



PENGARUH PELATIHAN, MOTIVASI KERJA, DAN BEBAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN HOUSEKEEPING DI HOTEL ARUSS SEMARANG

Oleh

Vicky Bramasta^{*1}, Enik Rahayu²

^{1,2} Manajemen Perhotelan, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia

e-mail: *1vicky.21510108@student.stiepari.ac.id, [2enikrahayu@stiepari.ac.id](mailto:enikrahayu@stiepari.ac.id)

Abstract

This study aims to analyze the effect of job training, work motivation, and workload on employee job satisfaction at Aruss Hotel Semarang. This topic is important to study because job satisfaction is a key factor in increasing employee productivity and loyalty in the hospitality industry. This study uses a quantitative method with a survey approach and multiple linear regression analysis techniques on 50 respondents selected through purposive sampling. The results of the study indicate that job training, work motivation, and workload simultaneously have a significant effect on employee job satisfaction with a coefficient of determination (R^2) of 0.877. Partially, the three variables also have a positive and significant effect, with workload being the most dominant variable. These findings indicate the importance of balanced workload management, relevant training, and appropriate motivation in creating a conducive work environment. The results of this study provide practical contributions to Aruss Hotel management in designing more effective human resource management strategies

Keywords: Workload, Job Satisfaction, Work Motivation, Job Training

PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia (SDM), karena pelayanan yang prima hanya dapat diberikan oleh tenaga kerja yang kompeten dan profesional. Salah satu departemen yang memegang peran vital dalam mendukung kualitas layanan hotel adalah *housekeeping*. Departemen ini bertanggung jawab atas kebersihan, kenyamanan, dan estetika kamar tamu serta area publik hotel. Kinerja karyawan *housekeeping* memiliki pengaruh langsung terhadap pengalaman tamu, sehingga menjadi faktor penentu dalam membentuk citra, reputasi, dan loyalitas pelanggan terhadap hotel (Saputra, H., Sari, M., & Prasetyo, 2022); (Astuti, D., Arifin, Z., & Wibowo, 2023); (Rahayu & Yuliamir, 2021).

Namun, pekerjaan di bidang *housekeeping* umumnya ditandai oleh beban kerja yang tinggi, tugas yang bersifat repetitif, dan tekanan waktu yang ketat. Kondisi kerja semacam ini berpotensi menimbulkan stres dan kelelahan fisik maupun mental, yang pada

akhirnya berdampak pada tingkat kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja merupakan aspek penting dalam dunia kerja karena berkontribusi terhadap loyalitas, produktivitas, komitmen organisasi, serta penurunan tingkat pergantian tenaga kerja (*turnover*) dalam industri jasa, termasuk perhotelan (Nugroho, A., & Permana, 2023).

Terdapat tiga faktor utama yang diyakini berpengaruh terhadap kepuasan kerja, yakni pelatihan kerja, motivasi kerja, dan beban kerja. Pelatihan kerja yang sistematis dan relevan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan rasa percaya diri karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Di sisi lain, motivasi kerja baik yang berasal dari dalam diri maupun yang dipengaruhi oleh lingkungan kerja mendorong karyawan untuk bekerja secara optimal dan memberikan performa terbaik. Sebaliknya, beban kerja yang berlebihan dan tidak proporsional dapat menimbulkan kelelahan, penurunan semangat kerja, bahkan berdampak negatif pada produktivitas dan

kepuasan kerja (Prasetyo, D., & Damayanti, 2021); (Wahyuni, R., & Yusuf, 2022).

Berbagai penelitian sebelumnya telah mengkaji hubungan antara pelatihan, motivasi, dan beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di sektor jasa, termasuk di bidang perhotelan (Wijayanti, N. A., & Rachmawati, 2020); (Sutrisno, E., Hidayah, N., & Wulandari, 2021); (Simamora, R., & Sitorus, 2023). Namun demikian, masih terbatas penelitian yang secara spesifik meneliti fenomena ini dalam konteks karyawan *housekeeping* di hotel berbintang yang berada di Kota Semarang, khususnya di Hotel Aruss Semarang.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelatihan kerja, motivasi kerja, dan beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan *housekeeping* di Hotel Aruss Semarang. Analisis dilakukan secara parsial maupun simultan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan strategi manajemen SDM di industri perhotelan, khususnya dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan dan kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan.

LANDASAN TEORI

Pelatihan (Training)

Pelatihan merupakan suatu proses sistematis yang dirancang untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap karyawan agar mampu melaksanakan tugas-tugas pekerjaannya secara lebih efektif dan efisien. Pelatihan yang dilakukan secara terencana tidak hanya meningkatkan kompetensi teknis, tetapi juga menumbuhkan rasa percaya diri dan kepuasan kerja karena karyawan merasa dihargai dan diperhatikan oleh organisasi (Sudarsono, H., & Hidayat, 2022); (Wibowo, 2021). Dalam industri perhotelan, pelatihan menjadi salah satu elemen penting untuk menjamin standar pelayanan kepada tamu tetap terjaga. Peningkatan keterampilan teknis dan pelayanan yang diperoleh melalui pelatihan akan berdampak

langsung pada kualitas pengalaman tamu di hotel (Tampubolon, D. S., Hutapea, D. A., & Nainggolan, 2023).

Motivasi Kerja

Motivasi kerja merupakan dorongan internal maupun eksternal yang memengaruhi intensitas, arah, dan ketekunan seseorang dalam mencapai tujuan pekerjaan. Salah satu teori yang relevan adalah Teori Dua Faktor Herzberg, yang membagi motivasi menjadi dua kategori:

- 1) Faktor motivator (*motivating factors*), seperti pengakuan, pencapaian, dan kesempatan berkembang;
- 2) Faktor *hygiene*, seperti kondisi kerja, hubungan interpersonal, dan kompensasi. Karyawan yang memiliki motivasi tinggi cenderung menunjukkan tingkat kinerja yang lebih baik dan kepuasan kerja yang lebih tinggi (Rachmawati, A., Nugroho, R., & Santoso, 2020); (Robbins, S. P., & Judge, 2021). Dalam konteks perhotelan, motivasi menjadi unsur kunci untuk mempertahankan semangat kerja dan menjaga konsistensi layanan prima kepada tamu.

Beban Kerja

Beban kerja adalah jumlah dan kompleksitas tugas atau pekerjaan yang harus diselesaikan oleh seorang karyawan dalam batas waktu tertentu. Beban kerja yang tidak seimbang, baik terlalu berat maupun terlalu ringan, dapat memengaruhi kondisi fisik dan psikologis karyawan. Beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan stres, kelelahan, penurunan produktivitas, dan ketidakpuasan kerja (Fitriana, D., & Wahyuni, 2021); (Saragih, H., & Sihotang, 2023). Manajemen beban kerja yang baik diperlukan agar karyawan dapat menjalankan tugas secara optimal tanpa mengalami kelelahan berlebihan (*burnout*), terutama dalam lingkungan kerja yang menuntut seperti sektor perhotelan.

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan suatu keadaan emosional positif yang muncul sebagai hasil dari penilaian terhadap aspek-aspek pekerjaan.



Kepuasan kerja dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain kondisi lingkungan kerja, hubungan antar rekan kerja, kesempatan untuk berkembang, pengakuan, dan sistem penghargaan (Kasmir, 2022); (Robbins, S. P., & Judge, 2021). Dalam industri perhotelan, tingkat kepuasan kerja yang tinggi sangat penting karena berkaitan erat dengan kualitas pelayanan kepada tamu. Karyawan yang puas dengan pekerjaannya lebih termotivasi untuk memberikan layanan terbaik, menjaga reputasi hotel, serta menciptakan pengalaman menginap yang menyenangkan bagi tamu.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal (Sugiyono., 2018). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menjelaskan hubungan sebab-akibat antara variabel independen, yaitu pelatihan kerja, motivasi kerja, dan beban kerja, terhadap variabel dependen yaitu kepuasan kerja. Pendekatan ini dipilih karena mampu mengukur pengaruh secara statistik dan memberikan gambaran yang objektif berdasarkan data yang diperoleh dari responden.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja di departemen housekeeping Hotel Aruss Semarang. Karena jumlah populasi tergolong kecil dan dapat dijangkau sepenuhnya, maka teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah total sampling, yaitu seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel penelitian. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 50 orang karyawan.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui dua metode utama:

- 1) Kuesioner (angket tertutup)
Kuesioner disusun dengan pernyataan-

pernyataan yang berkaitan dengan variabel penelitian. Responden diminta untuk memberikan penilaian menggunakan skala Likert 5 poin sebagai berikut:

- a. 1 = Sangat Tidak Setuju
- b. 2 = Tidak Setuju
- c. 3 = Netral
- d. 4 = Setuju
- e. 5 = Sangat Setuju

Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk memperoleh data sekunder, seperti struktur organisasi, jumlah karyawan, serta informasi pendukung lain yang relevan dengan objek penelitian.

Tabel 1. Instrumen Penelitian (Pernyataan dalam Kuesioner)

No.	Pernyataan
Pelatihan Kerja (X1)	
1	Saya mendapatkan pelatihan yang relevan dengan pekerjaan saya.
2	Pelatihan yang diberikan meningkatkan keterampilan saya dalam bekerja.
3	Pelatihan membantu saya memahami prosedur kerja dengan lebih baik.
4	Saya merasa lebih percaya diri setelah mengikuti pelatihan.
5	Frekuensi pelatihan yang diberikan cukup sesuai dengan kebutuhan saya.
Motivasi Kerja (X2)	
6	Saya merasa termotivasi untuk bekerja karena adanya penghargaan dari atasan.
7	Saya merasa pencapaian kerja saya diakui oleh manajemen.
8	Saya mendapatkan kesempatan untuk berkembang di tempat kerja.
9	Hubungan saya dengan rekan kerja mendukung semangat kerja saya.
10	Gaji dan fasilitas yang saya terima memotivasi saya untuk bekerja lebih baik.
Beban Kerja (X3)	
11	Jumlah tugas yang saya terima sesuai dengan kemampuan saya.
12	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.
13	Tugas yang saya kerjakan tidak terlalu berat.

14	Saya jarang merasa kelelahan berlebihan dalam bekerja.
15	Pembagian kerja di tim saya sudah adil.
Kepuasan Kerja (Y)	
16	Saya merasa puas dengan pekerjaan saya saat ini.
17	Lingkungan kerja saya nyaman dan mendukung.
18	Saya merasa dihargai oleh atasan dan rekan kerja.
19	Saya merasa memiliki kesempatan untuk berkontribusi di tempat kerja.
20	Secara keseluruhan, saya puas menjadi bagian dari Hotel Aruss Semarang.

Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari hasil kuesioner akan dianalisis dengan tahapan sebagai berikut:

1) Uji Validitas dan Reliabilitas

Digunakan untuk memastikan bahwa instrumen kuesioner yang digunakan benar-benar mengukur apa yang ingin diukur (valid) dan hasilnya konsisten (reliabel).

2) Analisis Deskriptif

Digunakan untuk menggambarkan tanggapan responden terhadap masing-masing variabel dalam bentuk skor rata-rata dan persentase.

3) Uji Asumsi Klasik

Meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas, yang bertujuan untuk memastikan bahwa data memenuhi syarat untuk dilakukan analisis regresi linear berganda.

4) Analisis Regresi Linear Berganda

Digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel bebas (X1, X2, X3) terhadap variabel terikat (Y) secara simultan dan parsial.

5) Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara individu.

6) Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Untuk mengetahui pengaruh ketiga variabel independen secara bersama-sama terhadap kepuasan kerja.

7) Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk mengukur seberapa besar variabel independen menjelaskan variabel dependen dalam model yang digunakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Koefisien Determinasi (R Square)

Berdasarkan tabel *Model Summary*, nilai R Square sebesar 0.877, yang berarti bahwa 87,7% variasi dalam variabel kepuasan kerja (Y) dapat dijelaskan oleh tiga variabel independen, yaitu:

1) X1: Pelatihan Kerja

2) X2: Motivasi Kerja

3) X3: Beban Kerja

Dengan demikian, model ini memiliki kemampuan yang sangat baik dalam menjelaskan perubahan atau variasi kepuasan kerja karyawan.

Sisanya sebesar 12,3% dijelaskan oleh faktor lain di luar model yang diteliti, seperti:

1) Sistem kompensasi dan tunjangan,

2) Lingkungan kerja fisik,

3) Gaya kepemimpinan,

4) Budaya organisasi, dan faktor-faktor lainnya.

Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Hasil uji ANOVA menunjukkan nilai:

1) $F_{\text{hitung}} = 109.107$

2) Signifikansi (p-value) = 0.000

Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi secara simultan signifikan. Artinya, ketiga variabel independen (pelatihan kerja, motivasi kerja, dan beban kerja) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di Hotel Aruss Semarang.

Tabel 2. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Variabe	Koefisie	t	Sig.	Interpretasi
I	n	hitun		i
	Regresi	(B)		
Pelatiha	0.673	7.031	0.00	Signifikan
n Kerja			2	dan positif



Motivasi Kerja	0.795	7.744	0.00	Signifikan dan positif
Beban Kerja	0.862	9.826	0.00	Signifikan dan paling kuat

Seluruh variabel memiliki nilai signifikansi < 0.05 , yang berarti bahwa masing-masing variabel berpengaruh secara signifikan secara parsial terhadap kepuasan kerja. Koefisien terbesar dimiliki oleh variabel beban kerja (X_3), yaitu 0.862, yang menunjukkan bahwa beban kerja merupakan faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan kerja karyawan dibandingkan dua variabel lainnya.

Pelatihan Kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, dengan koefisien regresi sebesar 0.673. Artinya, setiap peningkatan dalam kualitas dan frekuensi pelatihan akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan Hotel Aruss Semarang.

Temuan ini sejalan dengan pendapat (Simamora, R., & Sitorus, 2023) yang menyatakan bahwa pelatihan dapat meningkatkan kompetensi, keterampilan, dan performa karyawan, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap rasa puas terhadap pekerjaan.

Motivasi Kerja

Motivasi kerja juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, dengan koefisien regresi sebesar 0.795. Ini berarti bahwa ketika karyawan merasa:

- 1) Dihargai,
- 2) Diakui kontribusinya, dan
- 3) Memiliki hubungan interpersonal yang baik di tempat kerja,

maka tingkat kepuasan kerja mereka akan meningkat.

Temuan ini memperkuat Teori Dua Faktor (Herzberg, 2017), yang menjelaskan bahwa motivator intrinsik seperti pencapaian, pengakuan, dan tantangan dalam pekerjaan

memainkan peran penting dalam membentuk kepuasan kerja.

Beban Kerja

Beban kerja menjadi variabel paling dominan, dengan koefisien regresi tertinggi sebesar 0.862. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja yang seimbang, adil, dan sesuai dengan kapasitas individu sangat berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan kerja.

Sebaliknya, jika karyawan merasa beban kerjanya terlalu berat, tidak realistik, atau tidak sesuai kemampuan, maka tingkat kepuasan kerja akan menurun.

Temuan ini sesuai dengan pendapat (Robbins, S. P., & Judge, 2021) yang menyatakan bahwa ketidakseimbangan beban kerja dapat menyebabkan stres kerja, kelelahan, dan penurunan kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda terhadap 50 responden karyawan Hotel Aruss Semarang, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelatihan kerja, motivasi kerja, dan beban kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, dengan kontribusi penjelasan sebesar 87,7% ($R^2 = 0.877$). Artinya, model ini sangat kuat dalam menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja.
2. Secara parsial, ketiga variabel independen tersebut juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, dengan beban kerja menjadi variabel yang paling dominan.
3. Berdasarkan hasil penelitian ini, manajemen Hotel Aruss Semarang disarankan untuk mengambil langkah-langkah strategis sebagai berikut:
 - 1) Menyediakan program pelatihan kerja yang berkualitas, aplikatif, dan relevan dengan kebutuhan kerja karyawan.

- 2) Meningkatkan motivasi intrinsik karyawan melalui pemberian penghargaan, pengakuan atas prestasi, dan peluang pengembangan karier.
- 3) Merancang sistem pembagian beban kerja yang adil, proporsional, dan mempertimbangkan kapasitas serta keahlian individu.

Dengan menerapkan strategi tersebut, Hotel Aruss Semarang diharapkan mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, meningkatkan kepuasan dan loyalitas karyawan, serta mendorong produktivitas dan kualitas layanan secara berkelanjutan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh pelatihan kerja, motivasi kerja, dan beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di Hotel Aruss Semarang, maka dapat disimpulkan hal-hal berikut:

1. Model regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan performa yang sangat baik, dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,877. Ini berarti bahwa 87,7% variasi kepuasan kerja karyawan dapat dijelaskan oleh tiga variabel independen, yaitu pelatihan kerja, motivasi kerja, dan beban kerja. Sisanya sebesar 12,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.
2. Secara simultan, ketiga variabel independen tersebut memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Hal ini dibuktikan melalui uji F, yang menunjukkan bahwa model regresi layak digunakan untuk memprediksi kepuasan kerja.
3. Secara parsial, ketiga variabel juga terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan. Dari ketiganya, beban

kerja menjadi faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan kerja, diikuti oleh motivasi kerja dan pelatihan kerja.

4. Penelitian ini memiliki kelebihan dalam hal kontribusi empiris terhadap literatur manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam konteks industri perhotelan. Penelitian ini memberikan gambaran konkret mengenai pentingnya pengelolaan pelatihan, motivasi, dan beban kerja dalam membentuk kepuasan kerja karyawan.
5. Namun, penelitian ini juga memiliki beberapa keterbatasan, antara lain:
 - 1) Jumlah responden yang relatif terbatas, hanya sebanyak 50 orang, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan secara luas.
 - 2) Fokus penelitian hanya pada variabel internal, sehingga belum mempertimbangkan faktor eksternal seperti kompensasi, gaya kepemimpinan, dan lingkungan kerja yang juga berpotensi memengaruhi kepuasan kerja.
6. Oleh karena itu, pengembangan penelitian selanjutnya sangat dimungkinkan, baik dari segi perluasan variabel maupun cakupan populasi penelitian, agar diperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh dan representatif.

Saran

Sebagai tindak lanjut dari penelitian ini, peneliti memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan acuan dalam penelitian mendatang:

1. Perluasan variabel penelitian
Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel-variabel lain yang juga relevan terhadap kepuasan kerja, seperti kompensasi, lingkungan kerja, kepemimpinan, dan budaya organisasi, guna menghasilkan model analisis yang lebih komprehensif.



2. Penambahan jumlah dan keragaman responden
Melibatkan responden dari berbagai departemen atau hotel yang berbeda akan memperluas cakupan data dan meningkatkan validitas eksternal, sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan dengan lebih baik.
3. Penggunaan metode campuran (mixed methods)
Disarankan untuk menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif dalam penelitian selanjutnya agar dapat menggali aspek-aspek subjektif dari pengalaman kerja karyawan yang tidak dapat diungkap secara maksimal melalui survei kuantitatif saja.
4. Penerapan analisis longitudinal
Untuk melihat perubahan kepuasan kerja dalam jangka waktu tertentu, dapat digunakan desain penelitian longitudinal agar hasilnya mencerminkan dinamika kondisi kerja yang berkelanjutan dari waktu ke waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Astuti, D., Arifin, Z., & Wibowo, M. E. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(1), 45–58.
- [2] Fitriana, D., & Wahyuni, S. (2021). Pengaruh Beban Kerja terhadap Stres dan Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 8(1), 45–53.
- [3] Herzberg, F. (2017). Motivation to Work. In *Transaction Publishers*.
- [4] Kasmir. (2022). Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori dan Praktik. In *Jakarta: RajaGrafindo Persada*.
- [5] Nugroho, A., & Permana, R. (2023). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas dan Turnover Karyawan pada Industri Jasa Perhotelan. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 11(1), 25–34.
- [6] Prasetyo, D., & Damayanti, N. (2021). Pengaruh Motivasi dan Beban Kerja terhadap Kepuasan dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(2), 112–121.
- [7] Rahayu, E., & Yuliamir, H. (2021). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kepuasan Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia Semarang. *Jurnal Visi Manajemen*, 7(2), 81–87.
- [8] Rahmawati, A., Nugroho, R., & Santoso, H. (2020). Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja dan Kepuasan Karyawan pada Industri Jasa. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 4(2), 88–97.
- [9] Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2021). Perilaku Organisasi (Organizational Behavior) (Edisi 18). In *Jakarta: Salemba Empat*.
- [10] Saputra, H., Sari, M., & Prasetyo, R. (2022). Analisis Pengaruh Kinerja Karyawan Housekeeping terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Berbintang. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 6(2), 112–121.
- [11] Saragih, H., & Sihotang, M. (2023). Analisis Beban Kerja dan Dampaknya terhadap Kinerja Karyawan di Industri Jasa. *Jurnal Ilmu Sumber Daya Manusia*, 11(2), 101–110.
- [12] Simamora, R., & Sitorus, A. (2023). Pengaruh Beban Kerja, Pelatihan, dan Motivasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Hotel Berbintang. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis Terapan*, 5(1), 77–86.
- [13] Sudarsono, H., & Hidayat, R. (2022). Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja dan Kepuasan Kerja Karyawan Hotel. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 8(1),

- 34–42.
- [14] Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan r&d.*
 - [15] Sutrisno, E., Hidayah, N., & Wulandari, F. (2021). Pengaruh Pelatihan dan Motivasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Sektor Perhotelan. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 12(3), 145–154.
 - [16] Tampubolon, D. S., Hutapea, D. A., & Nainggolan, S. (2023). Peran Pelatihan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Industri Perhotelan. *Jurnal Pariwisata Dan Hospitaliti Indonesia*, 5(2), 112–121.
 - [17] Wahyuni, R., & Yusuf, A. (2022). Analisis Dampak Beban Kerja terhadap Produktivitas dan Kepuasan Kerja Karyawan di Industri Perhotelan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 7(1), 45–53.
 - [18] Wibowo, A. (2021). Manajemen Kinerja. In *Jakarta: Rajawali Pers*.
 - [19] Wijayanti, N. A., & Rachmawati, R. (2020). Analisis Hubungan Motivasi, Pelatihan, dan Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 8(2), 55–63.
-