



## **ANALISIS LOYALITAS KERJA KARYAWAN DI UNP HOTEL & CONVENTION CENTER PADANG**

Biaggi Aldhinata<sup>1</sup>, Waryono<sup>1</sup>

Universitas Negeri Padang, Jl. Prof. Dr. Hamka, Air Tawar,

KotaPadang, 25171, Indonesia

<sup>\*)</sup> E-mail: [biaggi.alldhinata@gmail.com](mailto:biaggi.alldhinata@gmail.com)

### **Abstrak**

Penelitian ini dilatarbelakangi karena terdapat permasalahan yang terjadi mengenai loyalitas parakaryawan di UNP Hotel & Convention Center Padang. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis loyalitas karyawan di UNP Hotel & Convention Center Padang yang ditinjau dari indikator: 1) Ketaatan atau kepatuhan, 2) Bertanggung jawab, 3) Pengabdian, dan 4) Kejujuran. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan data kualitatif yang diperoleh melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling dan snowball sampling. Setelah itu, data dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, pengambilan kesimpulan dan verifikasi.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis loyalitas kerja karyawan UNP Hotel & Convention Center Padang ditinjau dari indikator: 1) Ketaatan atau kepatuhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian karyawan belum sepenuhnya mematuhi peraturan yang berlaku, seperti ketepatan waktu dan penggunaan seragam yang sesuai. 2) Bertanggung jawab, para karyawan telah menunjukkan sikap tanggung jawab dengan melaksanakan job desk sesuai instruksi dan melakukan over handle kepada karyawan shift berikutnya. 3) Pengabdian, karyawan menunjukkan pengabdian dengan siap melakukan overtime dan bekerja pada hari libur demi kepentingan hotel. 4) Kejujuran, karyawan UNP Hotel & Convention Center Padang menunjukkan kejujuran dalam pekerjaan mereka, baik dalam berkomunikasi maupun dalam menjaga kualitas produk dan layanan.

Kata kunci: Hotel, Karyawan hotel, Loyalitas karyawan

### **EMPLOYEE WORK LOYALTY AT UNP HOTEL & CONVENTION CENTER PADANG**

#### **Abstract**

*This study is motivated by issues concerning employee loyalty at UNP Hotel & Convention Center Padang. The objective of this research is to analyze employee loyalty at UNP Hotel & Convention Center Padang, assessed through the following indicators: 1) Compliance, 2) Responsibility, 3) Dedication, and 4) Honesty. This research is descriptive and utilizes qualitative data collected through observation, interviews, and documentation, with informants selected using purposive sampling and snowball sampling techniques. Data analysis involved data reduction, data presentation, conclusion drawing, and verification.*

*Overall, the results show that the analysis of employee loyalty at UNP Hotel & Convention Center Padang, based on the indicators, is as follows: 1) Compliance: The study indicates that some employees have not fully adhered to existing regulations, such as punctuality and proper uniform usage. 2) Responsibility: Employees have demonstrated responsibility by performing their job duties according to instructions and handing over tasks to the next shift. 3) Dedication: Employees exhibit dedication by willingly working overtime and on their days off for the benefit of the hotel. 4) Honesty: Employees at UNP Hotel & Convention Center Padang show honesty in their work, both in communication and in maintaining the quality of products and services.*

*Keywords: Hotel, Employee, Employee loyalty*

## PENDAHULUAN

Loyalitas karyawan merupakan sikap ketaatan atau kepatuhan karyawan terhadap perusahaan dengan memiliki sikap komitmen atau kesediaan terhadap perusahaan tempatnya bekerja, dengan demikian yang menjadi pengukuran loyalitas terhadap karyawan adalah lamanya mereka bertahandan memiliki dampak produktivitas yang lebih baik terhadap perusahaan, Wan (2022). Loyalitassendiri memiliki dampak dan manfaat yang dimana telah menjadi fokus penelitian signifikan dalam bidang manajemen sumber daya manusia. Peningkatan retensi karyawan yang loyal biasanya akan tinggal lebih lama di suatu perusahaan, mengurangi tingkat pergantian karyawan dan biaya yang terkait dengan proses perekrutan dan pelatihan karyawan baru, menurut Heron dan Lie (2002) tingkat loyalitas karyawan berkorelasi positif dengan retensi karyawan, yang pada gilirannya dapat berkontribusi pada pertumbuhan perusahaan.

Menurut Gouzali Saydam Bekerja (2010:81) indikator loyalitas karyawan adalah sebagai berikut: 1)Ketaatan atau kepatuhan, 2) Bertanggung jawab, 3)Pengabdian, 4)Kejujuran. Selanjutnya, Menurut Steers & Porter (2016) menyatakan bahwa timbulnya loyalitas kerja dipengaruhi oleh empat faktor, yaitu: 1)Karakteristik pribadi, 2)Karakteristik pekerjaan, 3)Karakteristik Desain Perusahaan, dan 4)Pengalaman yang diperoleh.

Selanjutnya, untuk mengukur loyalitas karyawan berdasarkan aspek-aspek dan indikator loyalitas karyawan, peneliti melakukan wawancara dengan 3 karyawan UNP Hotel & Convention Center Padang, dalam wawancara tersebut menghasilkan, terdapat masalah yang peneliti temukan jika dilihat dari salah satu indikator loyalitas yaitu ketaatan atau kepatuhan dan aspek sikap taat pada peraturan yaitu, terdapatnya beberapa karyawan yang tidak menggunakan sepatu dan uniform yang telah ditentukan, selain itu masalah lain untuk indikator bertanggung jawab dan aspek sikap tanggung jawab terhadap pada organisasi ialah masih terdapat beberapa karyawan yang datang terlambat.

Selanjutnya, jika dilihat dari indikator pengabdian dan aspek sikap mencitai terhadap tugas, dimana di UNP Hotel & Convention Center Padang para karyawan yang memiliki masa lama kerja diatas 4 tahun masih sedikit dan karyawan yang hanya memiliki masa kerja dibawah 1 tahun dan 1 s/d2 tahun masih sangat banyak, untuk melihat masa kerja para karyawan UNP Hotel & Convention Center Padang, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Lama Masa Bekerja  
Karyawan UNP Hotel & Convention  
Center Padang

Lama Bekerja	Jumlah Karyawan	Persenta se
<1 Tahun	10	28%
1 s/d 2 Tahun	10	28%
2 s/d 3 Tahun	4	13%
3 s/d 4 Tahun	3	10%
>4 Tahun	8	21%
Total	35	100%

Sumber: Human Resource Department 2024

Berdasarkan beberapa permasalahan yang telah diuraikan di atas terdapat adanya beberapa masalah yang terkait dengan loyalitas karyawan di UNP Hotel & Convention Center Padang. Sehingga penulis beranggapan perlu dilakukan penelitian untuk menganalisis loyalitas karyawan yang dilihat dari indikator ketaatan atau kepatuhan, bertanggung jawab, pengabdian, dan kejujuran, sehingga nantinya diharapkan dari hasil

penelitian ini dapat memberikan hasil analisis terkait dengan loyalitas karyawan di UNP Hotel & Convention Center Padang.

### **METODE**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan, kualitatif deskriptif yaitu pengumpulan data yang berbentuk kata-kata atau gambar-gambar, sehingga tidak menekankan pada angka. Data yang terkumpul setelah dianalisis selanjutnya dideskripsikan sehingga mudah dipahami oleh orang lain. Dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran, menguraikan dan menafsirkan keadaan yang ada terkait Loyalitas Kerja Karyawan di UNP Hotel & Convention Center Padang.

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengambilan sampel ini berdasarkan pertimbangan tertentu. Pertimbangan ini berupa pemilihan orang yang dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan. Sehingga nantinya penelitian yang dilakukan dapat berjalan lebih mudah. Selanjutnya, penelitian ini juga menggunakan teknik snowball sampling. Peneliti menggunakan teknik snowball sampling karena memperhatikan pertimbangan tertentu yang kemungkinan akan dihadapi pada saat penelitian. Pertimbangan tersebut misalnya data yang didapatkan kurang dapat memenuhi kapasitas.

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan data kualitatif yang diperoleh melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan informan penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dan snowball sampling. Setelah itu, data dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, pengambilan kesimpulan dan verifikasi.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Ketaatan atau kepatuhan**

Berdasarkan hasil penelitian peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi tentang Analisis Loyalitas Kerja Karyawan di UNP Hotel & Convention Center Padang ditinjau dari indikator ketaatan atau kepatuhan yaitu, para karyawan UNP Hotel & Convention Center Padang masih belum mentaati peraturan-peraturan yang berlaku pada UNP Hotel & Convention Center Padang seperti masih terdapatnya beberapa karyawan yang datang tidak tepat waktu dikarenakan mendapatkan shift yang jumping. Dan hal lainnya berupa masih terdapat beberapa karyawan yang tidak menggunakan uniform yang lengkap pada saat bekerja dengan masih menggunakan sandal pada saat bekerja. Hal tersebut tidak sesuai dengan pernyataan Kelman (2012), "Kepatuhan merupakan perilaku mengikuti permintaan otoritas meskipun individu secara personal individu tidak setuju dengan permintaan tersebut".

Kelman (2012), menambahkan salah contoh dari ketaatan berupa seperti, "Seorang tentara mengikuti perintah komandannya untuk melaksanakan tugas tertentu yang mungkin bertentangan dengan pandangan pribadi atau moralnya. Misalnya, perintah untuk melakukan patroli atau tindakan yang dianggap berisiko tinggi dalam konflik militer". Hal tersebut serupa dengan para Head of Department UNP Hotel & Convention Center Padang yang memberikan perintah yang berupa SOP yang berlaku pada hotel tersebut namun masih terdapat beberapa karyawan yang melanggar SOP tersebut seperti masih menggunakan sandal pada saat dan tempat yang tidak diperbolehkan.

#### **B. Bertanggung Jawab**

Berdasarkan hasil penelitian peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi tentang Analisis Loyalitas Kerja Karyawan di UNP Hotel & Convention Center Padang ditinjau dari indikator bertanggung jawab yaitu, para karyawan UNP Hotel & Convention Center Padang sudah melakukan tanggung jawab mereka sebagai karyawan

terhadap pekerjaan mereka dikarenakan sudah melakukan job desk yang diberikan kepada mereka, dan memberikan overhandle kepada karyawan shift selanjutnya untuk follow up job desk yang akan dilakukan berikutnya. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Mudjiono (2012) "Tanggung jawab adalah sikap yang berkaitan dengan janji atau tuntutan terhadap hak, tugas, kewajiban sesuai dengan aturan, nilai, norma, adat- istiadat yang dianut warga masyarakat.

Mudjiono (2012) menambahkan, "Tanggung jawab di dalam konteks pekerjaan mencakup beberapa aspek penting, salah satunya kepatuhan terhadap tugas, menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan instruksi dan standar yang telah ditetapkan. Ini berarti mengerjakan tugas yang diberikan dengan cermat dan sesuai dengan jadwal. Pendapat Mudjiono (2012) tersebut sejalan dengan pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh para karyawan UNP Hotel & Convention Center Padang yang dimana mereka telah melaksanakan tugas atau job desk yang diberikan dan melakukan over handle mengenai job desk yang diberikan kepada rekan shift berikutnya.

### **C. Pengabdian**

Berdasarkan hasil penelitian peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi tentang Analisis Loyalitas Kerja Karyawan di UNP Hotel & Convention Center Padang ditinjau dari indikator pengabdian yaitu, para karyawan UNP Hotel & Convention Center Padang sudah melakukan pengabdian kepada perusahaan, ditandai dengan para karyawan yang tidak merasa keberatan untuk melakukan overtime berjam-jam bahkan beberapa karyawan tetap masuk kerja pada saat mereka libur yang dikarenakan kondisi hotel yang ramai dan mereka dibutuhkan untuk masuk bekerja, namun mereka tetap masuk untuk bekerja walaupun merasakan keterpaksaan. Hal tersebut merupakan salah satu contoh pengabdian dengan mengorbankan kepentingan diri sendiri untuk kepentingan yang lebih besar. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Frankl (2006) "Pengabdian adalah upaya untuk menemukan dan mengembangkan makna dalam hidup, termasuk melalui pelayanan atau pengorbanan diri untuk kepentingan yang lebih besar dari diri sendiri".

Frankl (2006) menambahkan "Pengabdian kepada tujuan yang lebih melibatkan komitmen terhadap sesuatu yang lebih besar daripada diri sendiri. Ini bisa berupa dedikasi kepada pekerjaan, keluarga, atau sesuatu yang dianggap penting. Melalui pengabdian ini, individu menemukan makna dan tujuan dalam hidup mereka. Pendapat menurut Frankl (2006) tersebut sejalan dengan pengabdian yang dilakukan oleh para karyawan UNP Hotel & Convention Center Padang dengan ditandai terdapat beberapa karyawan yang rela untuk mengorbankan kepentingan pribadi mereka untuk kepentingan yang lebih besar, seperti tetap masuk pada saat mereka libur untuk membantu perusahaan.

### **D. Kejujuran**

Berdasarkan hasil penelitian peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi tentang Analisis Loyalitas Kerja Karyawan di UNP Hotel & Convention Center Padang ditinjau dari indikator kejujuran yaitu, para karyawan UNP Hotel & Convention Center Padang melakukan pekerjaan mereka dengan jujur baik secara perkataan, tindakan, dan pekerjaan, baik terhadap diri mereka sendiri maupun pihak hotel. Hal tersebut dibuktikan dengan setiap karyawan yang bertanggung jawab dan berlaku jujur terhadap pekerjaan mereka, seperti departemen kitchen yang tidak berhadapan langsung dengan tamu, namun mereka tetap menjaga kualitas produk makanan yang mereka hidangkan, dengan menghidangkan makanan yang bersih dan layak dikonsumsi, mereka juga mengganti produk makanan yang "rusak" atau bisa dikatakan tidak layak dikonsumsi.

Selanjutnya, departemen lainnya yang berhadapan langsung dengan tamu, jika mereka menemukan barang tamu yang tertinggal mereka akan memberikannya kepada departemen front office agar bisa dimasukkan dalam list lost & found. Hal tersebut sesuai dengan pendapat

Mustari (2011) “Jujur adalah suatu perilaku yang didasarkan pada upaya menjadikan dirinya sebagai orang yang selalu dapat dipercaya dalam perkataan, tindakan, dan pekerjaan, baik terhadap dirinya maupun pihak lain. Jujur merupakan suatu karakter moral yang mempunyai sifat-sifat positif dan mulia seperti integritas, penuh kesabaran, dan lurus sekaligus tidak berbohong, curang, ataupun mencuri”.

Mustari menambahkan mengenai salah satu contoh dari kejujuran “Transparansi dalam komunikasi dengan menyampaikan informasi secara jelas dan jujur kepada rekan kerja, atasan, atau bawahan. Misalnya, seorang manajer yang memberikan laporan keuangan yang akurat tanpa menyembunyikan fakta atau menambah informasi yang tidak benar (Mustari 2011). Pendapat Mustari tersebut sejalan dengan kejujuran yang dilakukan oleh para karyawan UNP Hotel & Convention Center Padang ditandai dengan terdapatnya para karyawan yang mengembalikan barang tamu yang tertinggal dengan memberikannya kepada departemen front office dan departemen kitchen yang mengatakan kejujuran mereka dibuktikan dengan menghadirkan produk yang layak konsumsi dengan cara menyimpan bahan-bahan makanan dengan baik.

### **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian tentang analisis loyalitas kerja karyawan yang dilakukan dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi di UNP Hotel & Convention Center Padang dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Analisis Loyalitas Kerja Karyawan di UNP Hotel & Convention Center Padang ditinjau dari indikator ketaatan atau kepatuhan, para karyawan UNP Hotel & Convention Center Padang masih belum Loyal dikarenakan para karyawan belum mentaati peraturan-peraturan yang berlaku pada UNP Hotel & Convention Center Padang seperti masih terdapatnya beberapa karyawan yang datang tidak tepat waktu dikarenakan mendapatkan shift yang jumping. Dan hal lainnya berupa masih terdapat beberapa karyawan yang tidak menggunakan uniform yang lengkap pada saat bekerja dengan masih menggunakan sandal pada saat bekerja.
2. Analisis Loyalitas Kerja Karyawan di UNP Hotel & Convention Center Padang ditinjau dari indikator bertanggung jawab para karyawan UNP Hotel & Convention Center Padang sudah Loyal dikarenakan para karyawan UNP Hotel & Convention Center Padang sudah melakukan tanggung jawab mereka sebagai karyawan terhadap pekerjaan mereka dikarenakan sudah melakukan job desk yang diberikan kepada mereka, dan memberikan over handle kepada karyawan shift selanjutnya untuk follow up job desk yang akan dilakukan berikutnya.
3. Analisis Loyalitas Kerja Karyawan di UNP Hotel & Convention Center Padang ditinjau dari indikator pengabdian para karyawan UNP Hotel & Convention Center Padang sudah Loyal dikarenakan sudah melakukan pengabdian kepada perusahaan, ditandai dengan para karyawan yang tidak merasa keberatan untuk melakukan overtime berjam-jam bahkan beberapa karyawan tetap masuk kerja pada saat mereka libur yang dikarenakan kondisi hotel yang ramai dan mereka dibutuhkan untuk masuk bekerja, namun mereka tetap masuk untuk bekerja walaupun merasakan keterpaksaan. Hal tersebut merupakan salah satu contoh pengabdian dengan mengorbankan kepentingan diri sendiri untuk kepentingan yang lebih besar.
4. Analisis Loyalitas Kerja Karyawan di UNP Hotel & Convention Center Padang ditinjau dari indikator pengabdian para karyawan UNP Hotel & Convention Center Padang sudah Loyal dikarenakan melakukan pekerjaan mereka dengan jujur baik secara perkataan, tindakan, dan pekerjaan, baik terhadap diri mereka sendiri maupun pihak hotel. Hal tersebut dibuktikan dengan setiap karyawan yang bertanggung jawab dan berlaku jujur terhadap pekerjaan mereka, seperti departemen kitchen yang tidak berhadapan langsung dengan tamu, namun mereka tetap menjaga kualitas produk makanan yang mereka hidangkan, dengan menghadirkan makanan yang bersih dan layak dikonsumsi, mereka juga mengganti produk makanan yang “rusak” atau bisa dikatakan tidak layak dikonsumsi dan departemen lainnya yang berhadapan langsung dengan tamu, jika mereka menemukan barang tamu yang tertinggal mereka akan memberikannya kepada departemen front office agar bisa dimasukkan dalam list lost & found.

Berdasarkan hasil penelitian di atas yang dilakukan oleh peneliti, terdapat beberapa saranyang diberikan kepada pihak manajemen hotel yaitu:

1. Penegakan aturan untuk mengatasi masalah kepatuhan seperti keterlambatan dan uniform yang tidak sesuai aturan, pentingnya untuk menegakkan aturan dengan konsisten dan pertimbangkan untuk menerapkan sistem pengawasan yang lebih ketat dan memberikan sanksi yang jelas bagi pelanggar.
2. Penerapan jadwal shift yang jelas agar dapat mengurangi masalah keterlambatan yang terkait dengan jadwal shift yang jumpang dengan memperbaiki sistem jadwal shift agar lebih terorganisir dan adil, serta memastikan komunikasi yang efektif tentang jadwal kepada karyawan.
3. Pengadaan pelatihan rutin tentang pentingnya kepatuhan terhadap peraturan dan dampaknya terhadap citra hotel serta pengalaman tamu. Sosialisasikan kembali standar seragam dan pakaian kerja kepada seluruh karyawan.
4. Pengakuan dan pemberian reward untuk mendorong karyawan agar tetap bertanggung jawab dalam menjalankan tugas mereka, pemberian penghargaan atau pengakuan kepada karyawan yang menunjukkan tanggung jawab tinggi, berupa bonus, sertifikat penghargaan, atau kesempatan untuk promosi.
5. Melakukan evaluasi berkala terhadap pelaksanaan job desk dan pemberian umpan balik dan memastikan karyawan tahu bagaimana mereka bisa memperbaiki dan meningkatkan kinerja mereka.
6. Pertimbangkan untuk menyeimbangkan kebutuhan akan kerja lembur dengan waktu istirahat karyawan, yang diharapkan akan membantu mencegah kelelahan dan meningkatkan kepuasan kerja.
7. Menciptakan budaya transparansi dan integritas dengan menekankan pentingnya kejujuran dalam semua aspek pekerjaan. Dapat dilakukan melalui pelatihan etika kerja dan membangun kepercayaan antara karyawan dan manajemen.
8. Pemberian penghargaan atau pengakuan kepada karyawan yang menunjukkan kejujuran dan integritas dalam pekerjaan mereka, seperti departemen kitchen yang menjaga kualitas makanan dan departemen front office yang mengelola barang hilang dengan baik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian*. Edisi Revisi Keenam. Rineka Cipta, Jakarta
- Armansyah, 2012. *Loyalitas Karyawan dan Imbalan Finansial*, *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis*, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
- Dessler, Gary. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Indeks, Jakarta.
- Flippo, Edwin B., 2010, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Gouzali, Saydam. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Human Resource) Suatu Pendekatan Mikro*. Djanbatan, Jakarta
- Handoko, Hani. 2014. *Manajemen*, Edisi 2, BPF, Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu. 2012. *Manajemen Sumber daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Januarti, Indira dan Bunyaanudin, Ashari, 2011. *Pengaruh Loyalitas Karyawan dan Keterlibatan Kerja Terhadap hubungan antara Etika Kerja Islam Dengan Sikap Terhadap Perubahan Organisasi*, Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang, E-mail: indira\_ppa@yahoo.com.
- Jusuf, Arif Hamali, 2010, *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit CAPS, Jakarta
- Martiwi, Rukmi Tien, Triyono, Ahmad Mardalis, 2012, *Faktor-Faktor Penentu yang Mempengaruhi Loyalitas Kerja Karyawan*, *Jurnal Daya Saing Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya* Vol. 13, No. 1, Juni 2012

- Nitisemito, A.S. 2010. Manajemen Personalia (Manajemen Sumber Daya Manusia). Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Pramesti, Y.I. 2011. Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Karyawan Pada Unilever Indonesia. Skripsi: Universitas Indonesia
- Purba, Betniar, 2017, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan Pada PT. Karya Swadaya Abadi (Karsa) Medan, Jurnal Manajemen Dan Bisnis (JMB) Volume 17 Nomor 1, p-ISSN : 1412-0593
- Purwito. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia, Rineka Cipta, Jakarta
- Rinanda, Silvi Ika dan dan Syofia Achnes, 2016, Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan Di Hotel Dyan Graha Pekanbaru, JOM FISIP Vol 3 No.2 – Oktober 2016
- Robbins, Stephen P & Mary Coulter. 2011. Manajemen, Jilid 1, Edisi 10, Erlangga, Jakarta
- Setiawati, Devi dan Zulkaida, Anita, 2017. Perbedaan Loyalitas Kerja Berdasarkan Orientasi Peran Gender Pada Karyawan di Bidang Non Tradisional, Jurnal: Proccesing PESAT, Vol. 2. ISSN 1858-2559.
- Siswanto. Bejo, 2014. Manajemen Tenaga Kerja Rancangan dalam Pendayagunaan dan Pengembangan Unsur Tenaga Kerja. Sinar Baru, Bandung
- Sopiah, 2012. Perilaku Organisasional, Edisi Pertama, Andi, Yogyakarta
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Alfabeta, Bandung. Sukmana, IWK.Teja, 2016, Faktor-Faktor Yang Menentukan Loyalitas Karyawan di Hotel Adhijaya Sunset, Jurnal Ilmiah Hospitality Management Vol. 7 No. 1, Desember 2016 ISSN 2087 - 5576
- Sutrisno, Edy, 2015, Manajemen Sumber Daya Manusia, Kencana, Jakarta
- Suwarno, 2011, Manajemen SDM dalam Organisasi dan Publik, Alfabeta, Bandun
- Lestari, I. A. (2016). Analisis Pelaksanaan Praktek General Cleaning Public Area Section di