

SKRIPSI
PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN
TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT
DI RENAISSANCE BALI NUSA DUA RESORT



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Luh Putu Diana Putri

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

SKRIPSI
PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN
TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT
DI RENAISSANCE BALI NUSA DUA RESORT



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Luh Putu Diana Putri
NIM. 2115834006

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

SKRIPSI

PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DI RENAISSANCE BALI NUSA DUA RESORT

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Luh Putu Diana Putri
NIM. 2115834006**

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

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur, penulis mengucapkan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan berkat-Nya, sehingga penulis dapat menyusun skripsi yang berjudul "**Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Front Office Department di Renaissance Bali Nusa Dua Resort**" dengan baik dan menyelesaikannya tepat waktu. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat agar dapat menyelesaikan pendidikan Terapan S1 Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali. Berkat kerja keras, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan rasa hormat melalui kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah menyediakan fasilitas untuk mendukung kegiatan belajar di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par. M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di Jurusan Pariwisata.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di Jurusan Pariwisata.
4. Dr. Made Satria Pramanda, S.H., S.E., M.M. selaku K Program Studi SI Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan panduan serta motivasi dalam penyusunan usulan penelitian ini.
5. Drs. I Ketut Suarja, M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, pandangan dan senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam penyusunan usulan penelitian ini.
6. Dr. I Nyoman Winia, M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan semangat kepada penulis.
7. Putu Andi Sukaryantha selaku *Human Resources Manager* yang telah mengarahkan, memotivasi dan memberikan izin, untuk melaksanakan

penelitian dan mengumpulkan data dalam penelitian ini di Renaissance Bali Nusa Dua Resort

8. Ni Putu Suandewi selaku *Learning & Development Manager* yang memberikan motivasi secara keseluruhan kepada penulis.
9. Seluruh karyawan *Front Office Department* Renaissance Bali Nusa Dua Reosrt yang akan bersedia membantu penulis untuk mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan.
10. I Made Gatra dan Ni Ketut Suriasih, selaku orang tua yang telah banyak memberikan dukungan dan doa kepada penulis
11. Seluruh sahabat dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang juga telah membantu menyelesaikan skripsi ini dan senantiasa selalu mendoakan dan memberikan semangat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat menghargai setiap kritik dan saran yang diberikan untuk memperbaiki dan menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak dan berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Penulis

Ni Luh Putu Diana Putri

ABSTRAK

Putri, Ni Luh Putu Diana. (2025). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Front Office Department di Renaissance Bali Nusa Dua Resort. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Drs. I Ketut Suarja, M.Si. dan Pembimbing II: Dr. I Nyoman Winia, M.Si.

Kata Kunci: Gaya Kepemimpinan, Kinerja Karyawan, *Front Office*, Industri Perhotelan.

Dalam rangka mencapai tujuan yang optimal dalam *front office department* tentu membutuhkan kontribusi kinerja yang maksimal dari para karyawannya. Pola interaksi antar atasan dan bawahan dapat mempengaruhi kenyamanan karyawan dalam bekerja di suatu perusahaan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada *front office department* dan untuk mengetahui besar pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada *front office department* di Renaissance Bali Nusa Dua Resort. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif menggunakan metode regresi linier sederhana. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner berskala likert kepada 45 responden yang terdiri dari karyawan bagian *front office* menggunakan metode sampel jenuh. Uji hipotesis dilakukan menggunakan uji-t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa $t\text{-hitung} > t\text{-tabel} = 3.103 > 2.016$ dan nilai signifikansi menunjukkan $0,003 < 0,05$ artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima yaitu gaya kepemimpinan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan pada *front office department* di Renaissance Bali Nusa Dua Resort, dengan demikian dapat dimaknai bahwa semakin baik penerapan gaya kepemimpinan maka kinerja karyawan juga semakin baik. Melalui analisis menggunakan koefisien determinasi diketahui bahwa 18,3% kinerja karyawan dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan, sedangkan 81,7% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti.

ABSTRACT

Putri, Ni Luh Putu Diana. (2025). The Influence of Leadership Style on Employee Performance in the Front Office Department at Renaissance Bali Nusa Dua Resort. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali.

This undergraduate thesis has been supervised and approved by Supervisor I: Drs. I Ketut Suarja, M.Si. and Supervisor II: Dr. I Nyoman Winia, M.Si.

Keywords: Leadership Style, Employee Performance, Front Office, Hospitality Industry.

In order to achieve optimal goals in the front office department, maximum employee performance is certainly required. The pattern of interaction between superiors and subordinates can influence employee comfort in the workplace. This study aims to determine the effect of leadership style on employee performance in the front office department, as well as to measure the extent of this influence at Renaissance Bali Nusa Dua Resort. This research uses a quantitative approach with a simple linear regression method. Data were collected through a Likert-scale questionnaire distributed to 45 respondents, consisting of front office employees, using the saturated sampling technique. Hypothesis testing was conducted using a t-test. The results show that the t-calculated value is greater than the t-table value ($3.103 > 2.016$), with a significance value of $0.003 < 0.05$. This indicates that the null hypothesis (H_0) is rejected and the alternative hypothesis (H_1) is accepted, meaning that leadership style has a positive and significant effect on the performance of front office employees at Renaissance Bali Nusa Dua Resort. This implies that the better the implementation of leadership style, the better the employee performance. Based on the coefficient of determination analysis, it is known that 18.3% of employee performance is influenced by leadership style, while the remaining 81.7% is influenced by other variables not examined in this study.

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	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Pengertian Pengaruh.....	6
2.1.2 Gaya Kepemimpinan.....	7
2.1.3 Kinerja Karyawan	9
2.1.4 <i>Front Office Department</i>	12
2.1.5 Hotel.....	13
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	15
2.3 Hipotesis.....	20
BAB III. METODE PENELITIAN	21
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian	21
3.2 Objek Penelitian	21
3.3 Identifikasi Variabel	22
3.4 Definisi Operasional Variabel	22
3.5 Jenis Data dan Sumber Data	25
3.5.1 Jenis Data	25

3.5.2 Sumber Data.....	25
3.6 Penentuan Populasi dan Sampel.....	26
3.7 Pengumpulan Data	27
3.8 Teknik Analisis Data	29
3.8.1 Analisis Statististik Deskriptif.....	30
3.8.2 Uji Kelayakan Instrumen	31
3.8.3 Uji Korelasi Sederhana	33
3.8.4 Uji Asumsi Klasik	33
3.8.5 Uji Parsial atau Uji T.....	35
3.8.6 Analisis Regresi Linier Sederhana	35
3.8.7 Uji Koefisien Determinasi atau Uji R^2	36
BAB IV. PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian	38
4.1.1 Sejarah Hotel.....	39
4.1.2 Fasilitas Hotel.....	42
4.1.3 Struktur Organisasi Front Office	50
4.2 Hasil Penelitian & Pembahasan	57
4.2.1 Hasil Penelitian	57
4.2.2 Hasil Pembahasan	79
BAB V. PENUTUP	82
5.1 Simpulan	82
5.2 Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN.....	87

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	23
Tabel 4. 1 Jumlah Responden Berlandaskan Jenis.....	58
Tabel 4. 2 Jumlah Responden Berlandaskan Usia	58
Tabel 4. 3 Jumlah Responden Berlandaskan Lama Bekerja	59
Tabel 4. 4 Analisis Statistik Deskriptif Gaya Kepemimpinan.....	60
Tabel 4. 5 Analisis Statistik Deskriptif Kinerja Karyawan	65
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas	68
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas	70
Tabel 4. 8 Hasil Uji Korelasi Sederhana	71
Tabel 4. 9 Hasil Uji Linearitas	72
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas.....	73
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	74
Tabel 4. 12 Hasil Uji T	75
Tabel 4. 13 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	76
Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	78



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	20
Gambar 4. 1 Renaissance Bali Nusa Dua Resort	38
Gambar 4. 2 Kamar Renaissance Bali Nusa Dua Resort	42
Gambar 4. 3 Gambar Backstage Restaurant	44
Gambar 4. 4 Gambar Lion-X Restaurant	45
Gambar 4. 5 Gambar Tanah Liat Restaurant.....	46
Gambar 4. 6 Gambar Atomic 17	46
Gambar 4. 7 Gambar R Bar.....	47
Gambar 4. 8 Gambar Beach Club Renaissance Nusa Dua Resort	48
Gambar 4. 9 Gambar Struktur Organisasi Front Office	50



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian	87
Lampiran 2. Pedoman Kuesioner Penelitian	88
Lampiran 3. Tabulasi Hasil Kuesioner	92
Lampiran 4. Dokumentasi Pengumpulan Data	93
Lampiran 5. Output SPSS	94



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata di Bali terus berkembang, mendorong tumbuhnya berbagai fasilitas termasuk hotel berbintang. Salah satu hotel berbintang lima di Bali yang sangat banyak dikunjungi wisatawan adalah Renaissance Bali Nusa Dua Resort. Tingginya minat wisatawan untuk menginap di Renaissance Bali Nusa Dua Resort karena hotel ini mengembangkan konsep *life style* dengan tema yang sangat unik yaitu *Balinese theatre*. Selain itu, kualitas pelayanan dan pengalaman menjadi daya tarik bagi tamu yang ingin menginap. Maka dari itu, *front office department* sebagai titik pertama di mana tamu berinteraksi dengan hotel, baik saat *check-in*, bertanya informasi, atau membutuhkan bantuan lainnya, kesan pertama ini sangatlah penting dikarenakan akan mempengaruhi pandangan tamu terhadap hotel secara keseluruhan. Tingginya antusiasme tamu untuk menginap di hotel ini tak hanya karena konsep visual dan budaya yang diusung, melainkan juga karena kualitas layanan dan pengalaman yang konsisten memuaskan. Di sinilah peran *front office department* sebagai titik kontak pertama menjadi sangat menentukan dalam membentuk citra positif hotel di mata tamu. Di hotel ini, peran *front office* sangat vital, namun tingginya *turnover* menunjukkan adanya isu penting, khususnya terkait gaya kepemimpinan dan dampaknya terhadap kinerja karyawan.

Dalam mencapai tujuan yang optimal dalam *front office department* tentu membutuhkan kontribusi kinerja yang maksimal dari para karyawannya, karena

keberhasilan organisasi sangat bergantung pada seberapa baik setiap individu bisa melakukan tugas serta tanggung jawab yang diberi. Menurut Setiawan & Dewi (2014) kinerja karyawan merupakan salah satu faktor yang penting karena kemajuan perusahaan tergantung dari sumber daya manusia, yang memiliki beberapa indikator yaitu: ketepatan menyelesaikan tugas, kesesuaian jam kerja, tingkat kehadiran dan kerja antar karyawan.

Berdasarkan observasi awal, tingginya tingkat *turnover* pada bagian *front office* mengindikasikan adanya masalah dalam pengelolaan sumber daya manusia. Salah satu faktor yang diduga berpengaruh adalah gaya kepemimpinan yang diterapkan, karena dapat memengaruhi motivasi dan kinerja staff secara langsung. Menurut teori jalur-tujuan (*path goal theory*) dalam (Tewal et al., 2017) pemimpin bertugas untuk membantu bawahan dalam mencapai tujuan dan menyediakan arahan atau dukungan, dengan beberapa indikator dari gaya kepemimpinan yaitu: direktif, suportif, partisipatif, dan berorientasi pada prestasi. Pekerja cenderung lebih bertahan ketika mereka memiliki rasa yang nyaman di tempat kerja dan di sisi lain, karyawan cenderung merasa terpaksa berhenti jika mereka menganggap atasan mereka tidak menyenangkan.

Menurut (Ningtyas & Liana, 2024) salah satu penyebab *turnover* yakni gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh seorang pemimpin. Tingginya *turnover* di bagian *front office* menunjukkan adanya potensi masalah dalam sistem kerja, khususnya terkait gaya kepemimpinan yang mungkin memengaruhi motivasi dan kinerja staff. Tingginya tingkat pergantian karyawan (*turnover*) di *front office* Renaissance Bali Nusa Dua Resort menunjukkan perlunya evaluasi terhadap

faktor-faktor yang memengaruhi kinerja, terutama gaya kepemimpinan yang diterapkan. Jika tidak ditangani, kondisi ini dapat berdampak pada produktivitas, kualitas layanan, serta kepuasan tamu. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui sejauh mana gaya kepemimpinan memengaruhi kinerja karyawan agar manajemen dapat mengambil kebijakan yang tepat.

Dari latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan pada Front Office Department di Renaissance Bali Nusa Dua Resort”.

1.2 Rumusan Masalah

Berlandaskan dengan penjelasan latar belakang yang telah disampaikan, permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada *front office department* di Renaissance Bali Nusa Dua Resort?
2. Seberapa besar pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan di bagian *front office department* Renaissance Bali Nusa Dua Resort?

1.3 Tujuan Penelitian

Berlandaskan pada rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini yakni:

1. Untuk menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada *front office department* di Renaissance Bali Nusa Dua Resort.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada *front office department* di Renaissance Bali Nusa Dua Resort.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan penelitian ini, maka peneliti berharap adanya manfaat bagi masyarakat umum serta pemangku kepentingan lainnya, yakni:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian digunakan oleh mahasiswa sebagai sumber referensi untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan membandingkan pengetahuan teori yang diperoleh di Politeknik Negeri Bali dengan kondisi nyata di industri.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi penulis

Diharapkan mampu mengembangkan kemampuan berpikir kritis dan keterampilan dalam mengamati permasalahan yang muncul di lingkungan kerja.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Dimanfaatkan sebagai bahan informasi dan referensi tambahan bagi penelitian-penelitian berikutnya yang menggunakan judul serupa.

c. Bagi Perusahaan

Digunakan sebagai bahan pertimbangan pada Renaissance Bali Nusa Dua Resort untuk mengambil kebijakan yang menyangkut gaya kepemimpinan guna meningkatkan kinerja karyawannya.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Ruang lingkup pada penelitian ini akan membahas bagaimana gaya kepemimpinan berdampak pada terhadap kinerja karyawan pada *front office department* serta mengetahui berapa besarkah pengaruh gaya kepemimpinan yang diterapkan terhadap kinerja karyawannya pada *front office department* di

Renaissance Bali Nusa Dua Resort. Tempat penelitian ini akan dilakukan di Renaissance Bali Nusa Dua Resort. Subjek pada penelitian ini yakni semua karyawan yang bekerja pada bagian *Front Office Department* di Renaissance Bali Nusa Dua Resort.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V PENUTUP

5.1 Simpulan

Berlandaskan hasil analisis data serta pembahasan yang telah dilakukan memakai aplikasi SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versi 27, maka simpulan dari penelitian ini bisa dirumuskan sebagai berikut:

1. Berlandaskan hasil analisis data melalui uji regresi linier sederhana, diperoleh persamaan regresi $Y = 30,932 + 0,191X$. Persamaan ini menunjukkan bahwasanya gaya kepemimpinan memengaruhi kinerja karyawan secara positif pada *front office department*. Akibatnya, peningkatan kinerja karyawan berbanding lurus dengan kualitas gaya kepemimpinan yang diterapkan. Di sisi lain, jika kualitas kepemimpinan menurun, hal ini dapat menyebabkan penurunan kinerja karyawan. Selain itu, dibandingkan dengan nilai t-tabel sebesar 2,016, nilai t-hitung sebesar 3,103 dalam hasil uji-t lebih besar. Hasil menunjukkan tingkat signifikansi 0,003, yang lebih rendah dari ambang batas 0,05 yang telah ditentukan. Dari hasil ini, dapat disimpulkan bahwa hipotesis alternatif (H1) benar, yang menunjukkan gaya kepemimpinan terbukti memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan di *front office department* Renaissance Bali Nusa Dua Resort.
2. Berlandaskan hasil olah data uji koefisien determinasi diperoleh nilai determinasi senilai 18,3% yang berarti gaya kepemimpinan berpengaruh senilai 18,3% terhadap kinerja karyawan dan sisa 81,7% dipengaruhi oleh faktor luar yang tidak diteliti oleh peneliti.

5.2 Saran

Berlandaskan hasil pembahasan dan simpulan yang telah diuraikan, maka bisa diajukan saran sebagai berikut:

1. Pihak manajemen diharapkan bisa memberikan perhatian yang lebih serius terhadap gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh para pimpinan. Berlandaskan temuan penelitian, gaya kepemimpinan terbukti memengaruhi peningkatan kinerja karyawan secara signifikan. Oleh sebab itu, perusahaan perlu melakukan evaluasi secara sistematis dan berkala terhadap efektivitas gaya kepemimpinan yang dijalankan.
2. Pimpinan pada *front office department* di Renaissance Bali Nusa Dua Resort diharapkan bisa mengembangkan gaya kepemimpinan yang mampu mendorong keterlibatan aktif seluruh anggota tim, bersifat terbuka terhadap berbagai gagasan inovatif, serta konsisten dalam memberikan arahan dan dukungan.
3. Penelitian ini memiliki keterbatasan dengan nilai (R^2) sebesar 18,3% karena hanya difokuskan pada satu departemen dalam satu hotel saja. Maka, untuk penelitian berikutnya diharapkan agar cakupan objek diperluas dengan melibatkan lebih dari satu departemen. Selain itu, bisa dipertimbangkan pula penambahan variabel lain, seperti kepuasan kerja, motivasi, maupun budaya organisasi, guna memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh terkait faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Taqwin, Masita, Ardiawan, K. N., & Sari, M. E. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif. In *Yayasan Penerbit Muhammad Zaini*.
- Abdullah, M. (2014). Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan. In *Aswaja Pressindo*. www.aswajapressindo.co.id
- Aeni, N., & Kuswanto, H. G. (2021). The Influence of Leadership Style, Motivation and Work Discipline on Employee Performance. *International Journal of Management Science and Information Technology*, 1(2). <https://doi.org/10.35870/ijmsit.v1i2.352>
- Baig, S. A., Iqbal, S., Abrar, M., Baig, I. A., Amjad, F., Zia-ur-Rehman, M., & Awan, M. U. (2019). Impact of leadership styles on employees' performance with moderating role of positive psychological capital. *Total Quality Management and Business Excellence*, 32(9–10). <https://doi.org/10.1080/14783363.2019.1665011>
- Bakhtiar. (2023). Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan CV. Bahtera Adiguna Pangkalan BUN. *Magenta*, 11(2).
- Febriani, S. (2022). Analisis Deskriptif Standar Deviasi. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(1).
- Ginting, I. M., Bangun, T. A., Munthe, D. V, & Sihombing, S. (2019). Pengaruh Disiplin Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt Pln (Unit Induk Pembangunan Sumatera Bagian Utara). *Jurnal Manajemen*, 5. <http://ejournal.lmiimedan.net>
- Iba, Z., & Aditya, W. (2024). Analisis Regresi dan Analisis Jalur Untuk Riset Bisnis Menggunakan SPSS 29.0 & Smart PLS 4.0). In *CV. Eureka Media Aksara* (Issue July).
- Manik, L. L. A., & Bancin, M. A. (2022). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Pardede Internasional Medan. *Jurnal Global Manajemen*, 11(1). <https://doi.org/10.46930/global.v11i1.1602>
- Manika Dewi, A. A. C., Sihombing, I. H. H., & Dwi Pratiwi, K. A. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel Canggü Dream Village. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 12(2). <https://doi.org/10.52352/jbh.v12i2.1185>
- Munthe, Y. U., & Lubis, F. A. (2022). Pengaruh dan Efektivitas Media Sosial pada Proses Pengumpulan Zakat, Infaq, dan Sedekah: Studi Kasus di Lembaga Amil Zakat Al-Washliyah Beramal (LAZ WASHAL)) Sumatera Utara. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 2(1).

- Ningtyas, D. L., & Liana, L. (2024). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Stres Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Turnover Intention (Studi Pada BPR Arto Moro Kota Semarang). *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 7(4). <https://doi.org/10.31539/costing.v7i4.9107>
- Pangestu, R. N., Rani, D. S., Tyas, T. S. N., Farhah, Z., & Afifah, Z. N. (2022). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan: Perencanaan , Kualitas dan Kepemimpinan (Literature Review Manajemen Kinerja). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 4(2).
- Purba, Y. O., Fadhilaturrahmi, Purba, J. T., & Siahaan, K. W. A. (2021). Teknik Uji Instrumen Penelitian Pendidikan. *Widini Bhakti Persada Bandung*, 01(02).
- Putri, L. M. E., Sihombing, I. H. H., & Sukerti, N. N. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel The Ritz Carlton, Bali. *Jurnal Ilmiah Hospitaliry Management*, 14(1).
- Sabudi, I. N. S., Diwyarthi, N. D. M. S., & Yudiari, D. A. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Di The Anvaya Beach Resort Bali. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 8.
- Setiawan, F., & Dewi, A. A. S. K. (2014). Pengaruh Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Cv. Berkat Anugrah. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 3(5).
- Subakti, H., Hurit, R. U., Eni, Genoveva, D. E., Yufrinalis, M., Maria, S. K., Adwiah, R., Syamil, A., Mbari, M. A. F., Putra, S. H. J., Solapari, N., Musriati, T., & Amane, A. P. O. (2023). Metodologi Penelitian Kualitatif. In *CV. Media Sains Indonesia* (Issue December).
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.
- Teruna, D., & Ardiansyah, T. (2021). Model Gaya Kepemimpinan Pada Perusahaan di Indonesia. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen*, 19. <https://doi.org/10.52330/jtm.v19i1.18>
- Tewal, B., Adolfina, Pandowo, M. H. C., & Tawas, H. N. (2017). Perilaku Organisasi. *Etika Jurnalisme Pada Koran Kuning : Sebuah Studi Mengenai Koran Lampu Hijau*, 16(2).
- Utami, L. Y. S., & Sinaga, F. (2023). Peranan Receptionist dalam Meningkatkan Pelayanan Tamu di Front Office Department T. *Jurnal Pariwisata Dan Bisnis*, 02(8).
- Utari, D. A. K. Y., Dewi, L., & Dewi, N. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan General Manager Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan Di Hotel Grand Inna Kuta. *Jurnal Industri Perjalanan Wisata*, 11(2).
- Wachidyah, W. (2017). Front Office Department Dan Peranannya Dalam Layanan

Tamu Hotel. *Jurnal Bisnis & Teknologi Politeknik NSC Surabaya*, 4. [https://nscpolteksby.ac.id/ebook/files/Ebook/Journal/2017/JBT Front Office Department dan Peranannya dalam Layanan Tamu Hotel By Wiwin Wachidayah.pdf](https://nscpolteksby.ac.id/ebook/files/Ebook/Journal/2017/JBT_Front_Office_Department_dan_Peranannya_dalam_Layanan_Tamu_Hotel_By_Wiwin_Wachidayah.pdf)

Widana, I. W., & Muliani, P. L. (2020). Uji Persyaratan Analisis. In *Klik Media*.

Widodo, D. S., & Yandi, A. (2022). Model Kinerja Karyawan : Kompetensi , Kompensasi dan Motivasi , (Literature Review MSDM). *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 1(1).

Yakin, I. H. (2023). *Metodologi Penelitian (Kuantitatif & Kualitatif)* (Issue September).

Yukl, G. (2011). *Leadership In Organizations*.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI