

Terbit online pada laman web jurnal: <http://jurnal.usahid.ac.id/index.php/jamr>

eISSN: 2797-2917

# Journal of Applied Management Research

## Analisis Kesiapan Maxone Hotel Tidar Surabaya Menghadapi Covid-19

Intan Martha Eka Mutia<sup>1,\*</sup>, Nugroho B. Sukamdani<sup>1</sup>, Tatan Sukwika<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Sekolah Pascasarjana Universitas Sahid Jakarta

### ABSTRACT

**[Readiness Analysis of Maxone Hotels at Tidar Surabaya in Facing Covid-19]** Work preparedness is something has to be considered, because it aims to reach out implementation of activities in realizing quality services. Based on research conducted to respond to the impact of the Covid-19 pandemic on the realization of activities in Maxone Hotel Tidar Surabaya. In addition, to respond readiness of Maxone in carrying out health protocols in the new normal. The exposure research using quantitative methodology, using the survey data collection system. The orientation of analyzing the readiness of Maxone Hotel to implement health protocols in the new normal by reviewing employee loyalty and performance. The orientation of data collection through simple random sampling process obtained the results of a valid questionnaire in total of 150 samples. Acquisition of the observation concluded that the value of Cronbach's Alpha > 0.6 answers obtained is fairly reliable. R Square gained 0.745 or 74.5 percent. H0 regression analysis received 0.00 < 0.05 positive value stated that Readiness (X1), Loyalty (X2) simultaneously impacted employee performance (Y). The acquisition of T Test, Readiness (X1) as much as 0.000 is substantially positive and relevant to the Employee Performance factor (Y). The Sig value in the loyalty variable (X2) is relatively less than 0.5 i.e. 0.000 means it has a positive and relevant impact on Maxone Tidar's employee performance factor (Y). In the interview with HRD MaxOne Tidar Surabaya gave the hypothetical result that readiness to face Covid-19 and employee loyalty positively affect employee performance.

**Keywords:** Readiness to Face Covid-19, Health Protocol, Employee Performance

### ABSTRAK

Kesiapan kerja merupakan hal yang harus diperhatikan, karena bertujuan untuk menjangkau pelaksanaan kegiatan dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Berdasarkan penelitian yang dilakukan untuk menanggapi dampak dari pandemi Covid-19 terhadap terwujudnya kegiatan yang ada di Maxone Hotel Tidar Surabaya. Selain itu untuk menanggapi kesiapan Maxone dalam menjalankan protokol kesehatan di masa new normal. Penjabaran penelitian dengan menggunakan metodologi kuantitatif, menggunakan sistem pengumpulan data survei. Orientasi menganalisis kesiapan Maxone Hotel menerapkan protokol kesehatan di masa new normal dengan meninjau loyalitas dan kinerja pegawai. Metode pengumpulan data melalui proses simple random sampling mendapatkan hasil dari kuesioner valid secara keseluruhan sebesar 150 sampel. Perolehan dari hasil observasi menyimpulkan nilai Cronbach's Alpha > 0,6 jawaban yang diperoleh reliabel. Perolehan R Square berjumlah 0,745 atau 74,5 persen. Analisa regresi H0 diterima 0,00 < 0,05 bernilai positif menyatakan bahwa Kesiapan (X1), Loyalitas (X2) secara simultan berdampak pada Kinerja Karyawan (Y). Perolehan Uji T, Kesiapan (X1) sebanyak 0.000 yang substansial positif dan relevan pada faktor Kinerja Karyawan (Y). Nilai Sig pada variabel loyalitas (X2) relatif kurang dari 0,5 yaitu 0.000 artinya berdampak positif dan relevan pada faktor kinerja karyawan (Y) Maxone Tidar. Dalam hasil wawancara dengan HRD MaxOne Tidar Surabaya memberikan hasil hipotesis bahwa kesiapan menghadapi Covid-19 dan loyalitas pegawai berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

**Kata kunci:** Kesiapan Menghadapi Covid-19, Protokol Kesehatan, Kinerja Karyawan

\*Alamat korespondensi

Alamat Institusi: Jl. Jendral Sudirman No. 86, Jakarta 10220

E-mail: [intanmmutia1@gmail.com](mailto:intanmmutia1@gmail.com)

Histori Artikel:

Naskah masuk (*received*) : 14-07-2021

Naskah revisi (*revised*) : 10-10-2021

Naskah diterima (*accepted*) : 22-11-2021

## PENDAHULUAN

Keadaan saat ini pandemi Covid-19 yang berawal dari Wuhan China mengakibatkan dampak krisis global yang membuat penyebaran virus yang tidak terkendali. Covid-19 merebak ke semua jagat, tercatat Indonesia terjangkit wabah ini. Imbas Covid-19 mempengaruhi tatanan perekonomian di Indonesia. Banyak bisnis yang tidak berjalan seperti yang ditunjukkan oleh tujuan yang mendasarinya. Industri yang sangat berimbas yakni industri pariwisata, banyak sektor ekonomi yang merasakan dampak penurunan yang berkaitan dengan perjalanan wisata atau prasarananya. Untuk terlepas dan dapat bertahan kebijakan lain yang dilakukan pihak hotel yang masih aktif beroperasi dimasa pandemi diberlakukan cara lain yaitu, jika sebuah hotel tersebut harus menutup waktu operasinya, maka karyawan dan pihak internal lainnya harus dilibatkan untuk membuat kesepakatan mengenai gaji yang diterima.

Era kehidupan normal baru, Kementerian Koordinasi Kemaritiman dan Investasi sementara berusaha menghidupkan kembali sektor pariwisata lokal, Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif atau Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif memublikasikan buku panduan guna pelaksana bisnis di ranah pariwisata dan perekonomian inovatif sampai yang di inginkan pelaksanaan protokol kesehatan bisa berlangsung dan di tinjau dengan tertib. Adanya hal ini dapat membangkitkan kembali hotel, restoran dan sektor pariwisata lainnya yang terdapat di Indonesia. Hotel merupakan bisnis properti yang terkena imbasnya akibat Covid-19. Banyak yang gugur, tapi tidak sedikit juga yang mencoba bertahan seperti salah satu hotel di Jawa Timur yaitu MaxOne Hotel Tidar yang masih bertahan hingga saat ini. Sampai masuk masa pandemi, MaxOne mempersiapkan *safety* dan berpartisipasi bersama faksi yang optimis untuk memastikan keselamatan *internal* dan *eksternal*.

Saat ini hotel perlu memperhatikan hubungan dengan pelanggan, loyalitas pegawai bukan hanya dilihat dari lama jam kerja, namun loyalitas pegawai yang dibutuhkan adalah produktivitas. Agar terjadi loyalitas kepada karyawan untuk pekerjaannya, Poerwopoespito (2014) menyatakan, terlihat atas perilaku pegawai yang melimpahkan kecakapan dan potensi yang ada, melangsungkan kewajiban dan responsibilitas, patuh dan sportif ketika bekerja. Mempertahankan staf terbaik dimasa sulit seperti saat pandemi Covid-19, melambangkan sanggahan pelik bagi praktisi (HRD). Beberapa *staff* yang sudah tidak diperpanjang kontraknya di MaxOne Hotel mengakibatkan *multitasking*, untuk bisa bekerja diwaktu bersamaan. Mengingat pentingnya kesiapan menghadapi situasi *new normal* pada MaxOne Hotels, penelitian ini bertujuan menemukan dan menganalisa kesiapan yang dilakukan MaxOne Hotels dalam menghadapi pandemi Covid-19 yang berpengaruh pada kinerja karyawan dan loyalitas kerja disaat pandemi.

## TINJAUAN LITERATUR

### Kesiapan MaxOne Hotels Selama Pandemi Covid-19

Pengusaha maupun pengelola hotel beserta tenaga kerjanya wajib menerapkan pedoman penerapan kebersihan, kenyamanan, keamanan, dan menentramkan lingkungan pada hotel lokasi bekerja, Protokol kesehatan terdiri dari beberapa macam, misalnya pencegahan dan pengendalian secara khusus melalui ketentuan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.01.07/MENKES/382/2020 tentang Protokol Kesehatan bagi masyarakat ditempat dan fasilitas umum dalam rangka pencegahan dan pengendalian *Corona Virus Disease* 2019 (Covid-19). Pedoman berikut merupakan himbauan dari manajemen MaxOne Hotel Tidar Surabaya yang bertujuan untuk kurangi dan menekan penyebaran Covid-19. Demi melaksanakan aktivitas hotel saat Covid-19, beberapa hal yang sudah di pertimbangkan dan di buat pengelola hotel.

## Kesiapan Bekerja Karyawan di Masa Pandemi Covid-19

Menurut penelitian Utami (2016), persiapan kerja merupakan kemampuan seseorang untuk meningkatkan kemampuan kerjanya yang meliputi pengetahuan, keahlian dan sikap. Ada beberapa hal terkait perubahan kerja karena Covid-19, beberapa pedoman untuk *staff* operasional hotel Maxone yang bertugas di *front desk* dalam menjalani masa kerja di *new normal* ini adalah: Upaya supaya mempraktikkan riset Covid-19 serta deteksi dini dengan pengujian antigen cepat untuk seluruh pekerja untuk memutus rantai Covid-19, mereka bisa ditangani dengan cepat; Karyawan mestrikan seluruh perlengkapan yang digunakan untuk memproses pembayaran dengan disinfektan yang aman serta cocok ataupun larutan pembersih lainnya segera setelah melaksanakan *chek in*; Pekerja memperingatkan pengunjung bila mereka tidak mematuhi standar kesehatan; Karyawan berinovasi dalam mempertahankan hotel dikala pandemik; Adanya beberapa perubahan cara kerja dimasa *new normal* tidak mengurangi produktivitas pegawai dalam menjalankan tugasnya. Sehingga para pegawai tetap bekerja dengan aman dan nyaman karena MaxOne Hotel menerapkan protokol kesehatan secara baik, dan mengadakan pengecekan kesehatan pegawai secara berkala.

## Kesiapan MaxOne Mengoperasikan Restoran dan Tetap Menjaga Protokol Kesehatan

1. Makanan dan minuman disediakan dalam kondisi prasmanan.
2. Posisi serta jarak antara pengunjung mengatur jarak antara satu dari bagian dalam meja. Terdapat media dengan sabun di restoran dan sky bar.
3. Toilet bersih dan rapi, berfungsi baik dengan toilet kering dan kerap dibersihkan sepanjang digunakan.
4. Bila tamu meminta makanan atau minuman secara online, hotel akan sediakan pengiriman makanan dan minuman serta berkendara masuk dan keluar. Makanan harus selalu dikemas dengan aman, tertutup rapat dan dikirim dengan cara yang ramah lingkungan.
5. Menu makanan dan minuman tersedia secara online. Menu tertulis bisa dengan mudah diedit dengan menghapus item atau menggunakannya hanya sekali.

## Indikator Kesiapan MaxOne saat Covid-19

Indikator Covid-19 (Budimanta, 2020) adanya produk perlindungan (APD), kesehatan sehat, periklanan, dan perawatan. Ada beberapa hal yang sudah diterapkan MaxOne Hotel dalam menerapkan protokol kesehatan untuk para tamu, para karyawan, kamar tamu dan *public area*, sehingga indikator MaxOne Hotel dalam menyiapkan protokol kesehatan meliputi: mempersiapkan cuci tangan dengan sabun ataupun hand sanitizer, disinfektan serta perlengkapan pengukur suhu, melindungi jarak minim 1 meter antara receptionis serta tamu, memberlakukan pembayaran secara non tunai, memakai masker serta face shield sepanjang bertugas, penggantian linen secara berkala, filter AC kamar dibersihkan secara berkala, menerapkan sistem *a la carte* atau *family style* di restoran, mengendalikan jarak duduk tamu minim satu meter, menu makanan dan minuman disajikan secara online, sediakan fasilitas take away untuk para tamu yang ingin membungkus makanannya.

## Loyalitas

Loyalitas merupakan suatu hal yang emosional. Perusahaan dapat membayar gaji kepada karyawan, tetapi mungkin tidak dapat memperoleh loyalitas. Menurut Jusuf (2010), loyalitas karyawan merupakan suatu perilaku yang menonjol. Keinginan untuk loyalitas dan komitmen pada pekerjaan, tim, atasan, dan tempat kerjanya karyawan bersedia berkorban demi menyenangkan pihak lain. Upaya perusahaan mempertahankan karyawan saat pandemi dengan melakukan responbility atau memberikan kepercayaan. Selain itu, *reassurance* atau memberi kepastian

selama epidemi dari manajemen hingga karyawan tingkat bawah yang prihatin tentang keadaan ketidakpastian, tantangan pertama bagi pengelola sumber daya manusia dalam lingkungan seperti itu adalah untuk memenuhi informasi karyawan tentang situasi yang berkembang. Merawat semua karyawan, mendengarkan tantangan yang dihadapi pekerjaan di lingkungan yang terbatas memastikan karyawan terbaik masih memiliki loyalitas dalam bekerja dan dapat ini berhasil menggabungkan kebutuhan karyawan dengan kebutuhan perusahaan (Wawancara personal dengan Wisnu selaku *Human Resources*, 02 Oktober 2020).

### Indikator Loyalitas Kerja

Tolak ukur pengabdian berdasarkan Pambudi (2010) yaitu pekerja termasuk berpengaruh di tim terpilih, karyawan berhasil mempertahankan hubungan antara perusahaan dan pelanggan mereka, pekerja termasuk modal yang tak mampu dijiplak oleh kompetitor, karyawan mempromosikan organisasi selaku area kegiatan yang positif, baik dari segi produk dan layanan, serta mempromosikan profesionalisme dan kecakapan yang produktif. Adapun menurut Runtu (2014), tidak mungkin untuk mempertimbangkan dirinya sendiri ketika karyawan memasuki grup.

### Kinerja Karyawan

Karya merupakan gambaran tentang tujuan, sasaran, sasaran, visi dan tingkat keberhasilan dalam melaksanakan kegiatan yang mengharuskan untuk mencapai organisasi. Moehersono (2014) mengemukakan kalau kinerja ataupun performance ialah cerminan menimpa tingkatan pencapaian penerapan sesuatu program aktivitas ataupun prosedut ketika merealisasikan target tujuan visi serta tujuan tim yang sampaikan lewat perencanaan strategis sesuatu organisasi

### Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan saat Pandemi

Kinerja merupakan hasil kerja yang bisa dicapai oleh seorang ataupun sekelompok orang. Aspek-aspek yang pengaruhi kinerja karyawan bagi Pabundu (2014) yaitu, Efektifitas serta Efisiensi, Otoritas (wewenang), Disiplin dan Inisiatif.

## METODE

Sumber data untuk penelitian ini adalah perolehan reaksi peserta berdasarkan respons yang dikumpulkan ketika mengevaluasi kemampuan MaxOne Hotel dalam mengatasi Covid-19, yang diukur oleh loyalitas dan kinerja karyawan. Tujuan analisis adalah pada persiapan hotel MaxOne Tidar Surabaya untuk Covid-19 yang mencakup segala sesuatu mulai dari loyalitas hingga kinerja karyawan. Penelitian ini dilakukan di MaxOne Hotel Tidar Surabaya yang berlokasi di Jalan Tidar 5 Surabaya, Jawa Timur.

Populasi merupakan totalitas objek riset. Subyek dalam penelitian ini tamu hotel MaxOne Tidar Surabaya dari bulan Juli 2020 sampai dengan Desember 2020 yaitu sebanyak 240 orang.

Dalam riset ini digunakan presentase 5 persen selaku batasan kesalahan pengambilan ilustrasi, sehingga berdasarkan rumus tersebut jumlah sampel dan populasi sebanyak:

$$n = \frac{240}{1 + 240(0.05)^2} = 150$$

Metode pengambilan informasi yang digunakan dalam riset ini menggunakan kuesioner ialah metode pengumpulan informasi dengan membagikan pernyataan kepada responden yang dijadikan selaku ilustrasi riset. Kuesioner yang dibagikan berkaitan dengan pertanyaan tentang kesiapan Maxone Tidar Surabaya dalam mengalami pandemi Covid-19 ditinjau dari loyalitas serta kinerja karyawan yang hendak dianalisis dengan skala Likert.

Selain itu juga dilakukan wawancara. Hal ini merupakan tata cara pengambilan informasi dengan bertukar data serta petunjuk lewat tanya jawab antara penyelidik dengan subyek ataupun

responden dalam sesuatu topik tertentu. Menurut Riyanto (2010) interview ataupun wawancara ialah tata cara pengumpulan informasi yang menghendaki komunikasi langsung antara penyelidik dengan subyek ataupun responden.

Teknik Analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda yang mengujur pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis linier berganda digunakan untuk mengetahui kesiapan MaxOne Hotel Tidar Surabaya dan loyalitas kerja terhadap kinerja karyawan. Berikut persamaan analisis regresi linier berganda:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

Y = Kinerja Karyawan

a = Konstanta

$b_1$   $b_2$  = Koefisien regresi

$X_1$  = Kesiapan Maxone Hotel

$X_2$  = Loyalitas Kerja

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas kesiapan MaxOne menunjukkan bahwa  $r_{hitung} > r_{tabel}$  sebesar 0,1339 yang berarti seluruh pernyataan variabel  $X_1$ ,  $X_2$  dan Y valid dengan jumlah sampel 150 orang.

**Tabel 1. Uji Validitas dan Reliabilitas**

Butir Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Hasil
X1	0,749	0,1339	Benar
X2	0,844	0,1339	Benar
Y	0,853	0,1339	Benar
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items		N of Items
.820	.820		8
.835	.835		7
.890	.890		7

Berdasarkan hasil uji tersebut, menunjukkan nilai percobaan Reliabilitas *Cronbach's Alpha* kesiapan kerja  $> 0,6 = 0,820 > 0,6$ . Loyalitas  $> 0,6 = 0,835 > 0,6$ . Kinerja karyawan  $< 0,6 = 0,6 > 0,890 > 0,6$  sehingga dinyatakan kalau informasi tersebut reliabel sebab menunjukkan hasil yang dapat dipercaya tidak bertentangan.

**Tabel 2. Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-5.736	1.826		-3.141	.002
Kesiapan (X1)	.317	.089	.240	3.578	.000
Loyalitas (X2)	.801	0.81	.663	9.890	.000

Berdasarkan tabel 2, didapat nilai konstanta 5.736 bermakna jika mengabaikan kesiapan MaxOne dalam memberikan protokol kesehatan dan loyalitas pegawai, maka skor kinerja karyawan adalah 5,736. Koefisien regresi  $X_1$  sebesar 0,317 bernilai positif menyatakan jika kesiapan ditingkatkan maka kinerja karyawan juga meningkat. Koefisien regresi  $X_2$  sebesar 0,801 bernilai positif menyatakan jika kesiapan ditingkatkan maka kinerja karyawan juga meningkat.

Berikut adalah analisis deskriptif masing-masing variabel berdasarkan rata-rata jawaban responden pada kuesioner:

**Tabel 3. Kuesioner Mengenai Kesiapan Maxone Tidar Menghadapi Covid-19 (X<sub>1</sub>)**

No	Pernyataan	Rata-rata
1	Kelengkapan para karyawan memakai alat pelindung diri saat bekerja	4.46
2	Ketersediaan pembayaran non tunai di <i>receptionis</i>	4.63
3	Kelengkapan <i>hand sanitize</i> , alat pengukur suhu, disinfektan dan tempat cuci tangan di public area MaxOne	4.25
4	Kebersihan kamar saat pandemi dihotel MaxOne	4.13
5	Hotel MaxOne selalu mengganti linen setiap hari	3.39
6	Informasi protokol kesehatan tersedia di area Hotel MaxOne Tidar	3.74
7	Hotel MaxOne Tidar memberikan harga terbaik saat pandemi Covid-19	3.97
8	Protokol kesehatan dijalankan dengan ketat di lingkungan MaxOne	3.89
Rata-rata		32,99

Tanggapan responden mengenai kesiapan menghadapi pandemi bersifat positif yang ditunjukkan rata-rata 32,99 dengan jawaban responden terendah 3,39 dan paling tinggi 4,63.

**Tabel 4. Kuesioner Mengenai Loyalitas Kerja (X<sub>2</sub>)**

No	Pernyataan	Rata-rata
1	Hotel MaxOne menjamin kesehatan pegawai	3,89
2	Hotel MaxOne Tidar dapat dijadikan rekomendasi karena mengutamakan protokol kesehatan dan kebersihan	4,13
3	Karyawan hotel MaxOne Tidar memberi rasa percaya kepada tamu akan kebersihan kamar	4,11
4	Keramahan karyawan pada hotel MaxOne Tidar dalam melayani tamu	3,82
5	Ketulusan karyawan dalam melayani tamu	3,96
6	Merasa aman dan nyaman saat menginap di MaxOne Tidar Surabaya	3,81
7	Kesesuaian protokol kesehatan yang dianjurkan pemerintah	3,89
Rata-rata		27,63

Tanggapan responden mengenai loyalitas kerja bersifat positif yang ditunjukkan dengan rata-rata 27,63 dengan jawaban responden terendah 3,81 dan paling tinggi 4,13.

**Tabel 5. Kuesioner Mengenai Kinerja Karyawan (Y)**

No	Pertanyaan	Rata-rata
1	Ketersediaan lahan parkir pada hotelMaxOne Tidar Surabaya	4,28
2	Kebersihan restoran danbar saat pandemi	3,35
3	Kebersihan peralatan makan direstoran Hotel MaxOne Tidar	3,88
4	Kecepatan karyawan melayani permintaan tamu di Hotel MaxOne Tidar Surabaya	3,67
5	Kepuasan pelanggan terhadap kontak person di MaxOne Tidar Surabaya	4,02
6	Kepuasan pelanggan pada fasilitas fisik pendukung pada hotel Maxone Tidar Surabaya	3,79
7	Hotel MaxOne Tidar Surabaya mengangani masalah atau keluhan yang dialami pelanggan secara tepat	3,82
Rata-rata		26,84

Tanggapan responden mengenai kinerja karyawan cukup positif yang ditunjukkan dengan rata-rata 26,84 dengan jawaban responden terendah 3,35 dan paling tinggi 4,28.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis terdapat pengaruh positif kesiapan yang telah dilakukan MaxOne Hotels Tidar Surabaya dalam menghadapi pandemi Covid-19 terhadap terciptanya kinerja karyawan yang maksimal, memberlakukan protokol kesehatan secara ketat sehingga para pengunjung merasa nyaman dan aman kala menginap di hotel. Mengupayakan kesehatan pegawai dengan rutin dan melakukan rapid tes antigen membuat para pegawai aman ketika harus berhadapan dengan pengunjung. Berdasarkan hasil dari penelitian, terdapat pengaruh positif loyalitas karyawan terhadap kinerja karyawan di saat pandemi sehingga okupansi hotel tetap stabil walaupun di awal masa pandemi hotel mengalami penurunan pengunjung. Berdasarkan hasil penelitian, kinerja karyawan saat pandemi sangat mempengaruhi tingkat penjualan hotel. Para karyawan melakukan inovasi dan mengupayakan kebersihan dan kenyamanan hotel, sehingga kegiatan di MaxOne Tidar tidak terganggu dan berjalan lancar sesuai protokol kesehatan.

MaxOne Hotel Tidar Surabaya hendaknya lebih meningkatkan kinerja karyawan dengan mencermati kepuasan kerjanya agar bisa berjalan sesuai dengan yang diharapkan pihak hotel. Menurut hasil penelitian dan wawancara di masa pandemi pekerja harus *multitasking* dalam melakukan pekerjaannya karena pembatasan pegawai agar meminimalisir terjadinya penularan Covid-19. Untuk menjaga dan menjamin kesehatan berkaitan Covid-19, pihak hotel menyertakan formulir bagi pengunjung untuk mengisi lembar pernyataan bebas Covid-19 atau menyertakan surat hasil tes antigen jika menginap lebih dari satu hari. Selain itu, MaxOne Hotel Tidar hendaknya senantiasa mencermati loyalitas karyawan sebab menurut hasil riset, loyalitas karyawan dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Hasil riset ini diharapkan bisa bermanfaat dan sebagai acuan dalam penyusunan *design* penelitian berikutnya yang relevan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardana, I. K. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- CHSE. (2020). Protokol Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan dan Kelestarian Lingkungan di bidang Pariwisata. <https://chse.kemendparekraf.go.id/> diakses pada 2 Desember 2020.
- Dessler. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Human Resources*, Jilid 2, Prenhalindo, Jakarta.
- Dessler, G. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Widyoko, E. P. (2014). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Moh, P. T. (2014). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hartatik, P. I. (2014). *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Yogyakarta: Suka Buku.
- Jusuf, H. (2010). *Tingkatkan Loyalitas Guna Peningkatan Prestasi Kerja dan Karir*.
- Moeheriono. (2014). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi Edisi Revisi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Pambudi, R. R. (2010). *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Poerwopoespito. (2014). *Komitmen Dalam Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Management Student.
- Rohmini, S. (2011). Hubungan Pemberian Kesejahteraan dan Suasana Kerja dengan Loyalitas Kerja Perawat di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Kendal. *Skripsi*, Semarang: Universitas Muhammadiyah.
- Siagian, S. P. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Soegandhi, V. (2013). *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan PT Surya Timur Sakti Jatim*. Universitas Kristen Petra.

- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Statistik untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sukamdani, H. (2020). *Covid-19 Affected, 2,000 Hotels and 8,000 Restaurants Closed*. Website.
- Wijaya, Tony. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Serqual, QFD, dan Kano disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: Indeks Press.