

# FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS KARYAWAN DI HOTEL DYAN GRAHA PEKANBARU

Oleh : Silvi Ika Rinanda  
Pembimbing : Syofia Achnes  
E-mail : silvi.rinanda@gmail.co

Jurusan Ilmu Administrasi – Program Studi Pariwisata  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293– Telp/Fax.  
0761-63277

## ABSTRACT

*This research aimed about employee's loyalty at Dyan Graha Hotel Pekanbaru. This research aims to: (1) to know about employee's loyalty. (2) to know the multi way to increase employee's motivation at Dyan Graha Hotel Pekanbaru.*

*This research was used descriptive quantitativ method to describe the issues. The sample used in this research was 56 people.*

*The results of this research indicate that based on the research results obtained on the employee's loyalty at Dyan Graha Hotel Pekanbaru good. This is evidenced by the acquisition of the overall total score of all factors, which is 3.829points.*

*Keywords: Loyalty, employee, loyalty factor.*

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri pariwisata terutama sektor perhotelan dewasa ini semakin menunjukkan peningkatan. Hal ini terbukti dengan semakin banyaknya jumlah hotel dengan berbagai jenis klasifikasi dan pangsa pasar. Kondisi ini tentu berdampak kepada munculnya persaingan diantara industri-industri tersebut. Setiap hotel saling bersaing untuk meraih kepercayaan para tamu dengan berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi tamu.

Salah satu aspek penting dalam upaya menghadapi persaingan di industri perhotelan adalah dengan menyediakan sumber daya manusia. Sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai "keseluruhan penentuan dan pelaksanaan berbagai aktivitas, *policy*, dan program

yang bertujuan mendapatkan tenaga kerja, pengembangan, dan pemeliharaan dalam usaha meningkatkan dukungannya terhadap peningkatan efektivitas organisasi dengan cara yang secara etis dan sosial dapat dipertanggung jawabkan (Marihhot Tua Efendi Hariandja). Pengelolaan sumber daya manusia merupakan hal yang penting dalam pencapaian tujuan. Dengan adanya sumber daya manusia yang berkualitas dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan pemasaran pun semakin ditingkatkan.

Perusahaan menyadari bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan modal dasar dalam proses pembangunan perusahaan bahkan nasional. Hal ini sejalan dengan pendapat Fakry Gaffar (1987) "bahwa keberhasilan pembangunan itu sangat ditentukan oleh faktor manusia, dan manusia yang menentukan keberhasilan ini harus manusia yang mempunyai kemampuan membangun" oleh karena itu kualitas Sumber Daya

Manusia senantiasa harus dikembangkan dan diarahkan agar tercapainya tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Loyalitas merupakan sikap mental dari karyawan yang ditunjukkan dengan sikap setianya terhadap perusahaan walaupun perusahaan dalam keadaan baik maupun dalam keadaan terburuk. Maka dari itu loyalitas juga bisa diartikan sebagai kesetiaan yang diberikan karyawan kepada perusahaan, dimana perusahaan mampu membalasnya dengan sangat baik kepada karyawan. Menurut kamus ilmiah populer loyalitas berasal dari kata loyal yang berarti setia. Dalam hal ini loyalitas dapat diartikan sebagai kesetiaan karyawan terhadap perusahaan. menurut Tjiptono (2006) loyalitas merupakan kesetiaan karyawan terhadap perusahaan yang akan dapat menimbulkan rasa tanggung jawab.

**Tabel 1.1**

**Data Masa kerja Karyawan Hotel Dyan Graha Pekanbaru Tahun 2016**

Masa Kerja	Jumlah	%
0-2 tahun	5	9
3-5 tahun	11	20
Lebih dari 5 tahun	40	71
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>100</b>

(Sumber : *Human Resources Departement Hotel Dyan Graha Pekanbaru, 2016*)

Dari tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa 71% karyawan di Hotel Dyan Graha Pekanbaru memiliki masa kerja lebih dari 5 tahun, kemungkinan yang dapat dilihat dari data diatas yaitu, karyawan di Hotel Dyan Graha Pekanbaru memiliki loyalitas dalam bekerja, sehingga karyawan merasa betah untuk tetap tinggal dan bekerja di Hotel Dyan Graha Pekanbaru dan tidak ingin berpindah ke hotel lain meskipun perkembangan hotel di Indonesia khususnya di Pekanbaru 10 tahun terakhir berkembang sangat pesat.

**Tabel 1.2**

**Data Usia Karyawan Hotel Dyan Graha Pekanbaru Tahun 2016**

Usia	Jumlah	%
15-25 tahun	6	11
26-30 tahun	11	20
31-35 tahun	17	30
Lebih dari 36 tahun	22	39
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>100</b>

(Sumber : *Human Resources Departement Hotel Dyan Graha Pekanbaru, 2016*)

Dari tabel 1.2 diatas dapat dilihat bahwa 39% karyawan di Hotel Dyan Graha Pekanbaru berusia lebih dari 36 tahun. Kemungkinan pertama dari data diatas yaitu, karyawan di Hotel Dyan Graha Pekanbaru yang sudah berusia diatas 36 tahun tidak ingin berpindah ke Hotel lain dikarenakan sudah merasa nyaman bekerja di Hotel Dyan Graha Pekanbaru sehingga keinginan untuk berpindah semakin kecil. Kemungkinan kedua yaitu, karyawan yang sudah berusia diatas 36 tahun tidak ingin bersain dengan para calon pelamar kerja di hotel-hotel baru yang lebih *fresh graduation* sehingga karyawan di Hotel Dyan Graha Pekanbaru memilih tetap berkomitmen untuk bekerja di Hotel Dyan Graha Pekanbaru.

**Tabel 1.3**

**Data Perbandingan Jumlah Karyawan Hotel Resty Menara Pekanbaru dan Hotel Dyan Graha Pekanbaru**

Tahun	Hotel Bintang 3									
	Resty Menara Pekanbaru					Dyan Graha Pekanbaru				
	Awal	Masuk	Keluar	Akhir	%	Awal	Masuk	Keluar	Akhir	%
2014	63	1	2	62	3,2	59	0	1	58	1,7
2015	62	6	3	65	4,6	58	0	1	57	1,7
2016	65	11	2	74	2,7	57	0	1	56	1,8

Dari tabel 1.3 diatas dapat dilihat pertukaran karyawan di Hotel Dyan Graha Pekanbaru dan Hotel Resty Menara Pekanbaru selama 3 tahun terakhir, dari data diatas dapat dilihat bahwa intensitas keluar karyawan di Hotel Resty Menara

Pekanbaru sangat tinggi dibandingkan dengan intensitas keluar karyawan di Hotel Dyan Graha Pekanbaru. Hal ini menunjukkan karyawan di Hotel Resty Menara Pekanbaru memiliki loyalitas yang rendah terhadap perusahaan. Lama bekerja menjadi salah satu faktor dalam menentukan loyalitas dan kepuasan kerja karyawan, karyawan di Hotel Dyan Graha Pekanbaru cenderung loyal dilihat dari intensi keluar yang kecil dibandingkan dengan beberapa hotel dengan klasifikasi bintang yang sama, data diatas juga memperlihatkan faktor kepuasan yaitu betahnya karyawan bekerja di Hotel Dyan Graha Pekanbaru.

Menurut Purwito (1980) bila tingkat intensi keluar karyawan mencapai 2% keatas, maka di kategorikan tinggi. Dari data diatas dapat dilihat bahwa intensi keluar karyawan Hotel Dyan Graha Pekanbaru paling tinggi pada tahun 2016 yaitu sekitar 1,8%.

Menurut Ibu Hj. Rita Biaro sebagai Human Resources Departement Hotel Dyan Graha Pekanbaru melalui wawancara singkat oleh penulis mengemukakan bahwa, karyawan pada perusahaan merasa betah bekerja di Hotel Dyan Graha Pekanbaru, dikarenakan selalu mengikuti peraturan yang ada dan mereka bekerja dengan santai tanpa merasa terbebani.

Dari data di atas penulis tertarik untuk meneliti mengenai “Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan Di Hotel Dyan Graha Pekanbaru”, karena melihat fenomena yang terjadi disekitarnya, dimana terdapat orang-orang yang berdedikasi pada perusahaan tempat mereka bekerja secara maksimal serta memiliki loyalitas yang tinggi hal ini dapat dilihat dari proses kerja dan lama bekerja pada perusahaan.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas rumusan masalah yang akan diteliti yaitu : Apakah Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Kerja Karyawan Di Hotel Dyan Graha Pekanbaru ?

## **1.3. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka identifikasi masalah yang akan diteliti, yaitu :

- a. Bagaimana loyalitas karyawan di Hotel Dyan Graha Pekanbaru ?
- b. Bagaimana gambaran faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas kerja karyawan di Hotel Dyan Graha Pekanbaru ?

## **1.4. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini tidak menimbulkan banyak persepsi, maka pembahasan yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini yaitu mengenai Loyalitas Kerja Karyawan seluruh Departement Hotel Dyan Graha Pekanbaru. Pada penelitian ini penulis menggunakan teori loyalitas kerja yang dikemukakan oleh *Gouzaly Sayddam*.

## **1.5. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, dapat dikemukakan tujuan penelitian sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui loyalitas karyawan di Hotel Dyan Graha Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas kerja karyawan di Hotel Dyan Graha Pekanbaru.

## **1.6. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang di harapkan dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

- a. Bagi Perusahaan  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu manajemen Hotel Dyan Graha Pekanbaru dalam mengambil keputusan untuk menyusun strategi khususnya dalam mempertahankan loyalitas karyawan di Hotel Dyan Graha Pekanbaru.
- b. Bagi peneliti  
Menambah ilmu dan pengetahuan serta informasi yang digunakan dalam penulisan penelitian.
- c. Peneliti lanjutan

Sebagai referensi yang dapat memberikan perbandingan dalam melakukan penelitian pada bidang yang sama.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Definisi Loyalitas

Secara umum loyalitas dapat diartikan dengan kesetiaan, pengabdian dan kepercayaan yang diberikan kepada seseorang atau lembaga, yang didalamnya terdapat rasa cinta dan tanggung jawab untuk berusaha memberikan pelayanan dan perilaku terbaik (Rasimin, 1998). Menurut Siswanto (1989), loyalitas adalah tekad dan kesanggupan individu untuk mentaati, melaksanakan, mengamalkan peraturan-peraturan dengan penuh kesadaran dan sikap tanggung jawab. Hal ini dibuktikan dengan sikap dan tingkah laku kerja yang positif.

Menurut Hasibuan (2005) loyalitas atau kesetiaan merupakan salah satu unsur yang digunakan dalam penilaian karyawan yang mencakup kesetiaan terhadap pekerjaannya, jabatannya dan organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan dengan kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi didalam maupun diluar pekerjaan dari rongrongan orang yang tidak bertanggung jawab.

Poerwopoespito (2004), menyebutkan bahwa loyalitas kepada pekerjaan tercermin pada sikap karyawan yang mencurahkan kemampuan dan keahlian yang dimiliki, melaksanakan tugas dan tanggung jawab, disiplin serta jujur dalam bekerja. Poerwopoespito (2005), juga menjelaskan bahwa sikap karyawan sebagai bagian dari perusahaan yang paling utama adalah loyal.

Sikap ini diantaranya tercermin dari terciptanya suasana yang menyenangkan dan mendukung ditempat kerja, menjaga citra perusahaan dan adanya kesediaan untuk bekerja dalam jangka waktu yang lebih panjang.

Lebih lanjut, terdapat beberapa ciri karyawan yang memiliki loyalitas yang

rendah diantaranya karena sifat karakternya (bawaan), kekecewaan karyawan, dan sikap atasan, serta perasaan negatif, seperti ingin meninggalkan perusahaan, merasa bekerja diperusahaan lain lebih menguntungkan, tidak merasakan manfaat, dan menyesali bergabung dengan perusahaan. Adapun karakteristik karyawan yang menunjukkan loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan diantaranya adalah : bersedia bekerja melebihi kondisi biasa, merasa bangga atas prestasi yang dicapai perusahaan, Sikap mental karyawan yang ditunjukkan pada keberadaan perusahaan, bersedia mengorbankan kepentingan pribadi, merasa ada kesamaan nilai dengan perusahaan (Gouzali Saydam,2000)

### 2.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas

Selanjutnya menurut *Steers & Porter* dalam *Kusumo* (2006) menyatakan bahwa timbulnya loyalitas kerja dipengaruhi oleh empat faktor, yaitu :

#### a. Karakteristik Pribadi

Karakteristik pribadi merupakan faktor yang menyangkut karyawan itu sendiri yang meliputi usia, status perkawinan, masa kerja, jenis kelamin, tingkat pendidikan, kemampuan intelektual.

#### b. Karakteristik Pekerjaan

Karakteristik pekerjaan berupa, tantangan kerja, *job stress*, kesempatan berinteraksi sosial, *job enrichment*, identifikasi tugas, umpan balik tugas dan kecocokan tugas.

#### c. Karakteristik Desain Perusahaan

Karakteristik desain perusahaan menyangkut pada intern perusahaan itu yang dapat dilihat dari desentralisasi, tingkat formalisasi, tingkat keikutsertaan dalam pengambilan keputusan, paling tidak telah menunjukkan tingkat asosiasi dengan tanggung jawab perusahaan, ketergantungan fungsional maupun fungsi kontrol perusahaan.

#### d. Pengalaman yang diperoleh

Pengalaman yang diperoleh dalam pekerjaan, meliputi sikap positif terhadap perusahaan, rasa percaya pada sikap positif terhadap perusahaan, rasa aman.

Berdasarkan faktor-faktor yang telah diungkapkan diatas dapat dilihat bahwa masing masing faktor mempunyai dampak tersendiri bagi kelangsungan hidup organisasi, sehingga tuntutan loyalitas yang diharapkan oleh organisasi baru dapat terpenuhi apabila karyawan memiliki karakteristik seperti yang diharapkan dan organisasi sendiri telah mampu memenuhi harapan-harapan pegawai.

### 2.3. Indikator Loyalitas

Bekerja merupakan salah satu jalan seseorang meraih aktualisasi diri serta memenuhi kebutuhan hidupnya. Dalam hal bekerja salah satu aspek penting yang diperlukan oleh karyawan adalah loyalitas. Unsur – unsur loyalitas menurut Gouzali Saydam (2000) adalah sebagai berikut :

1. Ketaatan atau kepatuhan  
Ketaatan yaitu kesanggupan seorang karyawan untuk mentaati segala peraturan yang berlaku dan mentaati perintah yang diberikan oleh atasan, serta sanggup untuk tidak melanggar aturan yang ditentukan. Ciri – ciri ketaatan yaitu :
  - a. Mentaati segala peraturan dan ketentuan yang berlaku.
  - b. Mentaati perintah yang diberikan atasan dengan baik.
  - c. Selalu mentaati jam kerja yang sudah ditentukan.
  - d. Selalu memberikan pelayanan kepada tamu dengan baik.
2. Bertanggung Jawab  
Tanggung jawab adalah kesanggupan seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan baik, tepat waktu serta berani mengambil resiko untuk keputusan yang dibuat atau tindakan yang dilakukan. Ciri – ciri tanggung jawab, yaitu :

- a. Dapat menyelesaikan tugas dengan baik dan tepat waktu.
  - b. Selalu menjaga barang – barang perusahaan dengan baik.
  - c. Mengutamakan kepentingan perusahaan dari pada kepentingan pribadi.
  - d. Tidak melemparkan kesalahan yang dibuat kepada orang lain.
3. Pengabdian  
Pengabdian yaitu sumbangan pemikiran dan tenaga kepada perusahaan.
  4. Kejujuran  
Kejujuran adalah keselarasan antara yang terucap atau perbuatan dengan kenyataan, ciri – ciri kejujuran yaitu :
    - a. Selalu melakukan tugas tanpa merasa dipaksa.
    - b. Tidak menyalah gunakan wewenang.
    - c. Melaporkan hasil pekerjaan kepada atasan.

### 2.4. Fungsi dan Tujuan Loyalitas

1. Fungsi Loyalitas  
Fungsi loyalitas sebagai berikut :
  - a. Instruksi  
Yaitu loyalitas dalam hal ini berfungsi untuk memberikan instruksi, perintah dari atasan kepada bawahan.
  - b. Informative  
Loyalitas dalam hal ini berfungsi sebagai alat untuk menyampaikan informasi atau berita.
  - c. Influencing  
Loyalitas dalam hal ini berfungsi untuk memberikan saran-saran, nasehat-nasehat dari seseorang kepada orang lain.
  - d. Evaluative  
Loyalitas dalam hal ini berfungsi untuk memberikan laporan dari bawahan kepada atasan (Hasibuan,2005).
2. Tujuan loyalitas kerja  
Adapun tujuan loyalitas kerja adalah sebagai berikut :
  - a. Memberikan sumbangan pikiran sebaik-baiknya pada perusahaan.

- b. Sebagai media dalam menyalurkan bakat, minat dan kemampuan organisasi perusahaan.
- c. Menggerakkan orang lain untuk melakukan sesuatu yang dapat bermanfaat bagi terwujudnya keinginan bersama dalam sebuah organisasi perusahaan (AW.Widjaja. 2001).

## 2.5. Dimensi Penilaian Loyalitas

Untuk mengetahui loyalitas kerja karyawan dapat dilihat melalui beberapa dimensi sebagai berikut :

1. Peran serta karyawan
 

Merupakan bentuk peran serta anggota organisasi dalam menggunakan tenaga dan pikiran serta waktunya dalam mewujudkan tujuan organisasi pada perusahaan yang bersangkutan. Peran serta karyawan dalam bekerja ini dapat dinilai melalui :

  - a. Kesediaan pegawai dalam bekerja
  - b. Tindakan aktif pegawai dalam melaksanakan pekerjaan
  - c. Keikutsertaan pegawai dalam setiap menyelesaikan permasalahan pekerjaan.
  - d. Keikutsertaan pegawai dalam pengambilan kebijakan.
2. Kesadaran karyawan dalam bekerja
 

Merupakan bentuk tanggung jawab karyawan yang didasari pada kesadaran penuh dalam menaati dan mematuhi serta mengerjakan semua tugas pekerjaannya dengan baik pada perusahaan yang bersangkutan. Kesadaran seorang karyawan dalam bekerja ini dapat dinilai melalui indikator sebagai berikut :

  - a. Pengetahuan tentang pekerjaan
  - b. Inisiatif saat bekerja
  - c. Kreatifitas kerja
  - d. Ketaatan dan kepatuhan karyawan (Robert L. Malthis, 2002)

## 2.6. Pengertian Hotel dan Klasifikasinya

- A. Pengertian Hotel
 

Hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk

menginap para tamu, makan dan minum, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan (Rumekso, 2002). Menurut Gaffar (2007) kegiatan utama dari suatu hotel adalah menyewakan kamar kepada tamu. Untuk bisa memberikan kepuasan kepada tamu, keadaan kamar yang disewakan harus berada dalam keadaan bersih, nyaman dan aman. Untuk jenis kamar tamu pada dasarnya dapat dibedakan atas *single room*, yaitu kamar yang dilengkapi dengan satu buah tempat tidur berukuran *single* untuk satu orang, *twin room* yaitu kamar untuk dua orang yang dilengkapi dua buah tempat tidur masing-masing berukuran *single*, *double room* yaitu kamar yang dilengkapi dengan satu buah tempat tidur yang berukuran *double* (untuk dua orang), serta *double-double* yaitu kamar untuk empat orang yang dilengkapi dengan dua kamar tamu dan tempat tidur berukuran *double*.

Menurut Sulastiyono menyatakan "Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus." Menurut Dennis L. Foster, dalam buku "An Introduction to Travel & Tourism" mengungkapkan bahwa dalam arti luas, hotel merujuk pada segala jenis penginapan. Sedangkan dalam artian sempit, hotel adalah sebuah bangunan yang dibangun khusus untuk menyediakan penginapan bagi para pejalan, dengan pelayanan makanan dan minuman. Dalam Peraturan Menteri Pariwisata & Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/ MPEK/ 2013 Tentang standar usaha hotel, Usaha Hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan

makan dan minum, kegiatan hiburan dan atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan.

#### B. Klasifikasi Hotel

Menurut Bagyono (2007) hotel dapat di klasifikasikan menjadi 8 kategori, yaitu:

1. Luas dan Jenis kamar
  - a. Hotel Kecil (*small hotel*) adalah hotel yang memiliki lebih 25 kamar atau kurang dari 100 kamar.
  - b. Hotel Menengah (*above average hotel*) adalah hotel yang memiliki lebih dari 100 kamar atau kurang dari 300 kamar.
  - c. Hotel Besar (*large hotel*) adalah hotel yang memiliki lebih dari 300 kamar.
2. Tamu Yang Menginap
  - a. Hotel Keluarga (*family hotel*) hotel yang dirancang untuk keluarga.
  - b. Hotel Bisnis (*business hotel*) hotel yang dirancang untuk para usahawan.
  - c. Hotel Wisata (*tourist hotel*) hotel yang dirancang untuk para wisatawan.
  - d. Hotel Transit (*transit hotel*) hotel yang dirancang khusus untuk orang-orang yang melakukan persinggahan sementara dalam suatu perjalanan.
  - e. Hotel Perawatan Kesehatan (*cure hotel*) hotel yang dirancang untuk orang-orang yang sedang menginginkan penyembuhan dari suatu penyakit atau meningkatkan kesehatannya.
  - f. Hotel Konvensi (*convention hotel*) hotel yang dirancang untuk keperluan orang-orang yang melakukan penyelenggaraan konvensi.
3. Lama Tamu Menginap
  - a. *Transient Hotel*, yaitu hotel dimana para tamunya menginap hanya untuk satu atau dua malam.
  - b. *Semi-residential Hotel*, hotel yang para tamunya menginap lebih dari 12 malam sampai satu minggu.
  - c. *Residential Hotel*, yaitu hotel yang para tamunya menginap untuk jangka waktu lama, lebih dari satu minggu.
4. Lokasi
  - a. *Mountain hotel*, adalah hotel yang terletak didaerah pegunungan.
  - b. *Beach Hotel*, adalah hotel yang terletak ditepi pantai.
  - c. *City Hotel*, hotel yang terletak didaerah perkotaan.
  - d. *Highway Hotel*, hotel yang terletak ditepi jalan bebas hambatan dan biasanya diantara dua kota.
  - e. *Airport Hotel*, adalah hotel yang terletak tidak jauh daroi airport.
  - f. *Resort Hotel*, adalah hotel yang terletak dikawasan wisata.
5. Lamanya Buka Dalam Setahun
  - a. *Seasonal hotel*, yaitu hotel yang dibuka pada waktu-waktu tertentu dalam setahun (3 bulan, 6 bulan, 9 bulan).
  - b. *Year-round hotel*, yaitu hotel yang dibuka sepanjang tahun.
6. Berdasarkan Tarif Kamar
  - a. *Economy Class Hotel*, hotel yang memiliki tarif kamar kelas ekonomi (harga kamar relatif murah).
  - b. *First Class Hotel*, hotel yang memiliki tarif mahal.
  - c. *Deluxe/luxury hotel*, yaitu hotel yang memiliki tarif sangat mahal.
7. Hotel Menurut Bintang  
Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Perhubungan No. PM 10/P.V.301/Pht/77 tanggal 22 Desember 1977 tentang peraturan industri perhotelan dan klasifikasi hotel antara lain ditentukan menurut bintang, yaitu mulai dari bintang satu sampai bintang lima. Perbedaan bintang tersebut terlihat dari fasilitas, peralatan, dan mutu serta standar pelayanan. Penentuan kelas bintang diadakan setiap tiga tahun sekali dan ditetapkan oleh Keputusan Direktorat Jenderal Pariwisata dalam bentuk sertifikat.
8. Unsur atau Komponen Harga Kamar

- a. *European Plan Hotel* (EP) adalah hotel yang menetapkan bahwa harga kamar hanya untuk kamar saja.
- b. *Continental Plan Hotel* (CP) adalah hotel yang menetapkan bahwa harga kamarnya termasuk makan pagi.
- c. *Modified American Plan Hotel* (MAP) adalah hotel yang menetapkan bahwa harga kamar termasuk dua kali makan (makan pagi, makan siang, makan malam).
- d. *Full American Plan* (FAP) yaitu harga kamar termasuk tiga kali makan.

## METODE PENELITIAN

### 3.1 Desain Penelitian

Metode penelitian ini adalah menggunakan desain deskriptif dengan metode penelitian kuantitatif. Pada penelitian ini, penulis bermaksud untuk memperoleh gambaran yang mendalam mengenai motivasi kerja karyawan di Hotel Dyan Graha Pekanbaru.

Desain penelitian deskriptif kuantitatif, yaitu dengan cara menggambarkan dan menjelaskan secara terperinci mengenai masalah yang akan diteliti berdasarkan data-data yang diperoleh dari laporan penelitian berupa angket/kuesioner yang telah dikumpulkan, kemudian dianalisa dan dituturkan dalam bentuk kalimat untuk kemudian ditarik kesimpulan. Hasil pengolahan tersebut selanjutnya dipaparkan dalam bentuk angka –angka sehingga memberikan suatu kesan lebih mudah ditangkap maknanya oleh siapapun yang membutuhkan informasi tentang keberadaan gejala tersebut. (Sumarni dan Wahyuni, 2006).

### 3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Hotel Dyan Graha Pekanbaru yang beralamat di Jalan Gatot Subroto No. 7 Telp (0761) 26600 – 35800 Fax (0761) 31630 Pekanbaru – Riau Email.

sales@dyangraha.co.id  
<http://www.dyangraha.co.id>

Web.

### 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian

Penelitian ini dilakukan mulai bulan Desember 2015- Februari 2016. Mulai dari studi literatur, observasi lapangan, penyusunan proposal, penelitian lapangan, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, sampai dengan pelaporan hasil akhir/ tugas akhir penelitian.

### 3.2. Jenis dan Sumber Data

Data yaitu segala sesuatu yang diketahui atau dianggap mempunyai sifat bisa memberikan gambaran mengenai suatu keadaan atau persoalan (Supranto, 2001). Adapun jenis dan sumber data yang penulis dapatkan adalah sebagai berikut:

#### C. Data Primer

Data primer merupakan informasi yang dikumpulkan peneliti langsung dari sumbernya (Hadi, 2001). Data primer menurut Algifari (2003) adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati, dan dicatat untuk pertama kalinya. Dalam penelitian ini data primer didapat melalui wawancara langsung dengan Human Resources Departement Hotel Dyan Graha Pekanbaru dan kuesioner yang diberikan kepada responden, yaitu karyawan Hotel Dyan Graha Pekanbaru yang berhubungan dengan identitas responden dan keadaan sosial seperti : usia, jabatan, dan masa kerja.

#### D. Data Sekunder

Data sekunder menurut Sekaran (2006) adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada di luar responden. Data sekunder berupa sumber pustaka yang dapat mendukung penulisan penelitian serta didapat dari literatur yang relevan dari permasalahan, sebagai dasar pemahaman terhadap obyek penelitian dan untuk menganalisis secara tepat.



### 3.3. Subjek Penelitian

Populasi menurut Sugiyono (2008) wilayah generalisasi terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu (variabel) yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Hotel Dyan Graha Pekanbaru yang berjumlah 56 orang.

Sampel merupakan subset dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi (Ferdinand, 2006). Langkah dalam penelitian adalah menentukan obyek yang akan diteliti dan besarnya sampel yang ada. Metode yang digunakan dalam penarikan sampel penelitian ini adalah sampling jenuh atau sensus, yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Dalam penelitian ini di karena jumlah populasi sedikit dan terbatas sehingga tidak memungkinkan untuk menggunakan sampel, maka diambil jumlah sampel sama dengan jumlah populasi yaitu 56 responden yang seluruhnya adalah karyawan Hotel Dyan Graha Pekanbaru.

### 3.4 Teknik Pengukuran Data

Didalam penelitian ini penulis menggunakan ukuran interval sebagai jenis pengukuran. Ukuran interval adalah suatu pemberian angka kepada setiap dari objek yang mempunyai sifat-sifat ukuran ordinal dan ditambah satu sifat lain, yaitu: jarak yang sama pada pengukuran interval memperlihatkan jarak yang sama dari cirri atau sifat objek yang diukur (Sopiah, 201:125-126) :

$$I = \frac{R}{k}$$

I = Panjang interval kelas

R = Range (jarak)

K = Banyaknya kelas

Dimana rumus R (range) adalah :

$$R = N_{\text{terbesar}} - N_{\text{terkecil}}$$

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang motivasi kerja

karyawan di Hotel Dyan Graha Pekanbaru, maka peneliti menggunakan Skala Likert (Sugiyono, 2004:86), yaitu skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial, dengan mengkategorikan sebagai berikut :

- Sangat baik dengan skor 5 (SB)
- Baik dengan skor 4 (B)
- Cukup baik dengan skor 3 (CB)
- Kurang baik dengan skor 2 (KB)
- Tidak baik dengan skor 1 (TB)

Teknik perhitungan interval untuk mengetahui rentang skor indikator dari jawaban kuesioner yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

Skor tertinggi = skor bobot tertinggi x jumlah pertanyaan x responden

Skor terendah = skor bobot terendah x jumlah pertanyaan x responden

$$\text{Indikator Interval} = \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{kriteria skor}}$$

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Hasil penelitian

Penelitian ini terdiri dari satu variabel yaitu loyalitas karyawan. Melalui kuesioner yang telah disebar, maka diperoleh data mengenai variabel tersebut sebagai berikut :

#### A. Analisis loyalitas

Loyalitas pegawai terhadap organisasi memiliki makna kesediaan seseorang untuk melanggengkan hubungannya dengan organisasi, jika perlu dengan mengorbankan kepentingan pribadinya demi mencapai kesuksesan dan keberhasilan organisasi tersebut. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden mengenai loyalitas karyawan di Hotel Dyan Graha Pekanbaru dapat dilihat pada penjelasan di bawah ini :

## 1. Tanggapan responden tentang ketaatan atau kepatuhan

**Tabel 4.5**  
Tanggapan responden tentang ketaatan atau kepatuhan

No.	Indikator	Kriteria Jawaban					Skor
		SB	B	CB	KB	T B	
1.	Mentaati peraturan	1 (5)	39 (156)	13 (39)	3 (6)	0	206
2.	Mentaati perintah	0	40 (96)	11 (78)	5 (12)	0	203
3.	Mentaati jam kerja	0	24 (160)	26 (33)	6 (10)	0	186
4.	Memberikan pelayanan prima	0	26 (104)	25 (75)	5 (10)	0	189
<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>516</b>	<b>225</b>	<b>38</b>	<b>0</b>	<b>784</b>
<b>Persentase</b>		<b>1</b>	<b>65</b>	<b>29</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>100</b>
<b>Kategori</b>		<b>Baik</b>					

(Sumber : pengolahan data primer, 2016)

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa responden menilai ketaatan atau kepatuhan karyawan di Hotel Dyan Graha Pekanbaru baik. Hal tersebut dibuktikan dari skor yang diperoleh yaitu 784 poin, yang menyatakan baik apabila skor antara 762-940.

## 2. Tanggapan responden tentang bertanggung jawab

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden mengenai sub-variabel bertanggung jawab karyawan Hotel Dyan Graha Pekanbaru dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.6**  
Tanggapan responden tentang bertanggung jawab

No	Pernyataan	Kriteria Jawaban					Skor
		SB	B	CB	KB	T B	
1	Menyelesaikan tugas dengan baik	20 (100)	23 (92)	13 (39)	0	0	231
2	Menjaga inventaris perusahaan	10 (50)	8 (32)	9 (27)	16 (32)	13 (13)	154
3	Mengutamakan kepentingan perusahaan	13 (65)	14 (56)	24 (72)	2 (4)	3 (3)	200
4	Tidak melemparkan kesalahan	10 (50)	12 (48)	19 (57)	6 (12)	9 (9)	176
<b>Total</b>		<b>265</b>	<b>228</b>	<b>195</b>	<b>48</b>	<b>25</b>	<b>761</b>
<b>Persentase</b>		<b>35</b>	<b>30</b>	<b>26</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>100</b>
<b>Kategori</b>		<b>Cukup Baik</b>					

(Sumber : Pengolahan data primer, 2016)

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa jawaban responden terhadap sub-variabel bertanggung jawab karyawan di Hotel Dyan Graha Pekanbaru cukup baik. Hal tersebut dibuktikan dari skor yang diperoleh yaitu 761 poin, yang menyatakan cukup baik apabila skor antara 582-761.

Hal ini menunjukkan bahwa karyawan di Hotel Dyan Graha Pekanbaru memiliki tanggung jawab yang cukup baik terhadap pekerjaan yang diberikan kepadanya.

## 3. Pengabdian

Hasil tanggapan responden tentang pengabdian karyawan Hotel Dyan Graha Pekanbaru dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 4.7**  
Tanggapan responden tentang pengabdian

No	Pernyataan	Kriteria Jawaban					Skor
		SB	B	CB	KB	TB	
1	Memberikan sumbangan pikiran	2 (10)	15 (60)	13 (39)	16 (32)	10 (10)	151
2	Mempromosikan perusahaan	5 (25)	13 (52)	21 (63)	11 (22)	6 (6)	168
3	Mengenal seluk beluk perusahaan	10 (50)	18 (72)	15 (45)	12 (24)	1 (1)	192
4	Mempertahankan hubungan dengan pelanggan	26 (130)	22 (88)	7 (21)	1 (2)	0	241
<b>Total</b>		<b>215</b>	<b>272</b>	<b>168</b>	<b>80</b>	<b>17</b>	<b>752</b>
<b>Persentase</b>		<b>29</b>	<b>36</b>	<b>22</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>100</b>
<b>Kategori</b>		<b>Cukup baik</b>					

(Sumber : Data olahan penelitian lapangan, 2016)

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa jawaban responden terhadap sub-variabel pengabdian karyawan di Hotel Dyan Graha Pekanbaru cukup baik. Hal tersebut dibuktikan dari skor yang diperoleh yaitu 752 poin, yang menyatakan cukup baik apabila skor antara 582-761 poin.

## 4. Kejujuran

Adapun indikator yang akan dijadikan ukuran dalam kejujuran yaitu melakukan tugas tanpa dipaksa, tidak menyalahgunakan wewenang, melaporkan hasil pekerjaan. Hasil tanggapan responden tentang kejujuran di Hotel Dyan Graha Pekanbaru dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.8**  
Tanggapan responden tentang kejujuran

No	Indikator	Kriteria Jawaban					Skor
		SB	B	CB	KB	TB	
1	Melakukan tugas tanpa paksaan	15 (75)	10 (40)	20 (60)	8 (16)	3 (3)	194
2	Tidak menyalahgunakan wewenang	12 (60)	10 (40)	22 (66)	12 (24)	0	190
3	Melaporkan hasil pekerjaan	9 (45)	12 (48)	26 (78)	6 (12)	2 (2)	185
<b>Total</b>		<b>180</b>	<b>128</b>	<b>204</b>	<b>52</b>	<b>5</b>	<b>569</b>
<b>Persentase</b>		<b>32</b>	<b>22</b>	<b>36</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>100</b>
<b>Kategori</b>		<b>Cukup Baik</b>					

(Sumber : Data olahan penelitian lapangan, 2016)

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa jawaban responden terhadap kejujuran di Hotel Dyan Graha Pekanbaru cukup baik. Hal tersebut dibuktikan dari skor yang diperoleh yaitu 569 poin, yang menyatakan cukup baik apabila skor antara 437-570 poin.

## **B. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Karyawan Loyalitas**

Salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan menurut *Steer & Porters* yaitu Karakteristik pribadi/individual/biografis yang menyangkut karyawan itu sendiri yang meliputi usia, masa kerja, jenis kelamin, tingkat pendidikan. Berikut ini data jumlah karyawan Hotel Dyan Graha Pekanbaru berdasarkan jenis kelamin, usia dan masa kerja :

### 1) Jenis Kelamin

Berdasarkan tabel 4.1 diatas dapat dilihat bahwa karyawan dengan jenis kelamin laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan karyawan yang berjenis kelamin perempuan. Berdasarkan riset yang dilakukan di Amerika Utara karyawan perempuan memiliki tingkat kemangkiran yang lebih tinggi dari pada pria.

### 2) Usia

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat dilihat bahwa jumlah karyawan Hotel Dyan Graha Pekanbaru dengan usia diatas 30 tahun merupakan jumlah tertinggi yaitu 66,1% yang merupakan usia produktif dengan usia sekitar 30 – 50 tahun. Karyawan pada usia ini diharapkan sudah memiliki loyalitas yang cukup tinggi, serta komitmen yang tinggi pula terhadap organisasi dibanding karyawan dengan usia muda. Menurut hasil wawancara peneliti dengan A/R Hotel Dyan Graha Pekanbaru, memang rata-rata karyawan yang bekerja di Hotel Dyan Graha Pekanbaru merupakan karyawan lama yang sudah bekerja mulai dari berdirinya Hotel Dyan Graha Pekanbaru.

Karyawan yang memiliki usia diatas 30 tahun makin kecil kemungkinan berhenti dari pekerjaan, semakin tua para pekerja makin sedikit kesempatan alternative pekerjaan bagi mereka. Selain itu karyawan yang memiliki usia di atas 30 tahun kecil kemungkinan untuk berhenti karena masa kerja mereka yang lebih panjang cenderung memberikan kepada mereka tingkat upah yang lebih tinggi.

Menurut pendapat ahli menyatakan bahwa karyawan yang lebih tua cenderung lebih mempunyai rasa keterikatan atau komitmen pada perusahaan dibandingkan dengan yang berusia muda, sehingga meningkat loyalitas mereka pada perusahaan dan masa kerja yang lama cenderung membuat seseorang karyawan lebih merasa betah dalam suatu organisasi.

### 3) Tingkat Pendidikan

Berdasarkan tabel 4.3 diatas dapat dilihat bahwa karyawan Hotel Dyan Graha Pekanbaru memiliki tingkat pendidikan yang cukup tinggi yaitu tamatan SMK/SMIP sebanyak 28 orang atau sekitar 50%. Seperti sudah dijelaskan Hamzah B. Uno & Nina Lamatenggo menjelaskan bahwa tingkat pendidikan seorang karyawan sangat mempengaruhi kinerjanya dalam melakukan setiap aktifitas yang mana latar belakang pendidikan ini kurang menunjang produktifitas karyawan yang semestinya jika dibandingkan dengan karyawan yang berlatar pendidikan perhotelan.

### 4) Masa Kerja

Berdasarkan tabel 4.4 diatas dapat dilihat bahwa masa kerja karyawan di Hotel Dyan Graha Pekanbaru diatas 5 tahun sebanyak 40 orang atau sekitar 71,4%. Masa kerja juga merupakan variabel yang penting dalam keluar masuknya karyawan.

### 5) Status Perkawinan

Berdasarkan riset yang konsisten menunjukkan bahwa karyawan yang telah menikah lebih sedikit absensi nya, mengalami pergantian yang lebih rendah dan lebih puas dengan pekerjaan mereka dari pada rekan sekerjanya yang belum

menikah. Sebab dengan perkawinan memaksa seseorang untuk memiliki tanggung jawab yang lebih besar untuk memenuhi kebutuhan keluarga sehingga ia harus lebih rajin bekerja.

## 1. Tanggapan Responden Tentang Karakteristik Pribadi

Tabel 4.9

### Tanggapan responden tentang faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan di Hotel Dyan Graha Pekanbaru

No	Indikator	Kriteria Jawaban					Skor
		SB	B	CB	KB	TB	
1	Usia	20 (100)	10 (40)	20 (60)	3 (6)	3 (3)	209
2	Masa Kerja	15 (75)	10 (40)	21 (63)	10 (20)	0	198
3	Tingkat Pendidikan	9 (45)	12 (48)	26 (78)	6 (12)	2 (2)	185
4	Jenis Kelamin	7 (35)	15 (60)	20 (60)	10 (20)	4 (4)	179
5	Status Perkawinan	13 (65)	17 (68)	7 (21)	19 (38)	0	192
<b>Total</b>		<b>320</b>	<b>256</b>	<b>282</b>	<b>96</b>	<b>9</b>	<b>963</b>
<b>Persentase</b>		<b>33</b>	<b>27</b>	<b>29</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>100</b>
<b>Kategori</b>		<b>Baik</b>					

(Sumber: Pengolahan data primer)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa, jawaban tertinggi responden yaitu dengan 209 poin pada indikator usia, hal ini menunjukkan bahwa usia karyawan di Hotel Dyan Graha Pekanbaru sangat berpengaruh pada tingkat loyalitas yang dimiliki oleh karyawan. Karena berdasarkan data yang diperoleh sebelumnya, bahwa karyawan di Hotel Dyan Graha Pekanbaru memiliki usia diatas 30 tahun yang termasuk dalam kategori usia produktif.

## PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian tentang faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan di Hotel Dyan Graha Pekanbaru, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Loyalitas karyawan di Hotel Dyan Graha Pekanbaru baik. Karena rata-

rata karyawan yang bekerja di Hotel Dyan Graha Pekanbaru adalah karyawan yang memiliki dedikasi tinggi terhadap perusahaan, dan karyawan di Hotel Dyan Graha Pekanbaru juga karyawan yang memiliki usia yang memasuki masa produktif sehingga tingkat loyalitas karyawannya juga cukup tinggi dikarenakan untuk kembali bersaing di perusahaan lain sangat kecil.

2. Upaya-upaya yang dapat dilakukan oleh Hotel Dyan Graha Pekanbaru untuk meningkatkan loyalitas karyawan di Hotel Dyan Graha Pekanbaru yaitu :

- a. Melakukan seleksi untuk mendapatkan karyawan yang memiliki loyalitas dan integritas tinggi untuk membela kepentingan perusahaan.
- b. Melakukan pelatihan, dengan melakukan pelatihan kesetiaan karyawan atau loyalitas karyawan akan meningkat, sehingga dapat mengurangi *turn over* karyawan.
- c. Menciptakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman, dengan membangun lingkungan kerja yang baik dan nyaman dapat mendorong karyawan tetap bertahan.
- d. Hubungan sesama karyawan yang baik, bekerja di lingkungan yang kondusif dengan hubungan pertemanan yang baik antara atasan dan sesama rekan kerja. Hubungan kerja yang baik dapat menyebabkan kesejahteraan pribadi yang timbul karena memiliki hubungan interpersonal yang positif.
- e. Atasan yang memberikan inspirasi, hubungan antara kepemimpinan yang menginspirasi dan loyalitas memiliki dampak besar pada keterlibatan dan komitmen karyawan.

- f. Motivasi, memberi dorongan atau motivasi dari pimpinan yang menginspirasi kepada bawahan atau karyawan agar mau melakukan tindakan-tindakan tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan adanya motivasi dari atasan, maka secara tidak langsung karyawan akan merasa diperhatikan sehingga karyawan pun akan semakin loyal dan berkomitmen untuk tetap tinggal diperusahaan tanpa adanya paksaan.
- g. Kompensasi, pemberian kompensasi yang wajar dan adil serta sesuai dapat meningkatkan loyalitas karyawan. Pemberian kompensasi yang layak akan memberikan manfaat baik bagi perusahaan.

## 5.2 Saran

Dari kesimpulan yang telah penulis uraikan diatas, maka penulis memberikan saran sehubungan dengan loyalitas karyawan Hotel Dyan Graha Pekanbaru sebagai berikut:

### 1. Bagi perusahaan

Hotel Dyan Graha Pekanbaru harus memperhatikan lagi mengenai indikator menjaga inventaris perusahaan, karena masih banyak karyawan yang melakukan pemborosan terhadap peralatan kantor, seperti kertas dan ATK.

Hotel Dyan Graha Pekanbaru juga harus memperhatikan lagi mengenai indikator memberikan sumbangan pikiran, karena masih ada beberapa karyawan yang pasif dan harus selalu di arahkan dalam setiap melakukan tugas yang diberika. Sehingga memerlukan perhatian khusus agar operasional pekerjaan berjalan sesuai tujuan perusahaan.

Hotel Dyan Graha Pekanbaru juga harus memperhatikan dan mempertahankan karyawan yang memiliki loyalitas tinggi terhadap perusahaan

dengan cara ; memberikan kompensasi, upah/gaji yang sesuai dengan produktifitas karyawan tersebut. Sehingga karyawan merasa dihargai dan tetap berada diperusahaan.

Untuk dapat mengungkapkan hal-hal yang tidak dapat ditutupi dalam penelitian ini dan untuk memperkaya hasil kajian tentang loyalitas, khususnya di Industri Perhotelan, agar pihak manajemen Dyan Graha Pekanbaru dapat memperbaiki kelemahan-kelemahannya dalam hal loyalitas kerja karyawan supaya dapat meningkatkan daya saingnya terhadap hotel lain.

### 2. Bagi peneliti

Untuk dapat mengetahui tentang loyalitas dan menambah wawasan dalam dunia kerja.

### 3. Kepada peneliti selanjutnya, agar dapat memperluas variabel lain yang dapat mempengaruhi loyalitas karyawan yang akan diteliti.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anargo, Pandji. 2000. *Manajemen Bisnis*. Rineka cipta. Jakarta
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian*. Edisi Revisi Keenam. Jakarta. PT Rineka Cipta
- Bagyono. 2007. *Pariwisata dan Perrhotelan*. Bandung. Alfabeta.
- Coughan. 2005. *Loyalitas dan komitmen karyawan*.
- Gaffar, Fakry. 1987. *Berpendapat Keberhasilan pembangunan itu sangat ditentukan oleh faktor manusia*.
- Gomes, Cardoso, Faustino. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi.
- Gouzali, Saydam. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Human Resource) Suatu Pendekatan Mikro*. Djanbatan, Jakarta.
- Hasibuan, Malayu. 2002. *Manajemen Sumber daya Manusia*. Jakarta. PT. Bumi Aksara.

- Hermawan, I Ketut Andy, dkk. *Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan Pada PT. Inti Buana Permai Denpasar Bali*. (<http://www.e-jurnal.com/2014/11/analisis-faktor-faktor-yang-menentukan.html>)
- Nanggoy, dkk. 2005. *Pergajian karyawan memiliki dampak positif dan negatif*.
- Pratiwi, Triyono dan Mardalis. 2012. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Kerja Karyawan Di Bank Danamon Sudirman Solo*.
- Purwito. 1980. *Tingkat intensi keluar karyawan*.
- Putri, Sonia Indah. 2014. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Loyalitas Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Kurnia Alam Perista Kudus*. Semarang ([eprints.undip.ac.id/44604/1/06\\_PUTRI.pdf](http://eprints.undip.ac.id/44604/1/06_PUTRI.pdf)).
- Rachmawati, Kusdyah, Ike. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi.
- Riduwan. 2013. *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung : Alfabeta
- Runtu, Julius. 2013. *Whistleblowing Sebagai Ungkapan Loyalitas Karyawan : Peran Employability dan Keberanian Moral Karyawan*. (<http://juliusruntu.blogspot.co.id/2014/02/indikator-loyalitas-karyawan-bahan.html>).
- Sari dan Widyastuti. 2008. *Loyalitas Karyawan Ditinjau dari Persepsi Terhadap Peran dan Keselamatan Kerja (K3)*. ([setiabudi.ac.id/jurnalpsikologi/..jurna;%204\(2\).pdf](http://setiabudi.ac.id/jurnalpsikologi/..jurna;%204(2).pdf))
- Siagian, Sondang P. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sloat. 1999. *Kinerja individual atau kelompok yang pada akhirnya mempengaruhi kemajuan perusahaan*.
- Sterrs, dkk. 2002-177. *Loyalitas dipengaruhi dua hal*. Nitisemito.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono. 2006. *Loyalitas merupakan kesetiaan karyawan terhadap perusahaan yang akan menimbulkan rasa tanggung jawab*.
- Wardiyanti. 2006. *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta. Andi Offset.