (2022). Penilaian Kinerja Karyawan Berbasis Narasi Dan Observasi: Studi Pada Sektor Restaurant Bintang Lima. *Jurnal Sumber Daya Manusia*, 8(1), 73–85.
- Wijaya, D. A., & Hamid, F. (2022). Keterikatan Karyawan Sebagai Penentu Produktivitas Di Industri Jasa. *Jurnal Manajemen SDM*, 10(1), 40–50.