

Studi Deskriptif Mengenai Kepuasan Kerja pada Karyawan Housekeeping di Hotel X Bandung

Descriptive Study of Job Satisfaction of Housekeeping Employee in Hotel X Bandung

¹Srie Rahayu Chandrawulan, ²Yuli Aslamawati

^{1,2}Prodi Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas Islam Bandung Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116

Email : ¹srayuchandrawln@gmail.com, ²yuli_aslamawati@yahoo.com

Abstract. Hotel X Bandung is hospitality industry fields engaged in services. The operational division is the most important part because they directly provide services to costumers. Based on the data, there were complaint about the cleanliness and the service of the hotel are the responsibility of the employee's housekeeping. Housekeeping employee is an employee who has the competence to work adequately, but the performance of his work has not been as expected by the company. Housekeeping employees complained about the chances to achieve the accomplishment of work is very small, don't get the award, limited career development, routine tasks so dull as well as responsibility and authority is limited. According to Herzberg's hygiene factors not causing job satisfaction, factors which are the source of job satisfaction is the motivator factors that if fulfilled can form a strong motivation to produce the performance of good works. The purpose of this research is to know the description of empirically about job satisfaction as seen from the factors that cause job satisfaction and the factors that prevented job dissatisfaction on the employee's housekeeping in the hotel X. The methods used in this research is a descriptive study with a total of 13 subject people. Based on the results of the processing of data obtained 4 people have the hygiene factors and motivators factors are high, 7 people have hygiene factors high and motivator factors are low. While the 2 people have a hygiene factors and motivator factors low.

Keywords : Job Satisfaction, Hygiene Factors, Motivator Factors

Abstrak. Hotel X Bandung merupakan industri perhotelan yang bergerak dibidang pelayanan jasa. Bagian operasional dalam industri perhotelan merupakan bagian yang penting karena secara langsung memberikan pelayanan jasa kepada konsumen. Berdasarkan data, terdapat keluhan mengenai kebersihan dan pelayanan hotel yang merupakan tanggung jawab karyawan housekeeping. Karyawan housekeeping merupakan karyawan yang memiliki kompetensi kerja yang memadai, namun performance kerjanya belum sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan. Karyawan housekeeping mengeluhkan mengenai peluang untuk mencapai prestasi kerja sangat kecil, tidak mendapatkan penghargaan, perkembangan karirnya terbatas, tugas yang rutin sehingga membosankan serta tanggung jawab dan wewenang yang terbatas. Menurut Herzberg terpenuhinya hygiene factors tidak akan menimbulkan kepuasan kerja, faktor-faktor yang merupakan sumber dari kepuasan kerja adalah motivator factors yang apabila terpenuhi dapat membentuk motivasi yang kuat hingga dapat menghasilkan kinerja pekerjaan yang baik. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui gambaran secara empiris mengenai kepuasan kerja dilihat dari faktor-faktor yang menimbulkan kepuasan kerja dan faktor yang mencegah ketidakpuasan kerja pada karyawan housekeeping di hotel X Bandung. Metoda yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi deskriptif dengan jumlah subjek 13 orang. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh 4 orang memiliki hygiene factors yang tinggi dan motivator factors yang tinggi, 7 orang memiliki hygiene factors yang tinggi dan motivator factors yang rendah. sedangkan 2 orang memiliki hygiene factors yang rendah dan motivator factors yang rendah.

Kata Kunci : Kepuasan Kerja, Hygiene Factors, Motivator Factors

A. Pendahuluan

Saat ini kota Bandung telah menjadi tujuan utama dalam menikmati liburan akhir pekan baik wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara. Berdasarkan data dari dinas kebudayaan dan pariwisata, tercatat bahwa pada tahun 2014 jumlah wisatawan yang datang melalui pintu gerbang kedatangan sebanyak 5,8 juta jiwa sedangkan pada tahun 2015 jumlahnya meningkat menjadi 6 juta jiwa. Rata-rata wisatawan menginap selama 2-3 hari dalam sekali kunjungan. Kondisi tersebut tentunya membuat para pengusaha melakukan pemanfaatan dari daya tarik kota

Bandung dan cenderung memacu perusahaan untuk lebih meningkatkan peran serta mereka dalam lingkungan dunia usaha pariwisata.

Salah satu kegiatan dunia usaha yang mendukung sektor pariwisata adalah pengelolaan perhotelan sebagai sarana penyedia akomodasi bagi kelangsungan pariwisata Indonesia. Perusahaan yang bergerak di bidang perhotelan merupakan suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersil, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan menginap, makan, minum dan juga mengadakan acara atau *event-event* tertentu demi keuntungan bersama antara perusahaan dengan konsumen. Hotel diharapkan menciptakan stimulus yang baik, dimana stimulus ini berkaitan erat dengan upaya proses mendesain suatu jasa yang dapat dipercaya, sehingga mampu mendorong komitmen dan loyalitas pelanggan, hal ini telah diyakini oleh Morgant dan Hunt pada tahun 2004 (Prima Lita, 2009:72).

Hotel X memiliki lokasi yang strategis dan merupakan wilayah pusat kota Bandung, hal ini sangat menunjang bagi para pengunjung yang hendak melakukan kunjungan ke berbagai wisata sehingga membuat akses wisatawan menjadi lebih mudah. Sebagai industri yang bergerak di bidang pelayanan jasa, bagian *operasional* merupakan bagian yang penting karena secara langsung memberikan pelayanan jasa kepada konsumen. Melihat salah satu sumber pendapatan yang utama dari sebuah hotel adalah *guest room* yang merupakan tanggung jawab *housekeeping*, oleh karena itu dalam pelaksanaan kerjanya harus sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP).

Namun berdasarkan data dari pihak *management* hotel bahwa sejauh ini, hotel terus mengalami naik turun *occupancy rate* bahkan cenderung menurun. Penurunan tingkat hunian disebabkan karena hasil kerja karyawan yang kurang optimal salah satunya departemen *housekeeping*. Hal ini terlihat dari banyaknya tamu hotel mengeluhkan tentang pelayanan dan kebersihan hotel yang diberikan melalui *guest comment* diantaranya keluhan mengenai lambatnya pelayanan dari karyawan *housekeeping* dalam merespon permintaan tamu, kebersihan *public area* dan *guest room* serta keluhan mengenai *guest room* yang belum siap dihuni sehingga tamu hotel harus menunggu terlebih dahulu.

Dalam hal ini, karyawan *housekeeping* diberikan tanggung jawab untuk dapat menjaga dan memperhatikan kebersihan lingkungan hotel akan tetapi pemberian tanggung jawab yang diberikan oleh tidak diiringi dengan hasil kerja yang baik. Dalam melakukan pekerjaan menurut *supervisor housekeeping*, mereka beberapa kali tidak mengerjakan tugasnya dengan baik yaitu tidak sesuai dengan *standar operating procedure* (SOP) yang telah ditentukan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bagian HRD hotel, pihak hotel menyayangkan adanya keluhan yang membuat penurunan pencapaian *occupancy rate*, padahal pihak hotel telah menyeleksi karyawan sesuai dengan *job qualification* yang telah ditetapkan bagi karyawan *housekeeping* yaitu, pendidikan minimal SMK perhotelan karena telah memiliki keterampilan dalam membersihkan dan memberikan keindahan hotel khususnya *guest room*. Karyawan *housekeeping* juga harus melewati proses seleksi berdasarkan kriteria yang telah ditentukan oleh *management* hotel. Karyawan yang telah lulus seleksi akan diberikan pelatihan selama 3 bulan. Oleh karena itu, karyawan *housekeeping* di hotel X Bandung merupakan tenaga terlatih berdasarkan standar perhotelan. Karyawan *housekeeping* yang telah lulus dalam seleksi akan memiliki status sebagai karyawan kontrak selama setahun, mereka mendapatkan gaji yang rutin diberikan setiap bulannya sesuai dengan UMR yang berlaku di Bandung. Selain itu, karyawan *housekeeping* juga mendapatkan hak-hak

dan kewajibannya sebagai karyawan seperti BPJS ketenagakerjaan, BPJS kesehatan, tunjangan hari raya dan fasilitas makan.

Kemudian kinerja yang tidak sesuai dengan harapan *management* hotel ini terlihat pada saat bekerja karyawan *housekeeping* tampak bermalas-malasan dan menunda pekerjaan yang telah diberikan oleh atasan, mereka tidak langsung mengerjakan tugasnya melainkan berbincang-bincang dengan rekan kerjanya sehingga menyebabkan kamar tidak siap untuk dihuni pada waktu yang telah ditentukan. Padahal waktu pengerjaan untuk membersihkan *guest room* itu panjang, karena terdapat tamu hotel yang *check out* kurang dari jam yang telah ditentukan dan terdapat pula kamar kosong yang hanya perlu pengecekan saja.

Pihak hotel melakukan penilaian prestasi kerja terhadap karyawan agar meningkatkan motivasi dengan memberikan predikat "*the best employee*" bagi karyawan yang menampilkan hasil kinerja yang bagus. Predikat ini diberikan berdasarkan hasil penilaian yang dilakukan oleh *manager* setiap departemen dan *human resources*. Khusus bagian departemen *housekeeping* apabila namanya tercantum dalam *guest comment* dan mendapatkan *feedback* positif dari tamu hotel akan mendapatkan *point* tambahan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa orang karyawan *housekeeping*, mereka tidak menampilkan perilaku kerja yang maksimal dikarenakan penghargaan yang diberikan oleh perusahaan dirasakan kurang. Sebenarnya mereka mengakui bahwa pihak hotel telah memberikan gaji yang cukup (UMR), fasilitas dan beberapa tunjangan yaitu fasilitas makan, tunjangan kesehatan dan tunjangan hari raya (THR) sekali dalam setahun. Selain itu pihak hotel juga telah memberikan insentif untuk meningkatkan kinerja karyawan agar menampilkan hasil kerja yang baik, namun penghargaan tersebut dikeluhkan oleh karyawan *housekeeping*.

Karyawan *housekeeping* merasa ketika telah menyelesaikan pekerjaan dengan baik, *management* hotel tidak memberikan penghargaan berupa pujian bahkan kesempatannya sangat kecil untuk mendapatkan *reward*. Peluang untuk mendapatkan *point* atau *reward* sangatlah kecil, karena tidak semua tamu hotel mengenali karyawan *housekeeping* bahkan ketika kamar dibersihkan dengan sebaik-baiknya tamu hotel akan acuh kebanyakan tamu hotel akan lebih teliti apabila karyawan *housekeeping* melakukan kesalahan dibandingkan melihat hasil pekerjaan yang sudah bagus. Sehingga karyawan merasakan sebaik apapun hasil kerja yang telah dilakukan tidak mendapatkan penghargaan.

Menurut penuturan dari seorang karyawan *housekeeping* yang pernah mendapatkan *point* ia merasa bahwa tidak ada semangat dalam bekerja karena pada saat mereka telah berusaha keras dalam bekerja, mereka hanya mendapat *reward* dengan jumlah yang tidak berbeda jauh dengan karyawan yang tidak mendapatkannya. Karyawan *housekeeping* yang belum pernah mendapat *point* pun mengatakan bahwa hadiah yang akan diperoleh jumlahnya tidak sesuai dengan keinginan mereka sehingga merasa tidak bersemangat untuk dapat mencapainya. Disisi lain, penilaian untuk menjadi karyawan terbaik tidak terbuka, mereka tidak mengetahui aspek-aspek apa saja yang dinilai untuk mendapatkan predikat "*the best employee*".

Karyawan *housekeeping* juga mengeluhkan bahwa *management* kurang memberikan kesempatan kepada mereka untuk dapat mengembangkan karirnya. Karyawan yang bekerja di bagian *housekeeping* akan tetap berada pada posisi yang sama dalam jangka waktu yang lama. Kemungkinan untuk menaiki jabatan hanya sebatas sampai *supervisor* karena untuk menjadi *executive manager housekeeping* dibutuhkan pendidikan yang lebih tinggi yaitu S1. Bahkan hingga saat ini ada

beberapa karyawan *housekeeping* yang sudah bekerja selama kurang lebih 4 sampai 5 tahun dan saat ini posisinya masih tetap sebagai karyawan *housekeeping*.

Karyawan *housekeeping* juga mengakui bahwa mereka sering menunda-nunda pekerjaannya dikarenakan tugas yang diberikan saat ini merupakan tugas yang mudah untuk dikerjakan. Karyawan *housekeeping* merasa sudah paham dengan tugas yang harus mereka kerjakan, namun mereka merasa jenuh dengan tugas tersebut. Setiap hari mereka harus membersihkan kamar yang sama dengan alat-alat yang sama. Sehingga mereka menunda-nunda dan bercanda-tawa dengan rekan kerjanya untuk menghilangkan kejenuhannya.

Berdasarkan dari fenomena tersebut, maka identifikasi masalah dari penelitian ini adalah “Bagaimana Gambaran Kepuasan Kerja Pada Karyawan *Housekeeping* di Hotel X Bandung?”. Selanjutnya, tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran secara empiris mengenai kepuasan kerja dilihat dari faktor-faktor yang menimbulkan kepuasan kerja dan faktor yang mencegah ketidakpuasan kerja pada karyawan *housekeeping* di hotel X Bandung.

B. Landasan Teori

Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Kepuasan kerja (*job statisfaction*) karyawan harus diciptakan sebaik-baiknya supaya moral kerja, dedikasi, kecintaan, dan kedisiplinan karyawan meningkat. Karyawan yang lebih suka menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan akan lebih mengutamakan pekerjaannya daripada balas jasa walaupun balas jasa itu penting (Hasibuan, 2007).

Robbins and Judge (2009) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai perasaan positif tentang pekerjaan sebagai hasil evaluasi karakter-karakter pekerjaan tersebut. Menurut Wexley & Yukl (1997), yang disebut kepuasan kerja adalah “*is the way an employee feels about his her job*” yang berarti kepuasan kerja sebagai perasaan seseorang terhadap pekerjaan.

Menurut **Wexley & Yukl (1977)** dalam buku yang berjudul *Organizational Behavior and Personnel Psychology* halaman 99 sampai dengan 104, teori-teori tentang kepuasan kerja ada tiga macam yang lazim dikenal, yaitu:

1. *Discrepancy Theory* (Teori Kesenjangan)

Teori ini pertama kali dipelopori oleh **Porter (1961)**. Porter mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan (*difference between how much of something there should be and how much there “is now”*).

2. *Equity Theory* (Teori Keadilan)

Equity Theory dikembangkan oleh **Adams (1963)**. Prinsip dari teori ini adalah bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung apakah merasakan adanya keadilan (*equity*) atau tidak atas suatu situasi. Perasaan *equity* dan *inequity* atas suatu situasi, diperoleh orang dengan cara membandingkan dirinya dengan orang lain yang sekelas, sekantor maupun ditempat lain. Menurut teori ini elemen-elemen dari *equity* ada tiga yaitu: *input*, *out comes*, *comparison person* dan *equity-inequity*.

3. *Two Factor Theory* (Teori dua faktor)

Prinsip dari teori ini adalah bahwa kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja (*job dissatisfaction*) itu merupakan dua hal yang berbeda. Artinya, kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu tidak merupakan suatu variabel yang kontinyu. Teori ini pertama kali dikemukakan oleh **Herzberg (1959)** berdasarkan atas hasil penelitian yang membagi situasi yang mempengaruhi sikap seseorang terhadap

pekerjaannya menjadi dua kelompok yaitu : kelompok *satisfiers* atau *motivator factor* dan kelompok *dissatisfiers* atau *hygiene factors*.

Satisfiers (motivator) ialah faktor-faktor atau situasi yang dibuktikan Herzberg sebagai sumber kepuasan kerja. Dikatakannya bahwa terpenuhinya faktor ini akan menimbulkan kepuasan, tetapi tidak terpenuhinya faktor ini tidaklah selalu mengakibatkan ketidakpuasan. *Dissatisfiers (hygiene factors)* ialah faktor yang terbukti menjadi sumber ketidakpuasan. Perbaikan terhadap kondisi atau situasi ini akan mengurangi atau menghilangkan ketidakpuasan, tetapi tidak akan menimbulkan kepuasan karena ia bukan sumber kepuasan kerja.

Herzberg mengungkapkan bahwa lawan dari *satisfaction* (kepuasan) bukanlah *dissatisfaction* (ketidakpuasan), seperti yang diyakini oleh aliran tradisional. Menghilangkan karakteristik ketidakpuasan dari suatu pekerjaan tidak membuat pekerjaan tersebut menjadi sebagai sesuatu yang memuaskan. Jadi menurut teori ini, perbaikan gaji dan kondisi kerja tidak akan menimbulkan kepuasan akan tetapi hanya mengurangi ketidakpuasan.

Menurut **Herzberg**, ciri perilaku yang puas adalah mereka yang mempunyai motivasi yang tinggi untuk bekerja, mereka lebih senang dalam melakukan pekerjaannya, sedangkan ciri pekerja yang kurang puas adalah mereka yang malas berangkat ke tempat bekerja, dan malas dalam melaksanakan kewajiban terhadap pekerjaan.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

1. Hygiene Factors

Hygiene factor ini adalah faktor yang berada di sekitar pelaksanaan pekerjaan, berhubungan dengan *job context* atau aspek ekstrinsik pekerja. Faktor-faktor yang termasuk di sini adalah:

- a. *Company policy and administration* (kebijaksanaan perusahaan dan pelaksanaannya)
- b. *Supervision* (pengawasan)
- c. *Interpersonal Relations* (hubungan antar pribadi/kerja)
- d. *Working conditions* (kondisi kerja)
- e. *Salary* (gaji)
- f. *Status* (status)
- g. *Security* (keamanan)

Jika kondisi-kondisi tersebut ada, kondisi tersebut tidak selalu memotivasi karyawan. Kondisi ini adalah *dissatisfier* atau faktor *hygiene*, karena faktor-faktor itu diperlukan untuk mempertahankan, setidaknya suatu tingkat dari “tidak adanya ketidakpuasan”.

2. Motivator Factors

Motivator factor berhubungan dengan aspek-aspek yang terkandung dalam pekerjaan itu sendiri. Jadi berhubungan dengan *job content* atau disebut juga sebagai aspek intrinsik dalam pekerjaan. Serangkaian kondisi intrinsik - isi pekerjaan – ketika ada dalam pekerjaan, dapat membentuk motivasi yang kuat hingga dapat menghasilkan kinerja pekerjaan yang baik. Faktor-faktor yang termasuk di sini adalah:

- a. *Achievement* (keberhasilan menyelesaikan tugas)
- b. *Recognition* (penghargaan)
- c. *Work itself* (pekerjaan itu sendiri)
- d. *Responsibility* (tanggung jawab)
- e. *Advancement* (kesempatan untuk maju) dan berkembang (*growth*)

Herzberg (1966) berpendapat bahwa, hadirnya faktor-faktor ini akan

memberikan rasa puas bagi karyawan, akan tetapi pula tidak hadirnya faktor ini tidaklah selalu mengakibatkan ketidakpuasan kerja karyawan (*dissatisfied*), tapi karyawan merasa tidak lagi puas (*no satisfied*).

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan teknik analisa deskriptif, didapatkan hasil sebagai berikut :

<i>Hygiene Factors</i>	<i>Motivator Factors</i>				Jumlah
	Tinggi	%	Rendah	%	
Tinggi	4 Orang	30,8%	7 Orang	53,8%	11 Orang
Rendah	-	0%	2 Orang	15,4%	2 Orang
Jumlah	4 Orang		9 Orang		13 Orang

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, diperoleh gambaran mengenai kondisi kepuasan kerja karyawan *housekeeping* di hotel X Bandung. Terdapat 4 orang karyawan yang memiliki *hygiene factors* yang tinggi dan *motivator factors* yang tinggi. Mereka dapat diposisikan dalam kuadran satu artinya karyawan *housekeeping* secara umum merasa bahwa kebutuhan-kebutuhan akan *hygiene factors* dan *motivator factors* sudah terpenuhi. Mereka cenderung tidak memiliki banyak keluhan dan adanya faktor-faktor yang dapat memotivasi mereka dalam bekerja yaitu pencapaian prestasi, tanggung jawab terhadap pekerjaannya, serta karyawan difasilitasi untuk diberikan pelatihan dalam peningkatan kemampuannya. Didukung pula dengan perbaikan dalam ketidakpuasan karyawan seperti kebijakan yang dirasakan adil dan sesuai dengan pelaksanaannya, merasa diawasi oleh pengawas yang berkompeten, hubungan yang baik antar rekan kerja dan atasan, merasa aman saat bekerja dan merasa bangga bekerja di hotel X Bandung. Dengan kondisi ini, karyawan akan bekerja dengan sebaik mungkin dan memperlihatkan perilaku kerja terbaiknya.

Selanjutnya 7 orang karyawan *housekeeping* memiliki *hygiene factors* yang tinggi dan *motivator factors* yang rendah artinya, mereka berada dalam posisi tidak adanya ketidakpuasan. Dapat dikatakan sebagai karyawan yang tampak baik bekerja secara normal. Mereka memandang pekerjaannya sebagai gaji semata akan tetapi tidak akan menampilkan perilaku kerja yang optimal disebabkan faktor motivatornya tidak terpenuhi. Hal-hal yang berada dalam pekerjaannya tidak dapat membuatnya termotivasi dalam bekerja, misalnya pekerjaan yang rutin sehingga membosankan, karyawan juga merasakan bahwa hasil kerjanya tidak dihargai, selain itu tidak adanya kesempatan untuk memiliki posisi jabatan yang lebih tinggi.

Sedangkan 2 orang karyawan *housekeeping* memiliki *hygiene factors* yang rendah dan *motivator factors* yang rendah. Artinya karyawan merasakan ketidakpuasan kerja karena tidak terpenuhinya *hygiene factors* dan *motivator factors*. Dalam hal ini karyawan merasakan tidak adanya faktor-faktor yang membuat mereka merasa termotivasi untuk bekerja pada seluruh aspek diantaranya adalah pekerjaan yang membosankan, tidak adanya penghargaan yang diberikan, peluang untuk mencapai prestasi yang sedikit, wewenang dan tanggung jawab yang terbatas serta sulitnya pengembangan karir. Disisi lain, mereka juga merasakan tidak adanya faktor yang memperbaiki atau mencegah ketidakpuasan kerja diantaranya merasa diawasi oleh pengawas yang kurang berkompeten, kondisi kerja yang dirasakan sesak

(pengap), gaji yang tidak mencukupi, memiliki hubungan interpersonal yang kurang akrab, status bekerja di hotel X Bandung dan keamanan kerja.

Pada penelitian ini, tidak terdapat karyawan yang memiliki *hygiene factors* yang rendah dan *motivator factors* yang tinggi atau karyawan yang bertahan bekerja di perusahaan dan menikmati pekerjaannya karena *motivator factors* yang terpenuhi meskipun masih merasakan ketidakpuasan dalam hal *hygiene factors*.

D. Simpulan

Terdapat 4 orang karyawan *housekeeping* merasakan *hygiene factors* terpenuhi dan *motivator factors* terpenuhi, artinya mereka merasakan kepuasan kerja. Selanjutnya 7 orang karyawan *housekeeping* merasakan *hygiene factors* terpenuhi dan *motivator factors* tidak terpenuhi, hal ini menunjukkan mereka berada pada kondisi tidak adanya ketidakpuasan kerja dan tidak adanya kepuasan kerja. Sedangkan 2 orang karyawan *housekeeping* merasakan *hygiene factors* tidak terpenuhi dan *motivator factors* tidak terpenuhi, mereka berada pada kondisi ketidakpuasan kerja. Aspek yang dapat mencegah ketidakpuasan kerja (*hygiene factors*) secara umum dirasakan rendah oleh karyawan *housekeeping* pada aspek *working condition* dan *salary*. Urutan aspek *motivator factors* dari yang terendah yaitu pada aspek *work it self, achievement, recognition, responsibility, advancement and growth*.

Daftar Pustaka

- Arikunto, S. (2009). *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Dinas Kebudayaan dan Pariwisata. (2015). Rekapitulasi Data Kunjungan Wisatawan yang Datang ke Kota Bandung Tahun 2010-2015. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata. Bandung.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Herzberg Frederick, et. Al, (1959). *The Motivation to Work*. 2 Edition. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Jewell, L.N. dan Siegal, M. (1998). *Psikologi Industri/Organisasi Modern*. Edisi 2. Terjemahan Danuyasa. Jakarta: Arcan.
- Noor, H. (2009). *Psikometri: Aplikasi dalam Penyusunan Instrument Pengukuran Perilaku*. Bandung: Fakultas Psikologi Unisba.
- Ratni Prima Lita, Pengaruh Pada Kepercayaan Komitmen Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Trikomika* Vol.8 No.2, Desember 2009 (ISSN 1411-514X).
- Robbins, Stephen P. (2008). *Organizational Behavior 12 Edition*. New Jersey. Prentice Hall.
- Wexley, Kenneth N., Ph.D. and Gary A. Yukl, Ph.D. (1977). *Organizational Behavior and Personnel Psychology*. Homewood, Illinois : Richard D. Irwin, Inc.