



Jurnal wisataMuh

https://jurnal.umt.ac.id/public/journals/40/homepageImage_en_US.jpg

PENGARUH KOMUNIKASI ANTARA FOOD AND BEVERAGE SERVICE DAN KITCHEN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI HOTEL THE 101 AIRPORT JAKARTA CBC

Muchammad Zaky¹, Rella Dwi Respati², Tiktik Dewi Sartika³

Prodi Pariwisata, Fakultas Parinkraf, Universitas Muhammadiyah Tangerang
zakyarrafi05@gmail.com¹ relladr@gmail.com² tiktik.d.sartika@gmail.com³

Abstract. *Operations in the Food & Beverage Department at The 101 Airport Jakarta CBC Hotel need to be supported by good communication to create a smooth, dynamic and conducive working atmosphere, in order to minimize the occurrence of errors in supporting performance with colleagues at the hotel. This research aims to measure how much communication between Food and Beverage Service and Kitchen has on employee performance at The 101 Airport Jakarta CBC Hotel. The research method in this research is a survey method by distributing questionnaires to 50 respondents. The independent variable in this research is Food & Beverage Service communication and the communication indicators are verbal and non-verbal communication. The dependent variable in this research is employee performance with indicators as a basis for assessing employee performance, namely work quality, productivity, responsibility, cooperation and initiative. Data analysis in this research uses quantitative data analysis using simple linear regression and data processing from this research uses the SPSS version 22 application. The results of the T test calculation of Employee Performance (Y), the calculated t value is 11.409 and the significance value is 0.000 less than 0.05. It is concluded that the Employee Communication variable (X) partially has a positive and significant effect on the Employee Performance variable (Y) at The 101 hotel Jakarta Airport CBC. With a coefficient of determination of 0.855, it shows that the correlation/relationship between variable x and variable y has a strong linear relationship. The value of adjusted R Square is 0.725 or 72.5%. This shows that Food & Beverage Service and Kitchen Communication influences employee performance by 72.5%. Meanwhile, the remaining 27.5% is influenced by other factors outside the analysis model*

Keywords: *Communication, Employee Performance, Food and Beverage Department Di Hotel The 101 Airport Jakarta CBC*

Abstrak. Operasional di Food & Beverage Department di Hotel The 101 Airport Jakarta CBC, perlu didukung dengan komunikasi yang baik untuk menciptakan suasana kerja yang lancar, dinamis, dan kondusif, supaya dapat meminimalisir terjadinya kesalahan dalam mendukung kinerja dengan rekan kerja di hotel. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur berapa besar Komunikasi antara Food and Beverage Service dan Kitchen terhadap Kinerja Karyawan di Hotel The 101 Airport Jakarta CBC. Metode penelitian dalam penelitian ini adalah metode survey dengan menyebarkan kuesioner kepada 50 responden. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah komunikasi Food & Beverage Service dan indikator komunikasi adalah komunikasi verbal dan non verbal. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan dengan indikator sebagai dasar penilaian Kinerja Karyawan adalah kualitas kerja, produktivitas, tanggung jawab,

kerjasama, dan inisiatif. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data kuantitatif dengan menggunakan regresi linear sederhana dan pengolahan data-data dari penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS versi 22. Hasil dari perhitungan uji T Kinerja Karyawan (Y), nilai t hitung sebesar 11,409 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 kurang dari 0,05 disimpulkan variabel Komunikasi Karyawan (X) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y) di hotel The 101 Jakarta Airport CBC. Dengan koefisien determinasi sebesar 0,855 menunjukkan bahwa korelasi/hubungan antara variabel x dengan variabel y memiliki hubungan linier yang kuat. Nilai dari adjusted R Square sebesar 0,725 atau 72,5%. Hal ini menunjukkan Komunikasi Food & Beverage Service dan Kitchen mempengaruhi kinerja karyawan sebesar 72,5%. Sedangkan sisanya 27,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model analisis

Kata kunci : Komunikasi, Kinerja Karyawan, *Food and Beverage Departement*

PENDAHULUAN

Komunikasi diartikan sebagai proses pemindahan dalam gagasan atau informasi seseorang ke orang lain. Dalam suatu perusahaan, pasti tidak pernah lepas dengan komunikasi organisasi menurut Nurmasari dan Zulkifli (2015:191). Komunikasi itu sesuatu yang bersifat sangat esensial bagi keefektivitasan operasi suatu organisasi menurut Alo Liliweri (2011:37). Komunikasi memungkinkan setiap karyawan yang berada di suatu perusahaan untuk saling membantu dan saling berinteraksi. Komunikasi akan berhasil apabila pengirim pesan dan penerima pesan bisa sama-sama mencapai pengertian dan kesimpulan yang sama sesuai dengan yang dimaksud tentang apa yang sebenarnya diinformasikan. Untuk itu sangat diperlukan ketrampilan dalam berkomunikasi di suatu perusahaan demi kelancaran aktivitas.

Komunikasi antara food & beverage service dengan kitchen yang dimaksud adalah untuk menciptakan suasana kerja yang lancar, dinamis, dan kondusif agar dapat meningkatkan kinerja karyawan. Kinerja adalah sebagai hasil dari suatu proses pekerjaan yang pengukurannya dilakukan dalam kurun waktu tertentu menurut Nuraini T (2013:150). Komunikasi yang baik antara food & beverage service dengan kitchen dapat meminimalisir terjadinya kesalahan dalam menyiapkan dan menyajikan kebutuhan tamu.

Permasalahan yang terjadi di hotel THE 101 Jakarta Airport CBC yang disebabkan oleh komunikasi antara food & beverage service dengan kitchen kurang efektif, sehingga seringkali menimbulkan beberapa masalah contoh masalah komunikasi antara food & beverage service dengan kitchen di hotel The 101 Airport CBC yang pernah ditemukan oleh penulis ketika magang di hotel The 101 Airport CBC adalah tentang jumlah pax Reservasi yang dipesan tamu tidak dikomunikasikan dengan baik oleh food & beverage service kepada bagian kitchen. Sehingga menimbulkan kesalahpahaman, masalah komunikasi berikutnya yang ditemukan penulis saat

magang di hotel The 101 Airport Jakarta CBC adalah tidak adanya komunikasi, informasi yang detail tentang pemesanan makanan tamu contohnya tamu ingin makanan yang dipesannya dibuat tidak terlalu asin dan pedas, namun pada saat taking order karyawan food & beverage service tidak mencatatnya dalam captain order maka bagian kitchen hanya akan mengolah dan menyediakan makanan sesuai captain order yang ada tanpa tahu bahwa tamu menginginkan makanannya agar tidak asin dan pedas. Sehingga hal ini menimbulkan komplain dari tamu yang memesan makanan tersebut.

Alasan penulis melakukan penelitian dan membahas lebih lanjut pengaruh dari komunikasi terhadap keberlangsungan operasional guna meningkatkan kualitas pelayanan adalah berdasarkan pengalaman penulis selama 6 bulan dalam melaksanakan kegiatan magang di Hotel The 101 Airport Jakarta CBC menemukan beberapa permasalahan tentang komunikasi antara Food and Beverage Service dan Kitchen terhadap kinerja staf karyawan Hotel The 101 Airport Jakarta CBC.

Dari latar belakang yang diuraikan diatas maka peneliti melakukan penelitian dan akan membahas lebih lanjut mengenai pengaruh dari komunikasi food and beverage service dan kitchen terhadap keberlangsungan operasional hotel The 101 Airport Jakarta CBC dengan judul: “Pengaruh Komunikasi Food and Beverage Service dan Kitchen Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel The 101 Airport Jakarta CBC”.

KAJIAN PUSTAKA

2.1.1 Komunikasi

1. Pengertian Komunikasi

Secara etimologi, kata “komunikasi” berasal dari bahasa Inggris communication. Biasanya kata “komunikasi” diartikan dan dikenal dengan “komunikasi” begitu saja, dan orang-orang sudah mampu mendeskripsikannya, meskipun tidak semuanya tepat. (Yusuf, 2021)

Secara umum, komunikasi merujuk pada terjadinya suatu proses yang dilakukan oleh manusia dalam rangka memberikan respon terhadap perilaku ataupun perlambang yang dilakukan oleh manusia lainnya. (Margareth, 2017)

Komunikasi merupakan tema sentral dalam diskusi-diskusi seperti: public speaking, hubungan internasional, perkawinan dan perceraian, dinamika kelompok,

pengajaran, manajemen, jaringan computer, membesarkan anak. Kata-kata seperti “mengirim pesan, komunikasi yang berantakan, komunikator yang sangat baik, masalah komunikasi, era informasi, teknologi komunikasi” merupakan ungkapan yang sangat lazim dalam era informasi. (Zuwirna, 2020).

Berdasarkan definisi di atas, penulis mengambil kesimpulan bahwa komunikasi adalah proses mengirim dan memberi pesan dari komunikator dengan suatu media kepada penerima pesan dengan harapan mendapat umpan balik dan mencapai pemahaman yang sama tentang pesan tersebut.

2. Fungsi Komunikasi

Secara umum fungsi komunikasi adalah memberi informasi (to inform), mendidik (to educate), dan menghibur (to entertain) serta fungsi mempengaruhi (to influence). (Yusuf, 2021). Terdapat empat fungsi komunikasi berdasarkan kerangka William I. Gordon (Margareth, 2017) yaitu

- 1) Komunikasi Sosial. Fungsi komunikasi sebagai komunikasi sosial setidaknya mengisyaratkan bahwa komunikasi penting untuk membangun konsep diri kita, aktualisasi diri, untuk kelangsungan hidup, untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan dan ketegangan, antara lain lewat komunikasi yang menghibur, dan memupuk hubungan dengan orang lain. Implisit dalam fungsi komunikasi sosial ini adalah fungsi komunikasi kultural. Para ilmuwan sosial mengakui bahwa budaya dan komunikasi itu mempunyai hubungan timbal balik, seperti dua sisi dari satu mata uang. Budaya menjadi bagian dari perilaku komunikasi. Dan pada gilirannya komunikasi pun turut menentukan, memelihara, mengembangkan atau mewariskan budaya.
- 2) Komunikasi Ekspresif. Erat kaitannya dengan komunikasi sosial adalah komunikasi ekspresif yang dapat dilakukan baik sendirian ataupun dalam kelompok. Komunikasi ekspresif tidak otomatis bertujuan mempengaruhi orang lain, namun dapat dilakukan sejauh komunikasi tersebut menjadi instrument untuk menyampaikan perasaan-perasaan (emosi) kita. Perasaan-perasaan tersebut dikomunikasikan melalui pesan-pesan nonverbal.
- 3) Komunikasi Ritual. Erat kaitannya dengan komunikasi sosial adalah komunikasi ritual, yang biasanya dilakukan secara kolektif. Suatu komunitas sering melakukan upacara-upacara berlainan sepanjang tahun dan sepanjang hidup yang disebut para antropolog sebagai rites of passage mulai dari upacara kelahiran, sunatan, ulang tahun, pertunangan (melamar, tukar cincin), siraman, pernikahan (ijab qabul, sungkem

kepada orang tua, sawer, dan sebagainya), ulang tahun perkawinan, hingga upacara kematian. Dalam acara-acara itu orang mengucapkan kata-kata atau menampilkan perilaku-perilaku simbolik.

- 4) Komunikasi Instrumental. Komunikasi instrumental mempunyai beberapa tujuan : menginformasikan, mengajar, mendorong, mengubah sikap dan keyakinan, dan mengubah perilaku atau tindakan dan juga menghibur. Semua tujuan tersebut dapat disebut membujuk (bersifat persuasif). Komunikasi yang berfungsi memberitahu atau menerangkan (to inform) mengandung muatan persuasive dalam arti bahwa pembicara menginginkan pendengarnya mempercayai bahwa fakta atau informasi yang disampaikan akurat dan layak diketahui. Komunikasi berfungsi sebagai instrument untuk mencapai mencapai tujuan-tujuan pribadi dan pekerjaan, baik tujuan jangka pendek maupun jangka panjang.

Berdasarkan penjelasan di atas, adapun fungsi komunikasi adalah komunikasi sosial setidaknya mengisyaratkan bahwa komunikasi penting untuk membangun konsep diri kita, aktualisasi diri, untuk kelangsungan hidup, untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan dan ketegangan, antara lain lewat komunikasi yang menghibur, dan memupuk hubungan dengan orang lain. Sebagai komunikasi ekspresif untuk menyampaikan perasaan- perasaan (emosi) yang dikomunikasikan dengan bahasa nonverbal. Sebagai komunikasi ritual, yang biasanya dilakukan secara kolektif. Dan Komunikasi instrumental mempunyai beberapa tujuan : menginformasikan, mengajar, mendorong, mengubah sikap dan keyakinan, dan mengubah perilaku atau tindakan dan juga menghibur.

3. Tujuan Komunikasi

Tujuan utama dari proses komunikasi adalah untuk mempengaruhi, menimbulkan empati, menyampaikan informasi, menarik perhatian dan sebagainya (Hariyanto, 2021). Namun secara universal tujuan dari komunikasi dapat di kelompokkan menjadi :

- 1) Mengubah Sikap (Attitude Change)
- 2) Mengubah Opini (Opinion Change)
- 3) Mengubah Perilaku (Behavior Change)

Selain tujuan di atas komunikasi juga dapat digunakan dalam mempermudah interaksi antar pelaku komunikasi seperti:

- 1) Untuk mempermudah menyampaikan ide, pikiran gagasan agar dimengerti oleh para pelaku komunikasi.

- 2) Memahami orang lain
- 3) Menggerakkan orang lain untuk melakukan sesuatu

Jadi secara singkat dapat kita katakan bahwa komunikasi itu bertujuan: mengharapkan pengertian, dukungan, gagasan dan tindakan. Setiap komunikasi tentunya mempunyai tujuan bagi para pelaku komunikasi sesuai dengan karakteristik masing-masing pelaku komunikasi

4. Komunikasi Internal Organisasi

Komunikasi internal organisasi adalah proses penyampaian pesan antara anggota-anggota organisasi yang terjadi untuk kepentingan organisasi, seperti komunikasi antara pimpinan dan bawahan dan sebagainya. Proses komunikasi internal ini bisa berwujud komunikasi antar pribadi ataupun kelompok (Ali Nurdin, Drs. Agoes Moh. Moefad, Advan Navis Zubaidi, 2023)

Proses komunikasi internal ini bisa berupa komunikasi antar pribadi ataupun komunikasi kelompok. Komunikasi internal dibedakan menjadi komunikasi vertikal, horizontal dan diagonal.

1) Komunikasi Vertikal

Komunikasi Vertikal merupakan bentuk komunikasi yang terjadi dari atas ke bawah dan sebaliknya, artinya komunikasi ini adalah komunikasi yang disampaikan oleh pimpinan kepada bawahan dan dari bawahan ke pimpinan secara timbal balik. Dalam komunikasi vertikal, pimpinan memberikan instruksi- instruksi, petunjuk-petunjuk, informasi- informasi dan lain-lain kepada bawahannya. Sedangkan bawahan memberikan laporan-laporan, saran-saran, pengaduan-pengaduan, dan sebagainya kepada pimpinan.

2) Komunikasi Horizontal

Komunikasi Horizontal adalah bentuk komunikasi secara mendatar diantara sesama karyawan. Komunikasi horizontal sering kali berlangsung tidak formal. Pesan dalam komunikasi ini bisa mengalir di bagian yang sama di dalam organisasi atau mengalir antar bagian organisasi. Komunikasi horizontal memperlancar pertukaran pengetahuan, pengalaman, metode, dan masalah. Hal ini membantu organisasi untuk menghindari beberapa masalah dan memecahkan yang lainnya, serta membangun semangat kerja dan kepuasan kerja.

3) Komunikasi Diagonal

Komunikasi Diagonal sering juga disebut komunikasi silang. Komunikasi diagonal berlangsung dari seseorang kepada orang lain dalam posisi yang berbeda. Dalam arti

pihak yang satu berada pada jalur struktur yang lain. Fungsi komunikasi diagonal digunakan oleh dua pihak yang berbeda tetapi tidak memiliki wewenang langsung kepada pihak lain.

5. Unsur-unsur Komunikasi

Munculnya komunikasi interpersonal, ketika seseorang menyampaikan suatu pesan kepada orang lain dengan tujuan tertentu, berarti komunikasi yang berlangsung hanya dapat didukung oleh adanya sumber, pesan, media, penerima dan pemberi pengaruh. Unsur-unsur tersebut dapat disebut komponen atau unsur komunikasi (Nurdin, dkk, 2023). Adapun unsur komunikasi antara lain:

1) Sumber

Sumber berpartisipasi dalam semua peristiwa komunikasi sebagai pencipta atau pengirim informasi. Dalam komunikasi manusia, sumber dapat terdiri dari satu individu, tetapi dapat juga berbentuk kelompok seperti partai politik, organisasi atau lembaga. Sumber sering disebut pengirim, komunikator atau dalam bahasa Inggrisnya disebut source, sender, atau encoder.

2) Pesan

Dalam proses komunikasi, pesan adalah sesuatu yang disampaikan oleh pengirim kepada penerima. Pesan dapat disampaikan secara tatap muka atau melalui media sosial. Konten dapat berupa ilmu pengetahuan, hiburan, informasi, saran atau propaganda. Dalam bahasa Inggris pesan biasanya diterjemahkan dengan kata message, content atau informasi.

3) Penerima

Penerima adalah pihak yang dituju oleh pesan yang dikirimkan oleh sumber. Penerima dapat terdiri dari satu orang atau lebih, dalam bentuk kelompok, partai atau negara. Penerima biasanya disebut dengan istilah yang berbeda-beda, seperti audience, target, medium, atau dalam bahasa Inggris disebut audience atau penerima.

4) Media Massa

Media massa ialah sebuah alat yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari seseorang melalui media kepada khalayaknya. Beberapa pakar psikologi mengatakan bahwa Indera manusia seperti mata dan telinga merupakan alat komunikasi yang penting dan paling dominan yang ada pada manusia. Pesan yang diterima kemudian diolah dalam pikiran manusia untuk menentukan sikap seseorang terhadap pesan yang diterima sehingga kemudian diwujudkan dalam tindakan

Ketika audiens tersebar, tidak tahu di mana mereka berada, media massa biasanya digunakan. Media massa adalah alat yang digunakan untuk menyampaikan pesan dari sumber kepada khalayak (penerima) dengan menggunakan sarana komunikasi mekanis seperti surat kabar, film, radio dan televisi.

6. Jenis-jenis Komunikasi

1) Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan kata-kata, baik itu secara lisan maupun tulisan. Komunikasi verbal paling banyak dipakai dalam hubungan antar manusia, untuk mengungkapkan perasaan, emosi, pemikiran, gagasan, fakta, data, dan informasi serta menjelaskannya, saling bertukar perasaan dan pemikiran, saling berdebat, dan bertengkar (Kurniati, 2016).

Jenis komunikasi verbal ada beberapa macam, yaitu:

a. Berbicara dan menulis

Berbicara adalah komunikasi verbal vocal, sedangkan menulis adalah komunikasi verbal non vocal. Presentasi dalam rapat adalah contoh dari komunikasi verbal vocal. Surat menyurat adalah contoh dari komunikasi verbal non vocal.

b. Mendengarkan dan membaca

Mendengar dan mendengarkan adalah dua hal yang berbeda. Mendengar mengandung arti hanya mengambil getaran bunyi, sedangkan mendengarkan adalah mengambil makna dari apa yang didengar. Mendengarkan melibatkan unsur mendengar, memperhatikan, memahami dan mengingat. Membaca adalah satu cara untuk mendapatkan informasi dari sesuatu yang ditulis.

2) Komunikasi Non Verbal

Komunikasi nonverbal adalah semua isyarat yang bukan kata-kata. Pesan-pesan nonverbal sangat berpengaruh terhadap komunikasi. Pesan atau simbol-simbol nonverbal sangat sulit untuk ditafsirkan dari pada symbol verbal. Bahasa verbal sealur dengan bahasa nonverbal, contoh ketika kita mengatakan “ya” pasti kepala kita mengangguk. Komunikasi nonverbal lebih jujur mengungkapkan hal yang mau diungkapkan karena spontan (Kurniati, 2016).

Komunikasi nonverbal meliputi semua aspek komunikasi selain kata-kata sendiri seperti bagaimana kita mengucapkan kata-kata (volume), fitur, lingkungan yang mempengaruhi interaksi (suhu, pencahayaan), dan bendabenda yang mempengaruhi citra pribadi dan pola interaksi (pakaian, perhiasan, mebel) (Wibowo, 2016).

Dalam komunikasi nonverbal terdapat beberapa bentuk yang dapat diterapkan (Purba & Siahaan, 2022), yaitu :

- a. Ekspresi wajah, ekspresi wajah adalah salah satu cara paling mudah untuk mengetahui informasi apa yang mau disampaikan oleh lawan bicara kita. Contohnya, saat kita berinteraksi dan lawan bicara kita mengeluarkan ekspresi murung yang menandakan lawan bicara kita tidak dalam keadaan bahagia.
- b. Vokal, vokal atau intonasi suara yang diucapkan dapat berupa keras atau lembutnya suara, kecepatan dalam berbicara, dan lain-lain.
- c. Gestur tubuh, dalam komunikasi nonverbal, gestur tubuh mempengaruhi pesan yang akan disampaikan. Dengan gestur tubuh kita dapat memperhatikan apakah lawan bicara mengerti informasi apa yang sedang kita sampaikan begitu juga sebaliknya. Contoh gestur tubuh yang bisa diambil adalah gerakan mengangguk untuk mengatakan “ya” atau postur tubuh yang menghadap ke arah komunikator menandakan lawan bicara sedang memperhatikan

2.1.2 Food & Beverage Department

Food Beverage Department adalah bagian dari hotel yang paling banyak bisa mendatangkan income, bahkan jauh dapat melebihi pendapatan dari penjualan semua kamarnya, melalui pengelolaan Banquet, event-event MICE dan outlets FB departemen yang ada : Bar; Restaurant; Room Service. Banquet, Steward dan Kitchen (Suwandi, 2021).

Food and beverage department merupakan bagian dari hotel yang tugasnya mengurus kebutuhan pelayanan makanan dan minuman pelanggan. Tidak terkecuali pula berbagai kebutuhan tambahan lain dari para tamu. Tugas dan tanggung jawab ini dikelola secara komersial serta professional (Waryono, 2018)

Menurut Komar (2014:309) Food and Beverage Departement adalah salah satu departemen dalam hotel yang bertugas dan bertanggung jawab dalam hal penyediaan (production), pelayanan (service) makanan dan minuman untuk tamu-tamu yang menginap di hotel, juga tamu-tamu dari luar hotel yang menginginkan makanan dan minuman dari hotel, seperti pesta pernikahan (wedding party), rapat dinas (convension), dan pesanan makanan keluar (outside catering) (Dianti, 2017).

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa Food and beverage department merupakan bagian dari hotel yang tugasnya mengurus kebutuhan pelayanan makanan dan minuman pelanggan dan bagian dari hotel yang paling banyak bisa mendatangkan income, bahkan jauh dapat melebihi pendapatan dari penjualan semua kamarnya.

Secara umum departemen makanan dan minuman terbagi atas dua bagian besar yaitu food production (kitchen) dan food and beverages service. Food Production (kitchen) merupakan bagian yang mempersiapkan dan mengolah makanan. Sedangkan Food and Beverages Service adalah bagian yang memberikan pelayanan dan penyajian makanan dan minuman kepada setiap tamu yang makan.

Ada tiga hal yang menjadi tujuan food & beverage department di hotel, yaitu:

- 1) Menjual makanan dan minuman sebanyak-banyaknya dengan harga yang sesuai.
- 2) Memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada tamu hingga tamu merasa puas. Hal ini menyangkut mutu pelayanan, mutu makanan dan minuman, sikap karyawan, dekorasi ruangan serta suasana sekitar, peralatan yang dipakai dan sanitasinya (kebersihan).
- 3) Mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya

1. Food and Beverage Service

Food and Beverage service merupakan salah satu usaha layanan yang tugas utamanya menyajikan makanan dan minuman pada konsumen. Bisnis layanan ini memiliki orientasi utama untuk memberikan kepuasan pada pelanggan saat menikmati makanan dan minuman dari segi pelayanan penyajian. (Amartha, 2023)

Menurut Mertayasa (2016:2), menyebutkan bahwa Food and Beverage Service adalah bagian yang mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada para tamu baik di hotel maupun diluar hotel.

Prosedur pelayanan (service) di restoran merupakan kegiatan operasional sebelum restoran dibuka sampai restoran ditutup. Kegiatan ini meliputi semua usaha petugas restoran dalam memberikan pelayanan kepada tamu, baik persiapan tamu datang sampai tamu meninggalkan restoran. Untuk menunjang keberhasilan dalam melaksanakan tugas, seorang petugas restoran harus mengetahui dan memahami prosedur kerja pada saat pelayanan makanan dan minuman berlangsung. Pedoman kerja atau standar yang dimaksud di atas dikenal dengan istilah Standard Operating Procedure (SOP Restoran). (Sutaguna, 2017)

Berdasarkan beberapa definisi diatas jadi food and beverage service atau Pelayanan makanan dan minuman merupakan kegiatan

memberikan layanan dalam penyelenggaraan makanan bagi pelanggan atau konsumen pada suatu institusi. Penyelenggaraan makanan merupakan suatu rangkaian kerja yang melibatkan tenaga manusia, peralatan, material, dana, dan berbagai sumber daya lainnya yang bertujuan untuk mendapatkan kepuasan konsumen.

Adapun tugas Food and Beverage Service antara lain:

- 1) Menyediakan serta menawarkan menu makanan dan minuman yang ada kepada pelanggan
- 2) Meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik
- 3) Mendapatkan keuntungan finansial atau profit untuk industri F&B Membawa peningkatan pada reputasi perusahaan

Food & Beverage Service terdiri dari beberapa bagian, (Awaeh, 2019) yaitu:

- 1) Restaurant adalah suatu ruangan atau tempat di mana tamu dapat membeli dan menikmati makanan dan minuman atau merupakan suatu bagian yang menyiapkan makanan dan minuman bagi tamu yang memerlukannya.
- 2) Bar adalah suatu tempat yang dikelola secara komersil yang menyiapkan dan menjual minuman, baik yang mengandung alkohol maupun tidak.
- 3) Room Service adalah bagian yang bertugas dalam pelayanan makanan dan minuman di kamar tamu.
- 4) Banquet adalah bagian yang melayani dan bertanggung jawab dalam penjualan makanan dan minuman khusus di luar restoran. Jenis hidangan yang biasa disajikan berbentuk buffet. Juga ada jamuan makan kecil untuk meeting, berupa coffee break.

2. Kitchen

Dapur merupakan bangunan atau ruang yang digunakan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan dalam penyelenggaraan makanan (Alapján-, 2016). Dalam kamus Webster's third International Dictionary (1961) disebutkan pengertian dapur sebagai berikut. "Kitchen is a room or other space (as a wall area or special building) with facilities for cooking". Dengan singkat dapat dikatakan bahwa sebuah dapur adalah suatu ruangan atau tempat khusus yang memiliki perlengkapan dan peralatan untuk mengolah makanan (Sutaguna, 2017).

Dapur merupakan suatu tempat untuk menyimpan, menyiapkan bahan makanan sehingga dapat diolah sebagaimana makanan tersebut dapat disajikan sesuai dengan

standart yang dapat dikonsumsi. Di sebuah hotel, kitchen merupakan tempat khusus untuk menyiapkan makanan dan minuman yang khususnya disajikan atau dijual kepada tamu hotel serta untuk mengolah makanan pada beberapa acara (Widyarini et al., 2022).

Berdasarkan pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kitchen adalah satu unit yang memiliki fungsi sebagai tempat untuk melakukan pengolahan bahan baku menjadi makanan siap saji disajikan dengan penampilan yang menarik dan rasa makanan yang baik. Dengan definisi tersebut dapat diambil keputusan bahwa dapur memegang peranan penting dalam hal pengolahan makanan yang disajikan atau dijual kepada para tamu.

Ada dua jenis dapur yang berkembang saat ini, yaitu dapur basah dan dapur kering. Dapur basah merupakan jenis dapur yang berfungsi sebagai ruang untuk melakukan kegiatan memasak dan mencuci, termasuk juga kegiatan menghangatkan makanan dan minuman sebelum dihidangkan .

Fungsi kitchen. Menurut (Sihite Richard, 2020) mengemukakan bahwa fungsi kitchen adalah sebagai tempat segala kegiatan memasak dihotel, Dapur sebagai tempat untuk eksperimen untuk menghasilkan resep- resep baru, Dapur sebagai alat tolak ukur kualitas hotel melalui pengolahan makanan dan penyajiannya.

Pengolahan makanan di hotel merupakan tanggung jawab dapur atau kitchen. Suatu keterampilan dan keahlian yan memadai dari setiap petugas akan menunjang kelancaran operasional bagian dapur. Adapun peranan pelaksanaan kerja di kitchen (Awaeh, 2019) adalah sebagai berikut :

- 1) Memeriksa persediaan bahan makanan setiap akan melaksanakan tugasnya.
- 2) Menyiapkan bahan-bahan yang akan dibeli pada tempat yang sudah ditentukan.
- 3) Menyiapkan segala keperluan alat-alat dapur dan bahan makanan yang diolah.
- 4) Mengolah makanan sesuai pesanan tamu.
- 5) Menata makanan yang telah diolah.

3. Indikator Pelayanan Food and Beverages Departement

Pelayanan yang diberikan kepada tamu (pelanggan) harus memiliki 3 (tiga) unsur indikator (Hastuti, 2019) yaitu :

- 1) Attitude adalah sikap atau tingkah laku, perilaku merupakan hasil hubungan antara perangsang dan respon, akhlak seseorang yang biasanya dilakukan berdasarkan hatinya dan menggambarkan sikap bagaimana emosional seseorang yang dapat

berubah disebabkan oleh perasaan, keadaan, atau hal yang tidak menyenangkan (Notoatmodjo, 2013:114).

- 2) Grooming adalah penampilan seseorang dari ujung rambut sampai dengan ujung kaki dimulai dari kebersihan tubuh dan kerapihan pribadi, cara berpakaian sampai dengan tutur kata, dan sopan santun.
- 3) Knowledge adalah informasi yang diketahui oleh seseorang melalui pengamatan atau informasi yang diberikan oleh orang lain seperti konsep, teori, data, dan lain-lain (Notoatmodjo, 2013:139).

2.1.3 Kinerja Karyawan

1. Pengertian Kinerja Karyawan

Prestasi yang dicapai seseorang disebut actual performance atau job performance yang biasa kita sebut dengan kinerja. Seorang karyawan yang melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan serta berhasil secara kualitas maupun kuantitas disebut juga dengan kinerja (Chairunnisah et al., 2021).

Konsep Dasar Kinerja Karyawan adalah suatu kerangka pemahaman dan penilaian mengenai kinerja individu dalam konteks organisasi. Hal ini melibatkan penilaian terhadap kontribusi dan prestasi pegawai dalam mencapai tujuan organisasi serta kemampuan mereka dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang telah ditetapkan (Amalia Yunia Rahmawati, 2020).

Kinerja karyawan sering diartikan sebagai pencapaian tugas, dimana karyawan dalam bekerja harus sesuai dengan program kerja organisasi untuk menunjukkan tingkat kinerja organisasi dalam mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi (Ali Nurdin, et al, 2021).

Dari pengertian-pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah prestasi kerja karyawan yang merupakan hasil dari implementasi rencana kerja yang dibuat oleh suatu institusi yang dilaksanakan oleh pimpinan dan karyawan (SDM) yang bekerja di institusi itu baik pemerintah maupun perusahaan (bisnis) untuk mencapai tujuan organisasi.

2. Dimensi Kinerja Karyawan

Model penilaian prestasi kerja yang mencakup ketiga aspek di dalamnya, antara lain: identification, measurement, dan management mengenai prestasi kerja di dalam organisasi. (Indrasari, 2017)

- 1) Identification, yaitu mengidentifikasi segala ketentuan yang menjadi area kerja seorang manajer untuk melakukan uji penilaian prestasi kerja. Identifikasi secara

rasional dan legal memerlukan sistem pengukuran berdasarkan jobanalysis. Sistem penilaian akan terfokus pada prestasi kerja yang mempengaruhi keberhasilan organisasi dari pada karakteristik yang tidak berhubungan dengan prestasi kerja seperti ras, umur, dan jenis kelamin.

- 2) Measurement, pengukuran (measurement) merupakan bagian tengah dari system penilaian, guna membentuk managerial judgment prestasi kerja yang memilah hasil baik-buruknya. Pengukuran prestasi kerja yang baik harus konsisten melalui organisasi. Seluruh manajer di dalamnya diharuskan menjaga standar tingkat perbandingannya. Pengukuran prestasi kerja melibatkan sejumlah ketetapan untuk merefleksikan perilaku pada pengenalan beberapa karakteristik maupun dimensi. Secara teknis, sejumlah ketetapan itu seperti halnya predikat excellent (sempurna), good (baik), average (cukup), dan Poor (kurang) dapat digunakan dengan pemberian nomor dari 1 hingga 4 untuk tingkatan prestasi kerja karyawan.
- 3) Management, yaitu penilaian prestasi kerja bagi tenaga kerja dan memberikan mekanisme penting bagi manajemen untuk digunakan dalam menjelaskan tujuan-tujuan dan standar- standar kerja serta memotivasi tenaga kerja di masa berikutnya. Hal ini dapat dipahami sebagai suatu tahapan yang dirancang untuk memperbaiki kinerja perusahaan secara keseluruhan melalui perbaikan prestasi kerja tenaga kerja oleh manajer lini.

3. Pengukuran Kinerja Karyawan

Penilaian kinerja merupakan suatu proses organisasi untuk menilai kinerja pegawainya. Tujuan dilakukannya penilaian kinerja secara umum adalah untuk memberikan umpan balik kepada karyawan dalam upaya memperbaiki kinerjanya dan meningkatkan produktivitas organisasi, khususnya yang berkaitan dengan kebijaksanaan terhadap karyawan seperti untuk tujuan promosi, kenaikan gaji, pendidikan dan latihan (Indrasari, 2017).

Kriteria kinerja adalah dimensi-dimensi pengevaluasian kinerja seseorang pemegang jabatan, suatu tim, dan suatu unit kerja. Secara bersama-sama dimensi itu merupakan harapan kinerja yang berusaha dipenuhi individu dan tim guna mencapai strategi organisasi. dicapai atau tidak dicapai seseorang dalam pekerjaannya (Soelistya et

al., 2021). Menurut Soelistya (2021) Terdapat tiga kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja karyawan secara individu yakni:

- 1) Kualitas Kerja, yaitu hasil pekerjaan yang dilakukan mendekati sempurna atau memenuhi tujuan yang diharapkan dari pekerjaan tersebut. Pengukuran kualitas kerja adalah sebagai berikut: karyawan memiliki kecermatan/ketelitian pekerjaannya, karyawan mematuhi prosedur operasional sesuai ketentuan organisasi, serta karyawan memperhatikan kebutuhan pelanggan yang dilayani.
- 2) Produktivitas, yaitu jumlah yang dihasilkan atau jumlah aktivitas yang dapat diselesaikan. Pengukuran produktivitas adalah sebagai berikut: karyawan mampu menyelesaikan Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan. tugas kerja yang diberikan sesuai target yang diberikan oleh organisasi, karyawan menggunakan waktu kerja dengan seksama, serta karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai target yang diberikan organisasi ini.
- 3) Tanggung jawab, yaitu tanggung jawab karyawan terhadap organisasinya (organisasi). Pengukuran tanggung jawab adalah sebagai berikut: karyawan mampu hadir secara rutin dan tepat waktu di organisasi, karyawan mampu mengikuti instruksi-instruksi yang diberikan oleh organisasi ini, serta karyawan mampu menyelesaikan tugas dan memenuhi tanggung jawab sesuai batas waktu yang ditentukan

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017) Metode penelitian deskriptif kuantitatif bertujuan untuk memberikan deskripsi yang akurat, faktual, dan sistematis tentang fenomena, peristiwa, gejala, dan kejadian yang terjadi. Populasi dalam penelitian ini adalah Karyawan food and beverages di hotel The 101 Jakarta Airport CBC yang berjumlah 25 karyawan food and beverage service dan 25 orang karyawan kitchen Sehingga total seluruh populasi adalah sebanyak 50 orang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak populasi yaitu 50 orang. Dalam penelitian ini terdapat dua teknik statistik yang digunakan dalam analisis hubungan yang hanya melibatkan dua variabel untuk mengukur derajat hubungan atau mengkaji pengaruh komunikasi antara food & beverage service dengan kitchen terhadap Kinerja Karyawan di hotel The 101 Jakarta Airport CBC yaitu Uji Validitas dan Reliabilitas, Uji asumsi klasik.

Tabel Definisi Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Definisi	Indikator	Skala Likert
Komunikasi antara <i>Food & Beverage Service</i> dengan <i>Kitchen</i> (X)	Verbal, (Kurnia, 2016)	Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan kata-kata, baik itu secara lisan maupun tulisan.	<ul style="list-style-type: none"> Berbicara dan menyimak/ mendengarkan menulis dan Membaca 	Ordinal
	Non Verbal, (Widodo, 2016)	Komunikasi nonverbal adalah semua isyarat yang bukan kata- kata. Pesan pesan nonverbal sangat berpengaruh terhadap komunikasi.	<ul style="list-style-type: none"> Ekspresi wajah Gesture tubuh Vokal Visual/ Penampilan Fisik 	
Variabel	Sub Variabel	Definisi	Indikator	Skala Likert
Kinerja Karyawan (Y)	Kualitas Kerja	Kualitas kerja adalah seberapa baik seseorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.	<ol style="list-style-type: none"> Ketelitian. Sesuai SOP. Memperhatikan Kebutuhan Pelanggan. 	Ordinal
	Produktifitas	Kuantitas kerja adalah seberapa lama seseorang karyawan dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap karyawan itu masing-masing.	<ol style="list-style-type: none"> Tugas kerja yang diberikan sesuai target. Karyawan mengikuti waktu kerja sebagai dasar 	Ordinal
	Tanggung jawab	Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.	<ol style="list-style-type: none"> Hadir secara rutin dan tepat waktu Mengikuti intruksi yang diberikan Memenuhi tugas dan tanggung jawab sesuai batas waktu yang ditentukan 	Ordinal

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, bahwa telah terbukti jika variabel Komunikasi Karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan Food and Beverage Service dan Kitchen di Hotel The 101 Jakarta Airport CBC City. Pembahasan disini akan lebih memfokuskan terkait dengan jawaban rumusan masalah dalam penelitian ini. Oleh karena itu, pembahasan dalam penelitian ini sebagai berikut

Pengaruh Komunikasi Antara Food and Beverage Service dan Kitchen terhadap Kinerja Karyawan di hotel The 101 Airport Jakarta CBC. Komunikasi adalah proses mengirim dan memberi pesan dari komunikator dengan suatu media kepada penerima pesan dengan harapan mendapat umpan balik dan mencapai pemahaman yang sama tentang pesan tersebut.

kinerja karyawan adalah prestasi kerja karyawan yang merupakan hasil dari implementasi rencana kerja yang dibuat oleh suatu institusi yang dilaksanakan oleh pimpinan dan karyawan (SDM) yang bekerja di institusi itu baik pemerintah maupun perusahaan (bisnis) untuk mencapai tujuan organisasi.

Tabel Uji Hipotesis

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12.711	5.998		2.119	.039
Kinerja Karyawan FNB Service & Kitchen	.504	.044	.855	11.409	.000

a. Dependent Variable: Komunikasi FNB Service & Kitchen

Sumber: Output SPSS versi 22

Berdasarkan hasil perhitungan uji T dengan SPSS (Statistical Package for the Sosial Scienties) dapat dilihat bahwa adanya pengaruh Pengaruh Komunikasi Antara Food and Beverage Service dan Kitchen terhadap Kinerja Karyawan di hotel The 101 Airport Jakarta CBC.berdasarkan hasil uji, didapat nilai t hitung sebesar 11,409 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 kurang dari 0,05 bisa disimpulkan bahwa variabel Komunikasi Karyawan (X) secara parsial berpengaruh terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y). Hal ini berarti signifikansi < 0,05 maka artinya hipotesis H1 : $\gamma_i \neq 0$; variabel komunikasi Food & Beverage Service dan Kitchen

berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan di hotel The The 101 Airport Jakarta CBC.

Tabel Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.855	.731	.725	4.268	2.385

a. Predictors: (Constant), Komunikasi FNB Service

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan FNB Service

Sumber: Output SPSS versi 22

Dari penghitungan Koefisien Determinasi, diketahui nilai bahwa nilai R (koefisien korelasi) sebesar 0,855 menunjukkan bahwa korelasi/hubungan antara variabel x dengan variabel y memiliki hubungan linier yang kuat. Nilai dari adjusted R Square sebesar 0,725 atau 72,5%. Hal ini menunjukkan bahwa menunjukkan bahwa Komunikasi Food & Beverage Service dan Kitchen mempengaruhi kinerja karyawan sebesar 72,5%. Sedangkan sisanya 27,5% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model analisis.

Hal ini sesuai dengan teori Hal ini sesuai dengan teori menurut Hariyanti (2021) Tujuan utama dari proses komunikasi adalah untuk mempengaruhi, menimbulkan empati, menyampaikan informasi, menarik perhatian dan sebagainya. Menurut Kurniat (2016) jenis komunikasi terbagi menjadi komunikasi verbal dan non verbal. Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan kata-kata, baik itu secara lisan maupun tulisan. Komunikasi verbal paling banyak dipakai dalam hubungan antar manusia, untuk mengungkapkan perasaan, emosi, pemikiran, gagasan, fakta, data, dan informasi serta menjelaskannya, saling bertukar perasaan dan pemikiran, saling berdebat, dan bertengkar. Sedangkan non verbal adalah semua isyarat yang bukan kata-kata. Pesan pesan nonverbal sangat berpengaruh terhadap komunikasi. Pesan atau simbol-simbol nonverbal sangat sulit untuk ditafsirkan dari pada symbol verbal. Bahasa verbal sealur dengan bahasa nonverbal, contoh ketika kita mengatakan “ya” pasti kepala kita mengangguk. Komunikasi nonverbal lebih jujur mengungkapkan hal yang mau diungkapkan karena spontan.

Didukung penelitian sebelumnya oleh Seepang (2019) didapatkan bahwa Komunikasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kepada tamu. Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa variabel komunikasi Food & Beverage Service dan Kitchen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan di hotel The 101 Airport Jakarta CBC. Artinya sudah terjalin komunikasi yang baik antara karyawan food and beverage service dan kitchen sehingga sangat mempengaruhi dengan hasil kinerja karyawan yang sangat baik.

KESIMPULAN

Komunikasi Antara Food and Beverage Service dan Kitchen berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di hotel The 101 Airport Jakarta CBC. Hal ini berdasarkan Berdasarkan hasil dari perhitungan uji T diketahui Kinerja Karyawan (Y) mendapatkan nilai t hitung sebesar 11,409 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 kurang dari 0,05 sehingga bisa disimpulkan bahwa variabel Komunikasi Karyawan (X) secara parsial berpengaruh terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y). Hal ini berarti signifikansi $< 0,05$ maka artinya $H_1 : \gamma_i \neq 0$; variabel komunikasi Food & Beverage Service dan Kitchen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan di hotel The 101 Jakarta Airport CBC.

Seberapa besar pengaruh Komunikasi Antara Food and Beverage Service dan Kitchen berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di hotel The 101 Airport Jakarta CBC yaitu Pengaruh Komunikasi Antara Food and Beverage Service dan Kitchen terhadap Kinerja Karyawan di hotel The 101 Airport Jakarta CBC. nilai R (koefisien determinasi) adalah sebesar 0,855 menunjukkan bahwa korelasi/hubungan antara variabel x dengan variabel y yaitu memiliki hubungan linier yang kuat. Nilai dari adjusted R Square sebesar 0,725 atau 72,5%. Hal ini menunjukkan bahwa menunjukkan bahwa Komunikasi Food & Beverage Service dan Kitchen mempengaruhi kinerja karyawan sebesar 72,5%. Sedangkan sisanya 27,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model analisis

A. SARAN

1. Saran Untuk Peneliti Selanjutnya

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran untuk peneliti selanjutnya yang ingin melanjutkan studi mengenai Pengaruh Komunikasi Food and Beverage Service dan Kitchen Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel The 101 Airport Jakarta CBC, antara lain:

- a. Peneliti selanjutnya dapat mempertimbangkan untuk memperluas sampel responden yang diambil dan memperpanjang periode penelitian. Dengan

memperluas sampel, hasil penelitian dapat mewakili lebih banyak variasi dalam kinerja karyawan.

- b. Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan pendekatan kualitatif untuk lebih melengkapi penelitian
- c. Peneliti selanjutnya dapat memperluas variabel yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Misalnya, Pengaruh promosi dan pengaruh kualitas pelayanan.

Dengan memperhatikan saran saran di atas, penelitian selanjutnya diharapkan dapat memberikan kontribusi yang lebih mendalam terhadap pemahaman tentang Pengaruh Komunikasi Food and Beverage Service dan Kitchen Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel The 101 Airport Jakarta CBC.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Taqwin, Masita, Ardiawan, K. N., & Sari, M. E. (2021). Metodologi Penelitian Kuantitatif Metodologi Penelitian Kuantitatif. In Metodologi Penelitian Kuantitatif (Issue May).
- Ali Nurdin, Drs. Agoes Moh. Moefad, Advan Navis Zubaidi, R. H. (2006). Pengantar Ilmu Komunikasi. In Pengantar Ilmu Komunikasi.
- Amalia Yunia Rahmawati. (2020). Kinweja Pegawai (Issue July). Buku ini di tulis oleh Dosen Universitas Medan Area Hak Cipta di Lindungi oleh Undang-Undang Telah di Deposit ke Repository UMA pada tanggal 27 Januari 2022. (2022).
- Syafnidawaty. (2020). Data Primer. Universitas Raharja. <https://raharja.ac.id/2020/11/08/data-primer/>
- Chairunnisah, R., KM, S., & Mataram, P. M. F. H. (2021). Teori sumber daya manusia. In Kinerja Karyawan.
- Hariyanto, D. (2021). Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi Penulis : Didik Hariyanto Diterbitkan oleh Jl . Mojopahit 666 B Sidoarjo ISBN : 978-623- 6081-32-7 Copyright © 2021 . Authors All rights reserved. In Pengantar Ilmu Komunikasi.
- Herlina, H., & Muliani, L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Food and Beverage Department Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Daily Inn Jakarta. Destinesia : Jurnal Hospitaliti Dan Pariwisata, 1(2), 74–80. <https://doi.org/10.31334/jd.v1i2.842>
- Iftitah Nurul Laily. (2022). Pengertian Penelitian Kuantitatif, Karakteristik dan Jenisnya. Katadata.Co.Id <https://katadata.co.id/ekonopedia/istilahekonomi/6295749c7fdd7/pengertian-penelitian-kuantitatif-karakteristik-dan-jenisnya?page=2>
- Iii, B. A. B. (2020a). BAB 3 linier berganda. 2017, 24–39
- Iii, B. A. B. (2020b). BAB 3 repository. Purposive, 31–43.
- Jalil, A. (2015). Memaknai Tradisi Upacara Labuhan Dan Pengaruhnya Terhadap Masyarakat Parangtritis. El-HARAKAH (TERAKREDITASI), 17(1), 101. <https://doi.org/10.18860/el.v17i1.3088>
- Kerja, K., Kinerja, D. A. N., Organisasi, I., Pekerjaan, K., & Kerja, K. (n.d.). Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan Tinjauan dari Dimensi Iklim Organisasi ,.
- Kitchen, D. A. N., Kualitas, T., Sintesa, D. I., & Hotel, P. (2019). Program Studi S1 Terapan Manajemen Perhotelan. Cancer_web.pdf
- Metode Penelitian. (2019).Metoda Penelitian, 1–9. [http://repository.stei.ac.id/1738/4/BAB III.pdf](http://repository.stei.ac.id/1738/4/BAB%20III.pdf)
- Nasution. (2022). Bab III - Metode Penelitian Metode Penelitian. Metode Penelitian, 32–41.
- Nurdin. (2019). Operasional Variabel Pada Metodologi Penelitian. Metodologi Penelitian, 22(11), 23–30. <http://repository.stie-mce.ac.id/id/eprint/1487>
- Purba, C., & Siahaan, C. (2022). Efektivitas Komunikasi Verbal Dan Non Verbal Dalam Komunikasi Antar Budaya. Dialektika: Jurnal Bahasa, Sastra Dan Budaya, 9(1), 106–117. <https://doi.org/10.33541/dia.v9i1.3835>

- Rahayu, S. D., Kamumu, N., & Wijanarko, S. (2020). Pengaruh Kedisiplinan dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Food & Beverage Service di Hotel Sintesa Peninsula Manado. *Jurnal Hospitaliti*, 2(1), 139–147.
- Seepang, V. V. (2019). Pengaruh Komunikasi Antara Room Service Dan Lounge. Soelistya, D., Desembrianita, E., & Tafrini, W. (2021). Strong Point Kinerja Karyawan. In Nizamia Learning Center. www.nizamiacenter.com
- Sutaguna, T. (2017). Pengetahuan RESTORAN DAN TATA BOGA Serta Penerapannya.
- Sirait, L. P., & Afrindo. (2021). Metode Penelitian. Repository STEI. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, 45.
- Sugiono(2019). (2021). Analisis Perubahan Hemodinamik. Skripsi STT Kedirgantaraan Yogyakarta, 34–50.
- Suparyanto dan Rosad. (2020). Teknik analisis data. *Suparyanto Dan Rosad* (2015, 5(3), 248–253).
- Walansendow, O. W., Wijanarko, S., Adrah, M. H., & Kadamehang Sekolah Tinggi Ilmu Pariwisata Manado, G. (2023). Pengaruh Kualitas Makanan Dan Minuman Terhadap Kepuasan Tamu Pada Restaurant Di Manado Quality Hotel. *Jurnal Hospitaliti*, X, 139–150.
- Waryono. (2018). Pedalaman Materi Food & Beverage Service. Direktorat Pembelajaran, Kemenristekdikti RI., 1–24.
- Widyarini, A., Puspita, R., Candrasari, A., Eko, Purwanto, O., & Putra, N. Y. A. (2022). Strategi Dan Peranan Kitchen Untuk Meningkatkan Oprasional Di Hotel Best Western Premier the Hive Cawang, Jakarta Timur. *Bisnis Digital Dan Manajemen*, 01(1), 36–42. <https://nusamandiri.ac.id>
- Yulianto, A., & Setiadi, R. (2020). *Statistika Bimasakti : Statistika untuk Bisnis Manajemen serta Akuntansi* (hal. 229).
- Yusuf, M. F. (2021). Pengantar Ilmu Komunikasi untuk Perguruan Tinggi Keagamaan Islam (PTKI) dan Umum. <https://pustakailmu.co.id/wp-content/uploads/2021/03/ilmu-komunikasi.pdf>
- Zuwirna. (2020). *Buku_Dasar_Dasar_Komunikasi_Zuwirna* (p. 203).