



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS TAMU HOTEL NOVOTEL

Krisma Nungqi Somala, Rella Dwi Respati, Rd. Hera Merdeka. K.K

Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah

Email: krismanungqi.s@gmail.com, rellaadr@gmail.com, heramerdeka@gmail.com

Abstract

This research was conducted to determine the effect of service quality on guest loyalty, Novotel Tangerang, is a 4-star hotel. The population used in the study were guests who had stayed 3 times at the Novotel Tangerang hotel with a total of 105 respondents. The character of the research used is descriptive quantitative research, with data analysis methods used are validity test, reliability test, classical assumption test, then simple linear regression analysis, correlation coefficient analysis, analysis coefficient of determination, and test the hypothesis T. Based on the results of the data that has been processed from the results of simple linear regression analysis as follows, $Y = 28.679 + 0.464X$, the regression coefficient X is 0.446 has a moderate correlation with a significance of $0.00 < 0.05$ variable service quality affects the guest loyalty variable, the adjusted R Square value is 0.191 or 19.1%, the independent variable service quality is able to explain the dependent variable guest loyalty 19.1%, the remaining 80.9% is explained by other variables or not taken into account in this study, based on the results of the T test the effect of service quality on guest loyalty is shown by the significance value of the t test $0.000 < 0.05$ then H_0 is rejected and H_1 while the t_{count} value is $5.054 > t_{table}$ 1.986, meaning that H_0 is rejected and H_1 is accepted so that it can be interpreted that there is influence between the variables Service Quality on Guest Loyalty variable.

Keywords: Hotel, Novotel Tangerang, Service Quality, Guest Satisfaction, Guest Loyalty.

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas tamu Novotel Tangerang, adalah hotel bintang 4. Adapun populasi yang digunakan dalam penelitian adalah tamu yang sudah pernah menginap 3 kali di hotel Novotel Tangerang dengan jumlah responden sebanyak 105 orang. Sifat penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif, dengan metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, selanjutnya dilakukan analisis regresi linier sederhana, analisis koefisien korelasi, analisis koefisien determinasi, dan uji hipotesis T. Berdasarkan hasil data yang sudah diolah dari hasil analisis regresi linier sederhana sebagai

berikut, $Y=28,679 + 0,464X$, koefisien regresi X sebesar 0,446 memiliki hubungan korelasi sedang dengan signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$ variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel loyalitas tamu, nilai adjusted R Square sebesar 0,191 atau sebesar 19,1% variabel independen kualitas pelayanan mampu menjelaskan variabel dependen loyalitas tamu 19,1% sisa 80,9% dijelaskan oleh variabel yang lain atau tidak diperhitungkan dalam penelitian ini, berdasarkan hasil uji T pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas tamu yang ditunjukkan nilai signifikansi uji t $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 sedangkan nilai t_{hitung} sebesar $5,054 > t_{tabel} 1,986$, artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap variabel Loyalitas Tamu.

Kata Kunci : Hotel, Novotel Tangerang, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Tamu, Loyalitas Tamu.

1. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki keindahan alam dan pelosok negeri. Pariwisata merupakan aktivitas perpindahan seseorang dari satu tempat ketempat lain dengan tujuan berlibur sementara waktu atau dengan jangka waktu yang tidak lama, pariwisata di Indonesia terus meningkat dari tahun sebelumnya, bisa dilihat dari jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia pada Januari 2023 mencapai 735.947. Di bandingkan pada bulan Januari tahun 2022 naik sebesar 503,34% dan Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel klasifikasi bintang di Indonesia pada April 2023 mencapai 32,77% naik 5,34 poin dibandingkan dengan TPK April 2023, karena pada bulan April tahun 2022 hanya sebesar 27,43. (kemenpar.go.id.).

Hotel merupakan salah satu kebutuhan penting untuk perjalanan liburan atau perjalanan dinas yang akan menyediakan jasa penginapan, makanan, dan minuman. Tidak hanya itu, banyak hotel sekarang yang menyediakan untuk acara *event* dan *meeting*, dengan berbagai fasilitas yang lengkap. Novotel Tangerang merupakan salah satu hotel bisnis bintang 4 yang terletak di pusat kota Tangerang.

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang *hospitality*, Hotel Novotel Tangerang harus terus berusaha mempertahankan kualitas nya. Menurut S.Pendit, (2017:152) Keramahan biasa disebut dalam dunia pariwisata ialah *Hospitality* atau sopan-santun, kedekatan, rasa saling menghormati. Sehingga jika dihubungkan dengan industri pariwisata, dapat di ibaratkan bahwa *hospitality* merupakan bagian, raga dari pariwisata.

Ketika seorang tamu merasa nyaman dan puas dengan pelayanan suatu hotel, biasanya orang tersebut akan kembali menginap di hotel yang sama ketika berkunjung ke tempat yang sama, bahkan mereka akan dengan senang hati merekomendasikan kepada teman, kerabat,

atau pun orang terdekat, hal inilah yang dinamakan loyalitas. Hal inilah yang menarik penulis untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas tamu Novotel Tangerang. Menurut Mowen and Minor dalam Aniesa (2021:9-10) loyalitas tamu diartikan sebagai kondisi seorang tamu memiliki pendapat baik terhadap suatu objek, memiliki kewajiban pada objek tersebut, dan bertujuan meneruskan pembelian seterusnya.

Penelitian ini mencoba melihat pengaruh variabel kualitas pelayanan sebagai variabel independen, dan loyalitas tamu sebagai variabel dependen. Tujuan penelitian ini adalah: (a) Untuk melihat pengaruh variabel kualitas pelayanan karyawan terhadap loyalitas tamu di Hotel Novotel Tangerang (b) Untuk melihat seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas tamu Hotel Novotel Tangerang.

2. Metode

2.1. Teori Dasar yang digunakan

Definisi Hotel

Definisi hotel merupakan bangunan atau gedung yang dikelola secara komersil salah satunya menyediakan sarana penginapan untuk umum dengan sarana pelayanan seperti : jasa layanan makan dan minum, *room service*(jasa layanan kamar), *conciierge*(jasa layanan barang tamu), laundry atau binatu (pencucian pakaian) dan tamu bisa menggunakan sarana atau amenities dan merasakan nuansa hotel di dalamnya. (Shira Media, 2017: 1-2). Maka dari itu hotel hotel diartikan penyedia akomodasi penginapan dan pelayanan kamar serta minuman dan juga makanan yang dioperasikan secara bisnis dengan mengikuti peraturan pemerintah.

Fungsi dan Peran Hotel

Hotel zama dahulu hanya digunakan sebagai tempat menginap bagi para pedagang yang pergi dari satu kota ke kota lainnya. Hingga saat ini industri perhotelan terus berkembang mengikuti zaman, saat ini akomodasi menjadi tempat pertemuan, acara, pameran, rekreasi, dan lainnya.

Menurut Noviati (2017:31-33) fungsi dan peran dari sebuah hotel adalah sebagai sarana penginapan untuk tamu yang memesan kamar sebagai tempat tinggal sementara atau tempat untuk tidur dengan menyediakan berbagai *benefit* (keuntungan) seperti: kebutuhan tempat tidur, kamar mandi, makanan, minuman, hiburan, olahraga dan lainnya.

1. Membantu industri rakyat
2. Menciptakan lapangan kerja
3. Membantu pendidikan dan latihan
4. Meningkatkan pendapatan daerah dan negara

Jenis - Jenis Hotel

Jenis hotel terdahulu tidak dibagi seperti klasifikasi sekarang ini, hotel hanya sebagai tempat menginap transit sementara, dengan terus berkembangnya zaman dan mengikuti kebutuhan tamu agar tamu merasa puas selama menginap.

Menurut Fadhli (2018:2-6) adapun jenis dan tipe hotel berdasarkan kebutuhan yang diinginkan oleh tamu, sebagai berikut:

1. Berdasarkan tujuan tamu menginap
2. Berdasarkan lokasi
3. Berdasarkan kelas atau bintang
4. Berdasarkan faktor lamanya tamu menginap
5. Berdasarkan jenis tamu
6. Berdasarkan ukuran hotel atau jumlah

Fasilitas - Fasilitas Hotel

Fasilitas yang diberikan oleh hotel kepada tamu sebagai wujud kepedulian untuk memenuhi segala kebutuhan tamu selama menginap di hotel, dan mempermudah aktivitas atau kegiatan tamu

Menurut Fadhli (2018:6-7) beberapa fasilitas yang diperlukan oleh sebuah hotel, antara lain:

1. Penyediaan kamar dan ruang konferensi.
2. Tersedianya penukaran, mata uang asing, *safety deposit box* untuk menyimpan harta,
3. barang berharga bawaan tamu.
4. Bidang rekreasi, hiburan *band, playground*.
5. Menyediakan kafetaria dan restoran. Dan lainnya.

Jenis Tamu Hotel

Menurut Damayanti (2014:63) Tamu hotel di definisikan sebagai orang-orang yang ingin mendapat jasa layanan berkualitas yang ditawarkan oleh sebuah hotel. Menurut Soearno (2014:104) adapun tamu yang menginap di hotel dengan beberapa jenis kualifikasi:

1. *Individual guest*, adalah tamu yang datang untuk *check-in* ke hotel secara perorangan
2. *Group*, adalah tamu yang datang dari organisasi atau sekelompok, dan memesan di hari tertentu dengan jumlah kamar lebih banyak
3. *Walk in guest*, adalah tamu yang datang langsung dan *check-in* di hotel tanpa membuat reservasi pada hari sebelumnya.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tindakan yang harus dilakukan agar mendapatkan hasil yang ingin dicapai, tetapi kegiatan tersebut tidak bisa berwujud dan mudah hilang tetapi bisa dirasakan dan dikenang. Dampak positifnya tamu bisa aktif dalam proses pemanfaatan suatu

barang maupun pelayanan industri (Supranto, 2006:120).

Definisi kualitas pelayanan ini merupakan salah satu usaha pemuasan keperluan dan kebutuhan tamu, dengan kecermatan dalam penyampaian agar bisa memenuhi harapan dan kepuasan tamu. Pelayanan berkualitas juga menentukan minat beli pelanggan terhadap suatu jasa yang ditawarkan .

Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut James A. Fitzsimmons dan Mona J.Fitzsimmons dalam Putri (2016:23) di jelaskan bahwa tamu akan menilai kualitas pelayanan melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai tolak ukurnya:

1. Reliabilitas (*Reliability*),
2. Responsif (*Responsiveness*),
3. Jaminan (*Assurance*),

Kepuasan Tamu

Kepuasan Tamu suatu bagian keadaan perasaan orang, kondisi tersebut bisa memiliki atau merasakan hal yang menjadi keperluan dan keinginannya. Dimaksudkan kebutuhan sebagai keadaan manusia untuk mempunyai hal yang tidak dipunyai dan hal itu adalah harus untuk dirinya. Keinginan adalah kondisi di mana manusia bisa merasakan kekurangan atau kemauan terhadap hal - hal yang biasa bagi dirinya (Media, 2017:95).

Loyalitas Tamu

Menurut Mowen and Minor dalam Aniesa (2021:9-10) loyalitas tamu diartikan sebagai kondisi seorang tamu memiliki pendapat positif terhadap suatu objek, memiliki komitmen pada objek tersebut, dan bermaksud meneruskan pembelian seterusnya.

Loyalitas tamu dapat diartikan sebuah keputusan tamu dalam pembelian produk hotel lebih dari satu kali atau berulang dan merekomendasikan kepada orang lain secara sukarela atau tanpa paksaan.

Indikator Pengukur Loyalitas Tamu

Menurut David Aaker dalam Sudarso (2016:55) terdapat hal strategi untuk menilai loyalitas pelanggan sebagai berikut:

1. Behavior Measures

- a) Pembelian kembali (*Repurchase Rates*)
- b) Persen Pembelian (*Percent Of Purchases*)
- c) Jumlah Merek yang Dibeli

4. *Switching Costs*

5. *Measuring Satisfaction*

6. *Liking of The Brand*

7. *Commitment*

3. **Results dan Diskusi**

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini berlokasi di Hotel Novotel Tangerang, provinsi Banten. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh tamu hotel Novotel Tangerang yang tidak diketahui jumlahnya dan khususnya populasi sasaran pada penelitian ini yaitu tamu yang pernah menginap lebih dari tiga kali.

Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan rumus Ferdinand (2005). Bahwa standar sampel yang sesuai adalah antara 100-200 jika standar sample menjadi terlalu banyak seperti lebih dari 400 sehingga teknik menjadi 'sangat sensitif', standar sampel minimal adalah sebanyak 5 pengkajian untuk setiap skala. Sehingga jika estimasi skala totalnya 20 maka, jumlah sampel minimal ialah 100 sampel. Maka dari itu jumlah indikator pada penelitian ini sebanyak 21 x 5 sehingga sampel yang dibutuhkan sejumlah 105 sampel. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling*. Pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh melalui data kuesioner secara online.

Distribusi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Hasil menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap 10 pernyataan mengenai variabel kualitas pelayanan sebesar 57,9% dengan total 608 memilih sangat setuju atas pernyataan - pernyataan yang ada dalam kuesioner, kemudian 42,8% memilih setuju dengan total 428 dan yang paling sedikit memilih kurang setuju 1,3% dengan total 14.

Kemudian data tersebut diolah dengan menjumlah skor dari 10 pernyataan, didapatkan hasil nilai terendah 32 dengan frekuensi 1 dan nilai tertinggi 50 dengan frekuensi 9 pada distribusi frekuensi, dengan hasil data statistik menunjukkan nilai rata - rata mean yang didapat kan adalah 45,66 dan nilai terbanyak atau mode yang didapatkan responden yaitu 45.

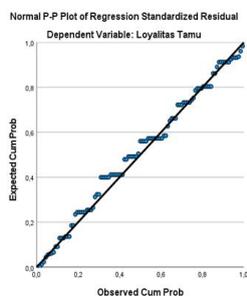
Distribusi Jawaban Variabel Loyalitas Tamu (Y)

Hasil menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap 11 pernyataan mengenai variabel loyalitas tamu sebesar 55% dengan total 635 memilih sangat setuju atas pernyataan - pernyataan yang ada dalam kuesioner, kemudian 43,5% memilih setuju dengan total 503 dan yang paling sedikit memilih kurang setuju 1,5% dengan total 17.

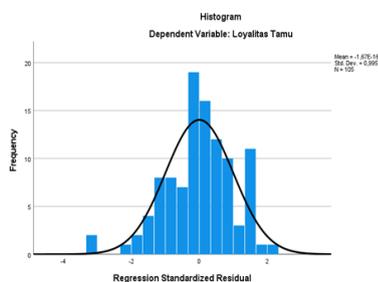
Kemudian data tersebut diolah dengan menjumlah skor dari 11 pernyataan, didapatkan hasil nilai terendah 39 dengan frekuensi 1 dan nilai tertinggi 55 dengan frekuensi 7 pada distribusi frekuensi, dengan hasil data statistik menunjukkan nilai rata - rata atau mean yang didapat kan adalah 48,89 dan nilai terbanyak yang didapatkan responden yaitu 50.

Uji Normalitas

Probability plot menunjukkan bahwa butir biru menyebar di area diagonal dan mengikuti atau searah garis lurus, dan demikian juga dengan garis histogram residual terdistribusi secara normal dan berbentuk simetris, maka bisa disimpulkan bahwa model regresi ini memenuhi asumsi normalitas.



Gambar.1



Gambar.2

Uji Regresi Linier Sederhana

$$Y = 28,679 + 0,464X$$

Konstanta sebesar 28,679 dengan koefisien regresi X sebesar 0,464, menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Kualitas Pelayanan, maka nilai Loyalitas Tamu bertambah 0,464 diartikan berpengaruh secara positif dan dihasilkan signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$, dari itu dapat dijelaskan adanya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel loyalitas tamu.

Uji Koefisien Determinasi

Nilai Adjusted R Square atau koefisien determinasi sebesar 0,191 atau sebesar 19,1%, diartikan mampu menjelaskan variabel dependen loyalitas tamu sebesar 19,1% sisa 80,9% dijelaskan oleh variabel yang lain atau tidak diperhitungkan dalam analisis penelitian ini.

Uji Hipotesis T

Nilai signifikansi uji t $0,00 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Disimpulkan terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas tamu, dengan nilai t_{hitung} sebesar $5,054 > t_{tabel}$ 1,986, artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap variabel Loyalitas Tamu

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Tamu Hotel Novotel Tangerang

Berlandaskan hasil uji t_{hitung} sebesar $5,054 > t_{tabel}$ 1,986 dengan Sig $0,00 < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan

terhadap loyalitas tamu. Semakin baik kualitas suatu pelayanan dari sebuah jasa atau perusahaan mempengaruhi loyalitas tamu terhadap suatu jasa atau produk dan sebaliknya.

Untuk mempelajari kuantitas pengaruh kontribusi variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas tamu dapat diwakilkan dari koefisien determinasi besarnya R square 0,191 atau sebesar 19,1%, di artikan bahwa pengaruh variabel independen kualitas pelayanan yang di berikan oleh Novotel Tangerang hanya bisa menerangkan variabel dependen loyalitas tamu sebesar 19,1% sisa 80,9% dijelaskan oleh variabel yang lain atau tidak diperhitungkan dalam analisis penelitian ini.

Dari jawaban penelitian ini dihubungkan dengan kajian dari (Supranto., 2006:120) kualitas pelayanan didefinisikan tindakan yang harus dijalankan agar mendapatkan hasil yang ingin dicapai, namun kegiatan tersebut intangible product tidak terlihat dan hanya pelanggan yang merasakan dan mengenang. Menurut Kotler & Keller dalam Kukuh Familia & Ida Maftukhah (2015), pelanggan yang sangat puas dengan pelayanan yang diberikan suatu jasa perusahaan biasanya akan tetap setia memakai jasa tersebut dalam kurung waktu yang lama

KESIMPULAN

Secara keseluruhan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas tamu Novotel Tangerang, dengan demikian pihak hotel harus tetap menjaga kualitas pelayanan hotel Novotel Tangerang, unsur - unsur yang memiliki dampak positif kepada kualitas pelayanan seperti : 1) *Tangible* (fisik), 2). *Reliability* (kehandalan), 3). *Responsiveness* (tanggapan), 4). *Assurance* (kepastian), 5). Empati.

Melalui ringkasan model analisis linier sederhana dengan nilai rata-rata adalah 48,89 dengan teratas yang didapatkan responen 50, kemudian pada pengujian hasil hipotesis (uji T) di dapatkan hasil perhitungan uji t_{hitung} sebesar $5,054 > t_{tabel}$ 1,986 dan hasil nilai signifikansi $0,00 < 0,05$, artinya terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X) dengan variabel loyalitas tamu (Y) dan nilai R Square atau koefisien determinasi sebesar 0,191, pengaruh variabel independen kualitas pelayanan sebesar 19,1% dan sisa 80,9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diperhitungkan di analisis penelitian ini

DAFTAR PUSTAKA

- Jumlah Capaian Kinerja Kunjungan Wisata di Provinsi Banten Tahun 2018*. (2019, May 1). <https://Statistik.Bantenprov.Go.Id/Ekonomi/Pariwisata>.
- Agussalim, S. O., Jan, A. B. H., Stephaldi, O. :, Agussalim, O., Bin, A., Jan, H., Ekonomi, F., Bisnis, D., Manajemen, J., Sam, U., & Manado, R. (2018). Jurnal. *THE EFFECT OF PRICE AND QUALITY OF SERVICES ON CUSTOMER SATISFACTION ON GO-JEK ONLINE TRANSPORTATION SERVICES IN MANADO*, 6(4), 2318–2327.
- Sudarso, A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan (dilengkapi dengan hasil riset pada hotel berbintang di Sumatera Utara)* (1st ed.). deepublish.
- Bafadhal, A. S. (2021). *Manajemen Komplain dan Kualitas layananan Pariwisata* (1st ed.) Deepublish.
- Fadhli, A. (2018). *Manajemen Hotel Syariah* (1st ed.). Gava Media.
- Damayanti, W., & Yulianto, D. (2014). *PERANAN HOUSEKEEPING DALAM MENANGANI KOMPLAIN UNTUK MEMBERIKAN KEPUASAN TAMU DI MAWAR ASRI HOTEL JOGJA* (Issue 2).
- Trisliatanto, D. A. (2020). *Metodologi Penelitian* (Giovanni, Ed.). Andi (anggota IKAPI).
- Neliwati, S. A. M. (2018). *METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF (KAJIAN TEORI DAN PRAKTEK)* (M. P. Oda Kinata Banurea, Ed.). CV. Widya Puspita.
- Familia, K & Maftukhah, I. (2015). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN. *Management Analysis Journal* 4 (4), 349.
- Noviastuti, N., Agustina Cahyadi, D., & Pariwisata Dharma Nusantara Sakti Yogyakarta, A. (n.d.). PERAN RESERVASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP TAMU DI HOTEL NOVOTEL LAMPUNG. In *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan* (Vol. 3, Issue 1). <https://jurnal.akparada.ac.id/31>
- Noviati, S. P. (2017). *Industri Perhotelan* (1st ed.). Indoeduka.
- Novita, K. I., Putri, S., & Nurcaya, N. (n.d.). *PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN D&I SKIN CENTRE*
- Putri, E. D. H. (2016). *pengantar akomodasi dan restoran* (1st ed.). cv budi utama.
- Media, redaksi shira. (2017). *pengetahuan dasar perhotelan* (puput alvia, Ed.; 1st ed.). shira media.
- Priadana, S. M. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Pascal Books.
- Larasati, S. (2015). *Excellent Hotel operation*. Ekuilibria.
- Statistik Kunjungan Wisatawan Mancanegara Bulan Januari 2023*. (2023, March 4). Kemenparekraf.Go.Id. <https://kemenparekraf.go.id/statistik-wisatawan-m mancanegara/statistik-kunjungan-wisatawan-m mancanegara-bulan-januari-2023>
- Susepti, A., Hamid, D., & Kusumawati, A. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS TAMU HOTEL (Studi tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi). In *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*/Vol (Vol. 50, Issue 5).
- Syahrum, & Salim. (2012). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (M. PD. Rusydi Ananda, Ed.). Citapustaka Media.
- Widodo, N., Grace, T., Soputan, J., Lobja, E., Pascasarjana, P., & Kunci, K. (2021). *Model Pengembangan Obyek Wisata Air Terjun Kandela di Kabupaten Poso*.
- Melinda, W . S. (2020). *PENGARUH PELATIHAN DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA DINAS PEMADAM KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN KOTA TANGERANG SELATAN*. Universitas Pamulang.