

SKRIPSI

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN DISIPLIN KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN FRONT OFFICE
DI THE RITZ-CARLTON BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Nengah Kawitman Martha Santosa

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN DISIPLIN KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN FRONT OFFICE
DI THE RITZ-CARLTON BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Nengah Kawitman Martha Santosa
NIM 2115834101**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN FRONT OFFICE DI THE RITZ-CARLTON BALI

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Nengah Kawitman Martha Santosa
NIM 2115834101**

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul ”Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan *Front Office* di The Ritz-Carlton Bali”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi D4 Jurusan Manajemen Bisnis Pariwisata Politeknik Negeri Bali. Pada kesempatan ini, saya sangat berterima kasih kepada pihak-pihak berikut ini yang telah membantu saya dalam kelancaran penyusunan skripsi ini:

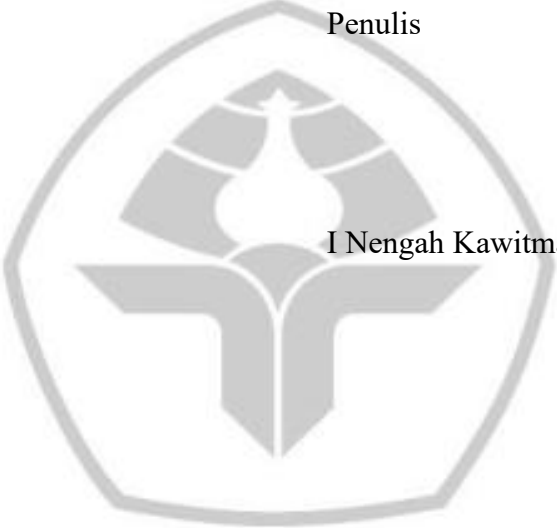
1. I Nyoman Abdi, S.E., M.e.Com, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Politeknik Negeri Bali.
2. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali, atas arahan dan bimbingannya selama penulis menempuh pendidikan.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali, atas arahan dan bimbingannya selama masa studi penulis.
4. Made Satria Pramanda Putra. S.H., S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Dr. I Nyoman Winia, M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan serta nasihat dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ni Putu Lianda Ayu Puspita, SE., M.Tr.Par Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan serta saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Jurusan Pariwisata atas ilmu, pendidikan, bimbingan yang diberikan kepada penulis.

8. Seluruh *Head of Department* dan seluruh staf The Ritz-Carlton Bali yang telah membantu penulis selama melaksanakan praktek kerja lapangan serta membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Dengan demikian, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat dibutuhkan demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini akan bermanfaat bagi pembaca yang berminat akan topik penelitian ini.

Penulis

I Nengah Kawitman Martha Santosa



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRAK

Santosa, I Nengah Kawitman Martha (2025) Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan Front Office di The Ritz-Carlton Bali. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh pembimbing I: Dr. I Nyoman Winia, M.Si pembimbing II: Ni Putu Lianda Ayu Puspita, S.E., M.Tr.Par

Kata kunci: lingkungan kerja, disiplin kerja, kinerja karyawan, *front office*, hotel.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan *front office* di The Ritz-Carlton Bali. Latar belakang penelitian ini berangkat dari pentingnya kualitas sumber daya manusia dalam menunjang operasional hotel, khususnya pada bagian *front office* yang berinteraksi langsung dengan tamu. Lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif serta tingkat disiplin kerja yang tinggi diyakini dapat meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif asosiatif. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan *front office* yang berjumlah 41 responden, yang diambil menggunakan teknik sampling jenuh. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, penyebaran kuesioner, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linier berganda, serta uji hipotesis (uji t dan uji F) dengan bantuan software *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial maupun simultan, lingkungan kerja dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa peningkatan kualitas lingkungan kerja serta pembentukan kedisiplinan yang baik dapat berkontribusi secara langsung dalam meningkatkan kinerja karyawan *front office*.

POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

Santosa, I Nengah Kawitman Martha (2025). The Influence of Work Environment and Work Discipline on Front Office Employee Performance at The Ritz-Carlton Bali. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali.

This undergraduate thesis has been supervised and approved by supervisor I: Dr. I Nyoman Winia, M.Si and supervisor II: Ni Putu Lianda Ayu Puspita, S.E., M.Tr.Par

Keywords: work environment, work discipline, employee performance, front office, hotel.

This study aims to determine the influence of the work environment and work discipline on the performance of Front Office employees at The Ritz-Carlton Bali. The background of this research is based on the importance of human resource quality in supporting hotel operations, particularly in the Front Office department that interacts directly with guests. A comfortable and conducive work environment, along with a high level of discipline, is believed to improve employee performance. This research uses a quantitative method with a descriptive associative approach. The sample consists of all 41 Front Office employees, selected using the saturated sampling technique. Data were collected through observation, questionnaires, and documentation. Data analysis techniques included validity tests, reliability tests, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing (t-test and F-test), supported by Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). The results show that both partially and simultaneously, the work environment and work discipline have a positive and significant effect on employee performance. The conclusion of this study is that improving the quality of the work environment and fostering good discipline can directly contribute to enhancing Front Office employee performance.

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	1
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
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.....	4
1.3 Tujuan penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktis.....	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Hotel	7
2.1.2 Front Office Department.....	10
2.1.3 Lingkungan Kerja	12
2.1.4 Disiplin Kerja.....	13
2.1.5 Kinerja Karyawan.....	15
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	16
2.2 Hipotesis	20
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian	22
3.2 Objek Penelitian.....	22
3.3 Identifikasi Variabel.....	22
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	23
3.5 Jenis Dan Sumber Data.....	24

3.5.1	Jenis Data	24
3.5.2	Sumber Data.....	25
3.6	Penentuan Populasi Dan Sampel	26
3.6.1	Populasi.....	26
3.6.2	Sampel.....	26
3.7	Pengumpulan Data.....	26
3.7.1	Observasi.....	27
3.7.2	Angket (Kuesioner).....	27
3.7.3	Dokumentasi	28
3.8	Teknik Analisis Data.....	29
3.8.1	Uji Instrument Penelitian.....	29
3.8.2	Uji Asumsi Klasik.....	30
3.8.3	Uji Korelasi Berganda	32
3.8.4	Uji Regresi Linier Berganda	33
3.8.5	Uji Hipotesis	34
3.8.6	Uji Koefisien Determinasi	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		36
4.1	Gambaran Umum Tempat Penelitian	36
4.1.1	Sejarah Perusahaan.....	37
4.1.2	Bidang Usaha dan Fasilitas	39
4.1.2	Struktur Organisasi	50
4.2	Hasil dan Pembahasan	53
4.2.1	Uji Instrument Penelitian	54
4.2.2	Uji Asumsi Klasik	56
4.2.3	Uji Korelasi Berganda.....	59
4.2.4	Uji Regresi Linier Berganda	59
4.2.5	Uji Hipotesis	60
4.2.6	Uji Koefisien Determinasi	62
4.2.8	Pembahasan	64
BAB V PENUTUP		66
5.1	Simpulan.....	66
5.2	Saran	67
DAFTAR PUSTAKA.....		68
LAMPIRAN.....		71

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	23
Tabel 3.2 Skala Likert.....	28
Tabel 4. 1 Jenis-jenis kamar	39
Tabel 4. 2 Uji Validitas	54
Tabel 4. 3 Uji Reliabilitas	55
Tabel 4. 4 Uji Normalitas	56
Tabel 4. 5 Uji Multikolinearitas.....	57
Tabel 4. 6 Uji Korelasi Berganda	59
Tabel 4. 7 Uji Regresi Linier Berganda	59
Tabel 4. 8 Uji Hipotesis F	61
Tabel 4. 9 Uji hipotesis t.....	61
Tabel 4. 10 Uji Koefisien Determinasi	63



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo The Ritz-Carlton Bali	36
Gambar 4.2 Struktur Organisasi The Ritz-Carlton Bali	50
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Front Office	50
Gambar 4.4 Uji Heteroskedastisitas	58



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian.....	71
Lampiran 2: Bidang usaha dan dokumentasi	76
Lampiran 3: Tabulasi data.....	86
Lampiran 4: Output SPSS	89



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam perkembangan dunia pariwisata pada era globalisasi menyebabkan semakin tinggi persaingan usaha di industri pariwisata, tidak terkecuali dalam bidang jasa akomodasi. Dengan adanya perkembangan di dunia bisnis dibutuhkan sumber daya manusia yang berkompeten di dalamnya. Dalam setiap operasional perusahaan selalu terdapat sumber daya manusia yang bekerja demi tercapainya tujuan yang sebelumnya sudah ditentukan. Sumber daya manusia tersebut mempunyai peran yang begitu krusial agar sebuah perusahaan dapat mengalami kemajuan. Artinya, sumber daya manusia menjadi aspek yang begitu penting dalam meningkatkan kualitas dari perusahaan (Veithzal, 2015).

Pada hakikatnya, sumber daya manusia ialah aspek paling penting dalam suatu perusahaan apabila disandingkan dengan sumber daya yang lain seperti sumber daya teknologi, modal, ataupun SDA. Sumber daya manusia berperan penting dalam bisnis. Sekalipun infrastruktur dan dukungan teknis sudah memadai, namun tanpa dukungan sumber daya manusia yang berkompeten, maka pekerjaan perusahaan tidak dapat tuntas dengan optimal, perusahaan membutuhkan karyawan yang mampu bekerja dengan segala jenis tuntutan perusahaan dalam mendapatkan, mengembangkan, serta mempertahankan sumber daya manusia sejalan dengan lingkungan yang senantiasa berubah seiring berjalannya waktu. Pentingnya peran sumber daya manusia terlihat dari kebutuhan perusahaan untuk menyelaraskan strategi manajemen personalia dengan pentingnya strategi di bidang

lain (Suak *et al.*, 2017). Karyawan akan memberikan kinerja yang baik saat persepsi yang ditunjukkan juga baik. Hal tersebut terjadi dikarenakan dapat persepsi yang baik dapat memberikan rasa yang nyaman dan menyenangkan dalam melakukan pekerjaan, sedangkan jika persepsi karyawan kurang baik, maka kinerja karyawan pun akan mengalami penurunan dari yang diharapkan (Pradipta, 2020).

Kinerja karyawan merupakan hasil pemikiran dan usaha karyawan dalam bekerja, baik secara bisa dilihat dan tidak terlihat. Kinerja karyawan dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap keberhasilan suatu bisnis. Kinerja karyawan yang baik dapat berdampak kepada meningkatnya kinerja perusahaan. Begitupun sebaliknya, ketika kinerja yang diberikan karyawan itu rendah, maka kinerja perusahaan akan turut menurun. Dukungan dari para karyawan sangat menunjang keberhasilan dari operasional perusahaan. Kinerja perusahaan diartikan sebagai hasil dari persyaratan kerja yang perlu ditunaikan oleh karyawan. Kinerja karyawan dapat di nilai dengan tingkat partisipasi karyawan dalam organisasi (Hidayat & Taufiq, 2012).

Lingkungan kerja ialah bagian dari faktor yang turut memberi pengaruh pada seberapa baik kinerja karyawan. Saat perasaan nyaman dan aman dirasakan oleh karyawan di tempat kerja, mereka akan memberikan kinerja terbaik mereka. Kondisi emosional karyawan juga dapat dipengaruhi oleh lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang dirasa baik dapat menghadirkan kondisi yang membuat karyawan nyaman sehingga karyawan dapat menjalankan pekerjaannya dengan begitu optimal. Peningkatan kinerja karyawan merupakan tanggung jawab bersama diantara karyawan dengan perusahaan di tempat kerja. Hal ini terdiri dari aspek

nonfisik serta aspek fisik di tempat kerja, seperti menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman bagi karyawan, menjaga kebersihan dan kerapian, serta mendorong sikap positif terhadap pekerjaan di semua aspek kehidupan kerja (Sari *et al.*, 2020).

Di samping itu, kinerja karyawan pun turut dipengaruhi oleh disiplin kerja. Seorang yang disiplin dalam bekerja cenderung bertindak secara teratur, menerima, dan melaksanakan aturan tertulis maupun tidak tertulis dari perusahaan karena mereka memahami pentingnya menyeimbangkan antara keinginan pribadi dan kenyataan situasi yang dihadapi. Setiap karyawan sangat diharapkan mempunyai disiplin kerja yang baik tinggi sehingga bisa berdampak pada semakin baiknya kinerja yang mereka berikan (Hidayat & Taufiq, 2012). Rasa tanggung jawab pribadi terhadap pekerjaan merupakan komponen penting dalam disiplin kerja yang baik. Perubahan dan variasi kegiatan yang lebih luas merupakan hal yang tak terhindarkan sebagai hasil dari perkembangan perusahaan dan kemajuan teknologi yang digunakan. Dengan demikian, disiplin merupakan kunci dalam mencapai potensi maksimal demi terwujudnya tujuan perusahaan. Kinerja karyawan dapat dikatakan meningkat jika hal ini dapat tercapai dengan baik (Saripuddin, 2015).

Salah satu industri yang menuntut kinerja tinggi karyawan adalah industri perhotelan. Ritz Carlton Bali ialah hotel yang berdiri di kawasan Nusa Dua, Bali yang terkenal dengan pantainya yang berpasir putih (Ariasih *et al.*, 2008). Ritz Carlton Bali masih terdapat karyawan yang kurang puas dengan lingkungan dan disiplin kerja. seperti masalah dengan lingkungan kerja. Karyawan merasa kurang puas dengan hubungan dengan karyawan lain dan hubungan antar atasan. Selain itu

masih ada masalah dengan disiplin kerja seperti masih adanya karyawan-karyawan yang datang tidak tepat pada waktunya, mereka pulang saat jam kerja belum berakhir dan menggunakan waktu bekerja dengan tidak efektif. Dari permasalahan tersebut dapat mengakibatkan menurunnya kualitas kinerja karyawan.

Melalui uraian di atas, timbul ketertarikan dan motivasi dalam diri peneliti untuk melaksanakan penelitian dalam mencari tahu pengaruh lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Maka dari itu dalam melakukan penelitian ini penulis akan mengambil judul “Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Front Office di Ritz Carlton Bali“

1.2 Rumusan Masalah

Melalui pemaparan latar belakang, berikut ialah rumusan masalah pada penelitian ini:

1. Bagaimanakah pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan *front office* di The Ritz-Carlton Bali?
2. Bagaimanakah pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan *front office* di The Ritz-Carlton Bali?
3. Bagaimanakah pengaruh lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan *front office* di The Ritz-Carlton Bali?

1.3 Tujuan penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan *front office* di The Ritz-Carlton Bali.

2. Untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan *front office* di The Ritz-Carlton Bali.
3. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan *front office* di The Ritz-Carlton Bali.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini secara teoritis dapat memberikan kontribusi dan menjadi referensi bagi penelitian-penelitian lain. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan mengenai pengaruh lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Perusahaan

Menjadi pertimbangan bahan referensi saat perusahaan akan melakukan peningkatan pada kinerja karyawannya.

2. Bagi Peneliti

Sebagai media untuk penulis dalam mengembangkan penalaran serta membentuk pola pikir yang lebih maju dan untuk mengetahui kemampuan penulis pada pengimplementasian ilmu manajemen SDM.

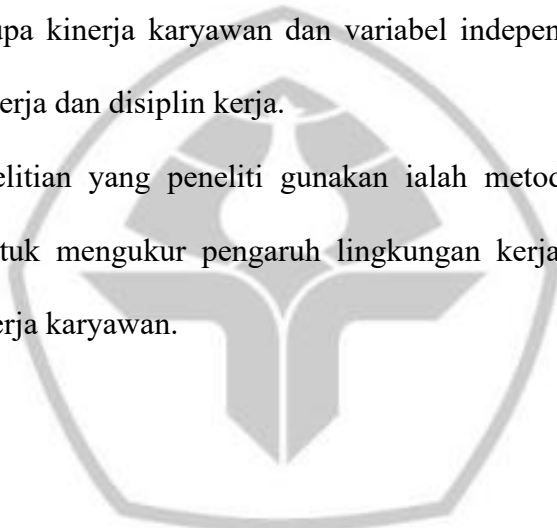
3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian diharapkan dapat berguna dan juga dapat memberikan wawasan dan ilmu bagi pembaca.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Fokus penelitian ini terletak pada pengaruh lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan *front office* di The Ritz-Carlton Bali. Berikut ialah ruang lingkup penelitian ini:

1. Penelitian dilakukan di The Ritz-Carlton Bali, yang berlokasi di Jl. Raya Nusa Dua Selatan Jl. Nusa Dua, Lot III, Sawangan, Kec. Kuta Sel., Bali.
2. Kajian penelitian ini mencakup dua variabel pokok, yakni Variabel dependen (terikat) berupa kinerja karyawan dan variabel independen (bebas) berupa lingkungan kerja dan disiplin kerja.
3. Metode penelitian yang peneliti gunakan ialah metode kuantitatif, yang bertujuan untuk mengukur pengaruh lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan temuan analisis data serta pembahasan yang sudah dipaparkan terkait “Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan *Front Office* di The Ritz-Carlton Bali”, maka simpulan yang dapat ditarik ialah:

Lingkungan kerja terbukti memberikan kontribusi yang signifikan kepada peningkatan kinerja karyawan. Lingkungan yang nyaman, baik secara fisik seperti fasilitas dan tata ruang kerja, maupun secara sosial seperti hubungan interpersonal yang sehat, berperan dalam menciptakan suasana kerja yang menyenangkan. Interaksi yang baik antar karyawan, komunikasi yang terbuka dan saling menghargai antara atasan dan bawahan, serta semangat kerja tim yang kuat mampu mendorong motivasi internal karyawan untuk mencapai kinerja optimal.

Sementara itu, disiplin kerja juga merupakan faktor krusial yang secara signifikan turut memberikan pengaruh pada kinerja individu di tempat kerja. Karyawan yang menunjukkan disiplin tinggi terlihat dari kedatangan yang tepat waktu, kepatuhan terhadap peraturan perusahaan, serta keseriusan dalam menjalankan tanggung jawab cenderung memiliki tingkat produktivitas yang stabil dan konsistensi dalam hasil kerja. Disiplin yang diterapkan secara konsisten menjadi indikator profesionalisme dan komitmen terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Lingkungan kerja dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan *front office*. Hasil uji F menunjukkan bahwa kedua

variabel ini secara bersamaan memberi kontribusi yang besar kepada pencapaian kinerja. Hal ini diperkuat dengan nilai koefisien determinasi sebesar 95,1%, yang menunjukkan bahwa mayoritas variasi dalam kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh lingkungan kerja dan disiplin kerja.

5.2 Saran

Berikut ini terdapat beberapa saran yang mengacu kepada pemaparan simpulan di atas:

1. Bagi pihak manajemen The Ritz-Carlton Bali, disarankan untuk senantiasa meningkatkan serta menjaga kualitas lingkungan kerja yang kondusif, sehat, dan mampu menunjang kinerja optimal karyawan. Upaya tersebut dapat diwujudkan melalui peningkatan efektivitas komunikasi internal, penyediaan sarana dan prasarana kerja yang menunjang, serta penanaman budaya kerja yang mengedepankan kolaborasi dan semangat kebersamaan di antara seluruh elemen organisasi.
2. Bagi peneliti selanjutnya, mengingat bahwa sebesar 4,9% variasi kinerja karyawan masih dipengaruhi oleh beragam faktor lain di luar variabel lingkungan kerja dan disiplin kerja yang diteliti dalam studi ini, maka diharapkan dapat mengeksplorasi variabel-variabel tambahan yang relevan. Penelitian lanjutan dapat mempertimbangkan aspek seperti motivasi intrinsik, gaya kepemimpinan, kepuasan kerja, atau sistem penghargaan, agar diperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh dan mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, D. (2013). *Data Dan Metode Data Penelitian*. Surakarta: Poltekes.
- Aprillia, C. A., Astuti, E. S., & Dewantara, R. Y. (2017). Analisis Sistem Informasi Reservasi Hotel (Studi Pada Sistem Informasi Reservasi Dewarna Hotel Letjen Sutoyo Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*|Vol, 44(1), 111–117.
- Ariasih, A. A. M., Sukarsih, N. N. T., & Utami, G. W. N. (2008). *Figurative language on hotel website advertising of the ritz carlton bali: A critical discourse analysis*. 49, 69–73. [https://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/BSt/Publikationen/GrauePublikationen/MT_Globalization_Report_2018.pdf%0Ahttp://eprints.lse.ac.uk/43447/1/India_globalisation_society_and_inequalities\(lsero\).pdf%0Ahttps://www.quora.com/What-is-the](https://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/BSt/Publikationen/GrauePublikationen/MT_Globalization_Report_2018.pdf%0Ahttp://eprints.lse.ac.uk/43447/1/India_globalisation_society_and_inequalities(lsero).pdf%0Ahttps://www.quora.com/What-is-the)
- Ariyanti, E., Wardani, E. S., & Jaenudin. (2024). the Influence of Work Discipline and Work Environment on Employee Performance. *International Journal Management and Economic*, 3(2), 16–24. <https://doi.org/10.56127/ijme.v3i2.1285>
- Bungin, B. (2017). *Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Darsono, A. (2011). *Housekeeping Hotel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Estiana, R., Karomah, N. G., & Saimima, Y. A. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *JURNAL LENTERA BISNIS*, 12(2), 339. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v12i2.771>
- Firmansyah, D., & Dede. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85–114.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23* (8th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Desain Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif untuk Akuntansi, Bisnis dan Ilmu Sosial*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25* (9 (ed.)). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, M. A. (2015). *Statistik penelitian bidang pendidikan, psikologi dan sosial*. Yogyakarta: Parama Publishing.
- Hidayat, Z., & Taufiq, M. (2012). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja serta Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Air

- Minum (PDAM) Kabupaten Lumajang. *Jurnal WIGA* , 2(1), 79–97.
- Jackson, J. H., & Mathis, R. L. (2006). *Human Resource Management* (10th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Jayanthi, N. L. P. P. A., Asih, A. . K. S., & Sari, J. P. (2023). *Terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel Tijili*. 4(2), 197–205.
- Machali, I. (2015). *Statistika itu mudah, Menggunakan SPSS Sebagai Alat Bantu Statistik* (Z. Arifin (ed.)). UIN Sunan Kalijaga.
- Makbul, M. (2021). *Metode pengumpulan data dan instrumen penelitian*.
- Noviyanti, L., & Asmalah, L. (2024). the Influence of Work Discipline and Work Environment on Employee Performance. *International Journal Management and Economic*, 3(2), 16–24. <https://doi.org/10.56127/ijme.v3i2.1285>
- Pradipta, R. N. (2020). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Suhermin Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 9, 1–18.
- Pranitasari, D., & Khotimah, K. (2021). Analisis Disiplin Kerja Karyawan pada PT. Bont Technologies Nusantara. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 18(01), 22–38. <https://doi.org/10.36406/jam.v18i01.375>
- Santoso, S. (2012). *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sari, D. P., Megawati, I., & Heriyanto, I. (2020). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Infomedia Nusantara Bagian Call Center Tele Account Management (TAM) Telkom Bandung. *Majalah Bisnis & IPTEK*, 13(1), 31–44. <https://doi.org/10.55208/bistek.v13i1.144>
- Saripuddin, J. (2015). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Sarana Agro Nusantara Medan. *Kumpulan Jurnal Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*, 3(2).
- Siagian, S. (2014). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2019). *Manajemen sumber daya manusia : membangun tim kerja yang solid untuk meningkatkan kinerja* (R. D. Suryani (ed.); 4th ed.). Bumi Aksara.
- Soenarno, A. (2006). *Front Office Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sofyan, D. K. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Kerja Pegawai BAPPEDA. *Malikussaleh Industrial Engineering*, 2(1), 18–23.
- Suak, R., Adolfina, & Uhing, Y. (2017). Pengaruh Reward Dan Punishment

- Terhadap Kinerja Karyawan Sutanraja Hotel Amurang. *Emba*, 5(2), 1050–1059.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif* (1st ed.). Bandung: Alfabeta.
- Sumarsono, D. C. H. A. (2014). *Dahsyatnya bisnis hotel di Indonesia*. Gramedia Pustaka Utama.
- Surahman, E., Satrio, A., & Sofyan, H. (2020). Kajian Teori Dalam Penelitian. *JKTP: Jurnal Kajian Teknologi Pendidikan*, 3(1), 49–58.
<https://doi.org/10.17977/um038v3i12019p049>
- Suryani, K., & Fo, J. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Tinjauan Praktis Aplikatif* (1st ed.). Badung: Nilacakra.
- Susanti, E. L. (2016). *Modul Metode Penulisan Penelitian Departemen Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Universitas Brawijaya*.
- Tarmoezi, T., & Manurung, H. (2000). Hotel front office. *Jakarta: Kesaint Blanc*.
- Wachidyah, W. (2017). Front Office Department Dan Peranannya. *Wiwin Wachidyah*, 4, 1–11.
<https://nscpolteksby.ac.id/ebook/files/Ebook/Journal/2017/JBT Front Office Department dan Peranannya dalam Layanan Tamu Hotel By Wiwin Wachidayah.pdf>
- Wiboyo. (2017). *Manajemen Kinerja - Edisi Kelima* (5th ed.). Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Yuliara, I. M. (2016). Modul regresi linier berganda. *Universitas Udayana*, 18.