

Motivasi Kerja Pramusaji pada HQ Restaurant di Hotel Truntum Kuta, Bali

I Nyoman Arcana^{1*}, Luh Octa Lestari Dewi², Putu Mira Astunti Pranadewi³, Ni Putu Ariesta Budiani⁴

^{1,2,3} Program Studi Tata Hidang, Politeknik Pariwisata Bali
Jalan Dharmawangsa, Kampial, Nusa dua, Bali, Indonesia
*nyoman.arcana@yahoo.com

Abstract

Employee motivation is a critical factor influencing service quality in the hospitality industry, particularly among frontline employees who interact directly with guests. Despite its importance, limited research has specifically examined the work motivation of restaurant waitresses in individual hotel restaurants in Indonesia. This study aims to analyze the work motivation of waitresses at HQ Restaurant, Hotel Truntum Kuta, Bali, based on Herzberg's Two-Factor Theory. A quantitative descriptive approach was employed using a census sampling technique involving all eight waitresses working at the restaurant. Primary data were collected through a structured questionnaire consisting of 20 statements measured on a five-point Likert scale. The data were analyzed descriptively by calculating the mean score for each motivation indicator. The results indicate that the overall work motivation of the waitresses is relatively high, with an overall mean score of 3.49. The highest scores were obtained for the work itself (3.81), company policy and administration (3.68), interpersonal relationships (3.68), responsibility (3.62), and salary (3.49). In contrast, working conditions (3.24), quality of supervision (3.37), achievement (3.25), and recognition (3.24) received comparatively lower evaluations. The findings support Herzberg's theory, suggesting that while hygiene factors reduce job dissatisfaction, intrinsic motivational factors play a more significant role in sustaining employee motivation. The study recommends improving employee recognition, supervisory practices, and working conditions to enhance motivation and service quality.

Keywords:

work motivation, waitress, HQ Restaurant, service quality, Herzberg

Submitted: May 2026

Revised: June 2026

Accepted: June 2026

1. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia diakui sebagai salah satu aset paling berharga dalam industri perhotelan karena kualitas layanan sangat ditentukan oleh kinerja karyawan

(Papademetriou, 2023). Tidak seperti industri manufaktur yang sangat bergantung pada teknologi dan otomatisasi, hotel dan restoran bergantung pada interaksi langsung antara karyawan dan tamu untuk menciptakan pengalaman layanan yang tak terlupakan. Akibatnya, motivasi karyawan memainkan peran strategis dalam menentukan kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan daya saing organisasi.

Operasi restoran, terutama di hotel, mengharuskan pelayan untuk melakukan berbagai tanggung jawab secara bersamaan, termasuk menyambut tamu, memberikan informasi produk yang akurat, menyajikan makanan dan minuman, menangani keluhan pelanggan, dan menjaga standar layanan. Tanggung jawab ini tidak hanya membutuhkan kompetensi teknis tetapi juga tingkat antusiasme, komitmen, dan motivasi kerja yang tinggi. Karyawan dengan motivasi yang kuat umumnya lebih responsif, produktif, dan berorientasi pada pelanggan, sedangkan motivasi yang rendah dapat menyebabkan penurunan kinerja, inkonsistensi layanan, ketidakhadiran, dan kepuasan tamu yang lebih rendah (Maulana, 2024).

Motivasi telah lama dianggap sebagai salah satu penentu kinerja karyawan yang paling berpengaruh (Amelia & Fratiwi, 2023). Di antara berbagai teori motivasi, Teori Dua Faktor Herzberg tetap menjadi salah satu kerangka kerja yang paling banyak diadopsi untuk memahami motivasi karyawan dalam pengaturan organisasi. Herzberg membedakan antara faktor kebersihan, seperti gaji, kondisi kerja, kebijakan perusahaan, hubungan interpersonal, dan pengawasan, yang terutama mencegah ketidakpuasan kerja, dan faktor motivator, termasuk pencapaian, pengakuan, tanggung jawab, pekerjaan yang bermakna, dan peluang untuk pertumbuhan pribadi, yang mendorong karyawan untuk mencapai kinerja yang lebih tinggi (Ribek, 2023). Teori ini menunjukkan bahwa meningkatkan faktor kebersihan saja tidak cukup untuk menciptakan motivasi yang berkelanjutan kecuali organisasi secara bersamaan memperkuat faktor motivasi intrinsik.

Dalam industri perhotelan, menjaga motivasi karyawan menjadi semakin penting karena meningkatnya harapan tamu dan persaingan ketat antar hotel. Karyawan restoran diharapkan dapat memberikan keunggulan layanan yang konsisten sekaligus beradaptasi dengan kondisi operasional yang dinamis. Dalam konteks ini, memahami faktor-faktor motivasi yang mempengaruhi karyawan garis depan sangat penting bagi manajer yang ingin meningkatkan kualitas layanan dan kinerja organisasi.

HQ Restaurant, salah satu gerai makanan dan minuman di Hotel Truntum Kuta Bali, sangat mengandalkan kinerja pelayan untuk memberikan pengalaman bersantap berkualitas bagi tamu hotel dan pengunjung eksternal. Sebagai karyawan garis depan, pelayan secara langsung memengaruhi persepsi tamu tentang kualitas layanan melalui daya tanggap, keterampilan komunikasi, profesionalisme, dan keramahan mereka. Meskipun restoran telah menerapkan standar operasional untuk menjaga kualitas layanan, manajemen terus menghadapi tantangan terkait menjaga motivasi karyawan dalam operasional sehari-hari. Variasi dalam antusiasme kerja, inisiatif, dan keterlibatan karyawan menunjukkan bahwa faktor motivasi mungkin berbeda di

antara karyawan dan layak diselidiki lebih lanjut.

Studi sebelumnya secara konsisten melaporkan hubungan positif antara motivasi karyawan dan hasil organisasi, termasuk kinerja kerja, komitmen organisasi, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan (Rahayu & Dahlia, 2023; Umar & Norawati, 2022; Haris, Refani & Setiawan, 2023). Namun, sebagian besar penelitian yang ada berfokus pada karyawan hotel umum atau organisasi perhotelan yang lebih luas, sementara perhatian yang relatif terbatas telah diberikan secara khusus kepada pelayan restoran di masing-masing restoran hotel, terutama dalam konteks perhotelan Indonesia. Selain itu, penelitian sebelumnya sering meneliti motivasi bersama dengan variabel organisasi lainnya daripada memberikan deskripsi komprehensif tentang kondisi motivasi berdasarkan dimensi motivasi Herzberg. Ini mewakili kesenjangan penelitian yang memerlukan penyelidikan lebih lanjut.

Mempertimbangkan peran strategis pelayan dalam memberikan layanan perhotelan yang prima, memahami tingkat motivasi kerja mereka menjadi penting untuk mengembangkan strategi manajemen sumber daya manusia yang efektif. Mengidentifikasi faktor motivasi mana yang telah dipenuhi secara memadai dan mana yang memerlukan perbaikan memungkinkan manajemen untuk merumuskan intervensi yang lebih tepat untuk meningkatkan kinerja karyawan dan kualitas layanan.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis motivasi kerja pelayan di HQ Restaurant, Hotel Truntum Kuta, Bali, menggunakan Teori Dua Faktor Herzberg. Secara khusus, penelitian ini mengevaluasi persepsi karyawan tentang faktor kebersihan dan faktor motivator untuk memberikan bukti empiris yang dapat mendukung pengambilan keputusan manajerial dalam meningkatkan motivasi karyawan dan memperkuat keunggulan layanan dalam operasi restoran hotel.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif untuk menggambarkan tingkat motivasi kerja pramusaji di HQ Restaurant, Hotel Truntum Kuta, Bali. Penelitian dilaksanakan di HQ Restaurant yang berlokasi di Hotel Truntum Kuta, Kabupaten Badung, Bali, pada tahun 2024. Populasi penelitian adalah seluruh pramusaji yang bekerja di HQ Restaurant sebanyak delapan orang. Karena jumlah populasi relatif kecil, penelitian menggunakan teknik sampling jenuh (total sampling), sehingga seluruh anggota populasi dijadikan responden.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada seluruh responden serta didukung oleh observasi langsung terhadap aktivitas operasional restoran. Data sekunder diperoleh dari dokumen perusahaan, profil restoran, serta literatur yang relevan dengan penelitian.

Instrumen penelitian berupa kuesioner yang disusun berdasarkan Teori Dua Faktor Herzberg (Two-Factor Theory) yang terdiri atas dua dimensi utama, yaitu faktor higienis (hygiene factors) yang meliputi gaji, kondisi kerja, kebijakan dan

administrasi perusahaan, hubungan antarpribadi, serta kualitas supervisi; dan faktor motivator (motivator factors) yang meliputi prestasi, pengakuan, pekerjaan itu sendiri, tanggung jawab, serta kesempatan pengembangan diri. Setiap indikator diukur menggunakan dua butir pernyataan sehingga total terdapat 20 butir pertanyaan. Penilaian menggunakan skala Likert lima tingkat, mulai dari 1 (sangat tidak setuju) sampai 5 (sangat setuju).

Data dianalisis secara deskriptif dengan menghitung nilai rata-rata (mean) setiap indikator menggunakan Microsoft Excel. Nilai rata-rata kemudian diinterpretasikan berdasarkan interval kelas yang diperoleh dari rentang skala Likert (1–5) dengan panjang interval sebesar 0,80. Kategori interpretasi terdiri atas sangat rendah (1,00–1,80), rendah (1,81–2,60), sedang (2,61–3,40), tinggi (3,41–4,20), dan sangat tinggi (4,21–5,00). Hasil analisis selanjutnya disajikan dalam bentuk tabel dan diinterpretasikan secara deskriptif untuk menggambarkan tingkat motivasi kerja pramusaji pada masing-masing indikator maupun secara keseluruhan..

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Motivasi Kerja Prmusaji di HQ Restaurant

Motivasi kerja pelayan di HQ Restaurant, Hotel Truntum Kuta, Bali dianalisis menggunakan Teori Dua Faktor Herzberg, yang mengklasifikasikan faktor motivasi menjadi faktor kebersihan dan faktor motivator. Hasilnya disajikan pada Tabel 1.

Table 1. Mean Score of Work Motivation Indicators

No	Indikator	Rata-rata	Kategori
1	Gaji	3.49	Cukup
2	Kondisi Kerja	3.24	Setuju
3	Kebijakan & Administrasi Perusahaan	3.68	Setuju
4	Hubungan Interpersonal	3.68	Setuju
5	Kualitas Pengawasan	3.37	Cukup
6	Pencapaian	3.25	Cukup
7	Rekognisi	3.24	Cukup
8	Pekerjaan itu sendiri	3.81	Setuju
9	Tanggung jawab	3.62	Setuju
Rata-rata Keseluruhan		3.49	Setuju

Tabel 1 menunjukkan bahwa motivasi kerja keseluruhan pelayan di HQ Restaurant dikategorikan sebagai Setuju, dengan skor rata-rata keseluruhan 3,49. Temuan ini menunjukkan bahwa karyawan umumnya memandang lingkungan kerja dan karakteristik pekerjaannya secara positif, meskipun beberapa aspek masih membutuhkan perhatian manajerial untuk lebih meningkatkan motivasi.

Hasil observasi terhadap lima kamar suite dengan status vacant clean menunjukkan bahwa implementasi standar kebersihan kamar suite di Hotel ini telah

berjalan dengan baik. Berdasarkan 17 indikator kebersihan yang diamati selama tiga hari pengamatan, diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 94%, sedangkan 6% indikator masih belum memenuhi standar yang ditetapkan hotel. Sebagian besar indikator menunjukkan tingkat kepatuhan yang sangat tinggi (100%), meliputi kebersihan gagang pintu dan perlengkapan berbahan stainless steel, kebersihan kaca dan cermin, kebersihan area kamar dan kamar mandi, kebersihan tempat tidur, curtain, lantai kamar, toilet, jacuzzi, amenities, karpet, serta tempat sampah. Temuan ini menunjukkan bahwa secara umum Room Attendant telah mampu melaksanakan prosedur pembersihan sesuai dengan standar operasional yang berlaku.

Tingginya tingkat kesesuaian tersebut mengindikasikan bahwa sistem pengawasan housekeeping yang diterapkan hotel berjalan efektif dalam menjaga kualitas kebersihan kamar suite. Sebagai hotel resor mewah, Hotel ini memiliki standar pelayanan yang tinggi sehingga kebersihan kamar menjadi salah satu indikator utama yang menentukan kualitas pengalaman tamu selama menginap.

Namun demikian, hasil observasi juga menunjukkan adanya beberapa indikator yang belum memenuhi standar secara konsisten. Indikator tersebut meliputi kebersihan lemari pakaian (wardrobe) dan luggage rack (60%), kebersihan area balkon (60%), kebersihan bedside table dan perlengkapan di sekitar tempat tidur (87%), serta kebersihan exhaust fan kamar mandi (87%). Temuan ini menunjukkan bahwa ketidaksesuaian umumnya terjadi pada area yang relatif tersembunyi atau area yang membutuhkan perhatian lebih detail selama proses pembersihan.

3.2 Hygiene Factors

Faktor kebersihan terdiri dari gaji, kondisi kerja, kebijakan dan administrasi perusahaan, hubungan interpersonal, dan kualitas pengawasan. Di antara indikator-indikator tersebut, lingkungan kerja yang terkait dengan kebijakan perusahaan dan hubungan interpersonal memperoleh skor rata-rata yang relatif tinggi (3,68). Temuan ini menunjukkan bahwa karyawan menganggap peraturan organisasi diterapkan secara adil dan mengalami hubungan positif dengan rekan kerja. Hubungan interpersonal yang baik sangat penting dalam operasi restoran karena pemberian layanan sangat bergantung pada kerja tim, komunikasi, dan koordinasi di antara karyawan.

Indikator gaji juga mendapatkan evaluasi positif (Mean = 3,49). Ini menunjukkan bahwa karyawan umumnya menganggap kompensasi mereka dapat diterima. Menurut Herzberg, gaji berfungsi sebagai faktor kebersihan yang mencegah ketidakpuasan daripada menciptakan motivasi jangka panjang. Oleh karena itu, meskipun kompensasi yang memadai berkontribusi pada kepuasan karyawan, tidak cukup untuk meningkatkan motivasi kerja tanpa faktor motivasi intrinsik.

Sebaliknya, kondisi kerja (Rata-rata = 3,24) dan kualitas pengawasan (Rata-rata = 3,37) menerima skor yang relatif lebih rendah. Temuan ini menunjukkan bahwa karyawan menganggap beberapa aspek lingkungan kerja fisik dan praktik

pengawasan perlu ditingkatkan. Penilaian pengawasan yang relatif lebih rendah dapat mencerminkan umpan balik, pembinaan, atau pengakuan yang terbatas dari supervisor selama operasi sehari-hari.

Temuan ini konsisten dengan Teori Dua Faktor Herzberg, yang menyatakan bahwa faktor kebersihan yang tidak memadai menyebabkan ketidakpuasan meskipun peningkatannya saja tidak dapat meningkatkan motivasi karyawan secara signifikan.

3.3 Motivator Factors

Faktor motivator meliputi prestasi, pengakuan, pekerjaan itu sendiri, dan tanggung jawab. Di antara variabel ini, karya itu sendiri memperoleh skor rata-rata tertinggi (3,81). Temuan ini menunjukkan bahwa karyawan menikmati tanggung jawab sehari-hari mereka dan menganggap layanan restoran sebagai hal yang bermakna dan menantang. Bekerja langsung dengan tamu memberikan kesempatan untuk menunjukkan keterampilan profesional dan memberikan pengalaman layanan yang memuaskan, sehingga menciptakan motivasi intrinsik. Tanggung jawab juga mencapai skor rata-rata yang relatif tinggi (3,62), menunjukkan bahwa pelayan dipercayakan dengan tanggung jawab yang cukup dalam menjalankan tugas operasional. Memberdayakan karyawan melalui tanggung jawab berkontribusi positif pada komitmen dan keterlibatan mereka. Sebaliknya, pencapaian (Rata-rata = 3,25) dan pengakuan (Rata-rata = 3,24) hanya menerima evaluasi sedang. Ini menunjukkan bahwa karyawan merasa pencapaian mereka tidak selalu diakui secara resmi oleh manajemen. Pengakuan merupakan salah satu motivator intrinsik terkuat dalam teori Herzberg karena apresiasi memperkuat rasa pencapaian karyawan dan mendorong kinerja yang lebih tinggi. Skor pengakuan yang relatif rendah konsisten dengan temuan awal dari penelitian ini, yang mengidentifikasi keluhan tamu terkait keramahan, responsif, dan inisiatif. Pengakuan yang terbatas dapat mengurangi antusiasme karyawan untuk secara konsisten memberikan pelayanan prima.

3.4 Discussion

Secara keseluruhan, temuan menunjukkan bahwa motivasi kerja pelayan di HQ Restaurant relatif positif. Faktor kebersihan dan faktor motivator berkontribusi pada motivasi karyawan, meskipun beberapa indikator tetap di bawah rata-rata keseluruhan.

Indikator dengan peringkat tertinggi, pekerjaan itu sendiri, menunjukkan bahwa karyawan memperoleh kepuasan intrinsik dari melayani tamu. Temuan ini mendukung argumen Herzberg bahwa pekerjaan yang bermakna dan menantang menciptakan motivasi yang berkelanjutan. Karyawan restoran sering berinteraksi dengan tamu, memecahkan masalah layanan, dan bekerja secara kolaboratif, membuat tugas sehari-hari mereka memotivasi secara alami.

Namun, skor yang lebih rendah pada pengakuan, pencapaian, kondisi kerja, dan pengawasan menunjukkan peluang untuk peningkatan manajerial. Manajemen

hotel harus menetapkan program pengakuan karyawan formal, memberikan umpan balik kinerja secara teratur, memperkuat pembinaan pengawasan, dan terus meningkatkan kondisi kerja. Inisiatif semacam itu dapat meningkatkan keterlibatan karyawan sekaligus meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Mempertimbangkan keluhan tamu yang disampaikan dalam pendahuluan, peningkatan motivasi karyawan diharapkan dapat meningkatkan responsivitas layanan, keramahan, kerja tim, dan inisiatif, sehingga pada akhirnya memperkuat daya saing HQ Restaurant di lingkungan Hotel Truntum Kuta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji motivasi kerja pelayan di Kantor Pusat Restoran, Hotel Truntum Kuta, Bali, menggunakan Teori Dua Faktor Herzberg. Temuan tersebut menunjukkan bahwa tingkat motivasi kerja secara keseluruhan relatif positif, dengan skor rata-rata keseluruhan 3,49, yang termasuk dalam kategori setuju. Faktor kebersihan dan faktor motivator berkontribusi pada motivasi karyawan, meskipun pengaruhnya bervariasi di seluruh indikator.

Di antara faktor kebersihan, kebijakan dan administrasi perusahaan serta hubungan interpersonal menerima evaluasi tertinggi, menunjukkan bahwa karyawan merasakan lingkungan organisasi yang mendukung dan mempertahankan hubungan kerja yang positif dengan rekan kerja. Namun, kondisi kerja dan kualitas pengawasan menerima skor yang relatif lebih rendah, menunjukkan bahwa perbaikan lingkungan kerja fisik dan praktik pengawasan masih diperlukan.

Mengenai faktor motivator, pekerjaan itu sendiri muncul sebagai sumber motivasi terkuat, menunjukkan bahwa karyawan menganggap pekerjaan mereka bermakna dan menarik. Sebaliknya, pencapaian dan pengakuan memperoleh skor rata-rata yang lebih rendah, menunjukkan bahwa karyawan merasakan apresiasi dan pengakuan yang terbatas atas kinerja kerja mereka. Temuan ini menunjukkan bahwa praktik motivasi intrinsik belum sepenuhnya dioptimalkan.

Secara keseluruhan, studi ini menegaskan proposisi Herzberg bahwa sementara faktor kebersihan membantu mencegah ketidakpuasan karyawan, motivasi kerja yang berkelanjutan terutama dihasilkan melalui faktor intrinsik seperti pekerjaan yang bermakna, tanggung jawab, prestasi, dan pengakuan. Oleh karena itu, meningkatkan faktor kebersihan dan motivator secara bersamaan sangat penting untuk meningkatkan motivasi karyawan dan kualitas layanan di industri perhotelan.

4. KESIMPULAN

Temuan ini memberikan beberapa implikasi praktis bagi manajemen HQ Restaurant dan bisnis perhotelan lainnya. Pertama, manajemen harus memperkuat program pengakuan karyawan dengan memberikan apresiasi rutin atas kinerja luar biasa melalui penghargaan karyawan bulan ini, pengakuan publik, insentif berbasis kinerja, atau peluang untuk kemajuan karir. Inisiatif semacam itu dapat meningkatkan motivasi intrinsik karyawan dan memperkuat perilaku kerja yang positif. Kedua, supervisor harus mengadopsi pendekatan kepemimpinan yang lebih mendukung dengan memberikan umpan balik, pembinaan, dan pendampingan yang konstruktif. Pengawasan yang efektif

tidak hanya meningkatkan kinerja karyawan tetapi juga memperkuat kepercayaan dan komunikasi dalam tim. Ketiga, perbaikan kondisi kerja harus diprioritaskan untuk memastikan karyawan dapat melakukan tugasnya secara efisien dan nyaman. Ini mungkin termasuk menyediakan peralatan yang memadai, mempertahankan tingkat kepegawaian yang sesuai selama jam operasional puncak, dan menciptakan lingkungan kerja yang aman dan mendukung. Terakhir, manajemen hotel harus terus mengembangkan karyawan melalui program pelatihan yang berfokus pada keunggulan layanan, keterampilan komunikasi, kerja tim, dan pemecahan masalah. Pengembangan profesional yang berkelanjutan dapat memperkuat kompetensi, kepercayaan diri, dan motivasi karyawan sekaligus pada akhirnya meningkatkan kepuasan tamu.

Studi ini mendukung Teori Dua Faktor Herzberg dengan menunjukkan bahwa motivasi karyawan di industri perhotelan dipengaruhi oleh faktor kebersihan dan faktor motivator. Temuan ini menegaskan bahwa faktor kebersihan yang memadai, seperti kebijakan organisasi, hubungan interpersonal, dan kompensasi, membantu mengurangi ketidakpuasan, sedangkan aspek intrinsik pekerjaan, terutama pekerjaan dan tanggung jawab yang bermakna, memainkan peran yang lebih signifikan dalam menumbuhkan tingkat motivasi yang lebih tinggi. Selain itu, penelitian ini berkontribusi pada terbatasnya badan penelitian yang meneliti motivasi kerja di antara karyawan layanan restoran di hotel Indonesia. Ini memberikan bukti empiris bahwa faktor motivasi intrinsik tetap sangat relevan dalam operasi perhotelan padat karya di mana kualitas layanan sangat bergantung pada sikap dan keterlibatan karyawan. Studi di masa depan didorong untuk memasukkan sampel yang lebih besar dari beberapa hotel dan menggabungkan analisis statistik inferensial untuk memeriksa hubungan antara motivasi kerja, kinerja karyawan, kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan kualitas layanan. Studi semacam itu akan memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang motivasi karyawan dalam sektor perhotelan.

REFERENCES

- Amelia, R. W., & Fratiwi, F. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Restoran Burger King Jakarta Utara. *Journal Of Research and Publication Innovation*, 1(2), 317-326.
- Haris, I., Refani, I. D., & Setiawan, R. I. (2023). Pengaruh motivasi terhadap produktivitas kerja dalam organisasi bisnis. *Journal of Islamic Business Management Studies (JIBMS)*, 4(1), 42-48.
- Hasica, M. I., Isyanto, P., & Yani, D. (2023). Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada Sekretariat DPRD Kabupaten Karawang. *Jurnal Economina*, 2(7), 1535–1545.
- Hege, M. (2023). Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Lurah Ona'tali, Kecamatan Rote Tengah, Kabupaten Rote Ndao. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(2), 354–366.
- Ismail, H. A. (2022). Pengaruh motivasi dan komitmen kerja terhadap kinerja karyawan. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 5(2), 708–721.
- Jufrizen, J., & Hadi, F. P. (2021). Pengaruh fasilitas kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja. *Sains Manajemen*, 7(1), 35–54.
- Khoerunnisa, Y., & Rahayuningsih, N. (2019). Pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja: Studi kasus di Dinas Perhubungan Kabupaten Indramayu. *Jurnal Investasi*, 5(2), 42–61.

- Kurniasari, R., Bilgah, B., & Shafira, A. D. (2020). Analisis kompensasi dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Depok Kota Jawa Barat. *Equilibrium: Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 9(1).
- Maulana, A. D. (2024). Pengaruh Motivasi Kerja, Budaya Organisasi Dan Kompetensi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Borre Cafe & Resto Surabaya (Doctoral dissertation, Universitas Narotama).
- Nining, A. S., Jaenab, J., & Wulandari, W. (2023). Pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bima. *Trending: Jurnal Manajemen dan Ekonomi*, 1(4), 392–405.
- Nurjaya, N. (2021). Pengaruh disiplin kerja, lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Hazara Cipta Pesona. *Akselerasi: Jurnal Ilmiah Nasional*, 3(1), 60–74.
- Papademetriou, C., Anastasiadou, S., & Papalexandris, S. (2023). The effect of sustainable human resource management practices on customer satisfaction, service quality, and institutional performance in hotel businesses. *Sustainability*, 15(10), 8251.
- Polisda, Y. (2021). Tinjauan tentang pelayanan waiter/waitress di Skyline Restaurant Ibis Hotel Padang dengan pendekatan CHSE. *Jurnal Pariwisata Bunda*, 2(1), 21–35.
- Purniasih, S., & Andiani, N. D. (2022). Strategi peningkatan kualitas pelayanan pramusaji pada masa pandemi Covid-19 di Fire Restaurant W Bali-Seminyak. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 5(3), 342–351.
- Putri Andini, A., Nurlela, N., Natasyah, N., & Harmi, H. (2024). Pengertian perubahan sumber daya manusia menurut 7 orang pakar. *Research Fair UNISRI*, 8(1), 21–31.
- Rahayu, S., & Dahlia, D. (2023). Pengaruh disiplin kerja, motivasi kerja dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 6(1), 370-386.
- Ribek, P. K., Imbayani, I. G. A., & Sulistyawati, N. P. D. (2023). Pengaruh Motivasi Kerja, Pengalaman, Dan Pelatihan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Restaurant Di Bali. *Jurnal Ilmiah Satyagraha*, 6(2), 134-150.
- Setiawan, R. I. (2016). Pengembangan sumber daya manusia di bidang pariwisata: Perspektif potensi wisata daerah berkembang. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 1(1), 23–35.
- Sihombing, D. A., & Holpiyani, D. (2023, November). Pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Pegadaian Kantor Wilayah IX Jakarta II. Dalam *Prosiding Seminar Nasional Universitas Borobudur Publikasi Hasil-Hasil Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, 2(1), 349–364.
- Sofiani, S. (2022). Pengaruh restaurant atmosphere terhadap keputusan pembelian konsumen di Miss Unicorn. *Jurnal Darmawisata*, 2(1), 14–18.
- Suryawan, P. (2022). Penerapan standar operasional prosedur (SOP) berdasarkan protokol cleanliness, health, safety & environmental sustainability oleh pramusaji di Finns Beach Club. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 1(2), 361–376.
- Syamsir, M., & Tamsah, H. (2018). Pengaruh kepuasan kerja dan kompensasi terhadap kinerja melalui motivasi karyawan Hotel Claro Makassar. *Jurnal Mirai Management*, 3(2), 48–77.
- Tunjungsari, K. R., & Swari, P. A. I. (2021). Penerapan kualitas pelayanan pramusaji pada Pesisir Restoran di The Alantara Sanur. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 11(2), 141–164.

- Umar, A., & Norawati, S. (2022). Pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan dengan komitmen organisasi sebagai variabel intervening pada UPT Sungai Duku Pekanbaru. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 5(1), 835-853.
- Widiyanti, W. (2017). Motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok. *Cakrawala - Jurnal Humaniora*, 17(2), 132–138.