

PENGARUH KNOWLEDGE MANAGEMENT DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI HOTEL PANGERAN CITY PADANG

Silvia Septiani^{1*}, Kasmita²

^{1,2}Universitas Negeri Padang

*Korespondensi: silvia.septiani.06@gmail.com

Diajukan	Direvisi	Diterima
14-12-2022	25-01-2023	13-03-2023

ABSTRACT

This study was inspired by a number of issues that researchers at the Pangeran City Padang Hotel discovered, including a relatively low Knowledge Management of employees, a high tardiness rate of 51.38 percent in June, which will have an effect on employee performance and good work results. did not meet the needs of the Pangeran City Padang Hotel's guests or management.

Purpose: The goal of this study was to find out how employees' performance at the Pangeran City Hotel in Padang was affected by work discipline and knowledge management.

Metode: Quantitative descriptive research employing a causal associative approach is the type of study that falls under this category. Both primary and secondary data were utilized. This study's participants were all Pangeran City Padang Hotel employees. A saturated sample of 60 individuals constitutes the research sample. Questionnaires or questionnaires with a Likert scale that have been tested for validity and reliability are used in data collection techniques. SPSS 29.00 was used to process the study's data.

Results: of the Knowledge Management variable research at the Pangeran City Padang hotel are considered to be very good, with 87%, according to the findings of the research. The employee performance variable is in the very good category, with 86%, and the work discipline variable is in the good category, with 72%. An Adjusted R Square value of 0.106 indicates that Knowledge Management (X1) and Work Discipline (X2) have a 10.6% and 89.4% influence on Employee Performance Variable (Y), respectively, according to the results of hypothesis testing conducted with multiple linear regression analysis. In addition, the multiple linear regression analysis yielded a calculated F value of 7.186 with sig 0.001 0.05, indicating that the variables of work discipline and knowledge management have a significant impact on the variables of employee performance.

Keywords: Knowledge Management, Work Discipline, Performance

ABSTRAK

Penelitian ini terinspirasi dari beberapa hal yang ditemukan peneliti di Hotel Pangeran City Padang antara lain *Knowledge Management* karyawan yang relatif rendah, tingkat keterlambatan yang tinggi sebesar 51,38 persen pada bulan Juni, yang akan berpengaruh pada kinerja karyawan dan hasil kerja yang baik. tidak memenuhi kebutuhan tamu atau manajemen Hotel Pangeran City Padang.

Tujuan: dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan Hotel Pangeran City Padang dipengaruhi disiplin kerja dan manajemen pengetahuan.

Metode: Penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal merupakan jenis penelitian yang termasuk dalam kategori ini. Baik data primer maupun data sekunder digunakan. Partisipan penelitian ini adalah seluruh karyawan Hotel Pangeran City Padang. Sampel jenuh dari 60 orang merupakan sampel penelitian. *Kuesioner* atau angket dengan skala *Likert* yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya digunakan dalam teknik pengumpulan data.

SPSS 29.00 digunakan untuk mengolah data penelitian.

Hasil: penelitian variabel *Knowledge Management* pada hotel Pangeran City Padang dinilai sangat baik yaitu sebesar 87% sesuai temuan penelitian. Variabel kinerja karyawan berada pada kategori sangat baik sebesar 86%, dan variabel disiplin kerja berada pada kategori baik sebesar 72%. Nilai Adjusted R

Square sebesar 0,106 menunjukkan bahwa *Knowledge Management* (X1) dan Disiplin Kerja (X2) memiliki pengaruh masing-masing sebesar 10,6% dan 89,4% terhadap Variabel Kinerja Karyawan (Y) sesuai hasil pengujian hipotesis yang dilakukan dengan regresi linier berganda. analisis. Selain itu, analisis regresi linier berganda menghasilkan nilai F hitung sebesar 7,186 dengan sig 0,001 0,05 yang menunjukkan bahwa variabel Disiplin Kerja dan *Knowledge Management* berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja Karyawan.

Kata Kunci: Knowledge Management, Disiplin Kerja, Kinerja

PENDAHULUAN

Salah satu industri yang berpotensi mendongkrak devisa negara adalah pariwisata. Selain itu, pariwisata memberikan pengaruh bagi pembangunan nasional. Lapangan kerja dan penerimaan devisa diperkirakan akan meningkat akibat banyaknya kegiatan yang berkaitan dengan pariwisata. Indonesia adalah saat ini salah satu negara berkembang yang mulai fokus pada industri pariwisatanya guna menarik wisatawan domestik maupun mancanegara. Salah satu kota di Indonesia yang industri pariwisatanya sedang berkembang pesat adalah kota Padang.

Ibukota provinsi Sumatera Barat adalah Kota Padang. Padang merupakan kota yang indah dengan tempat wisata yang menarik. Pemerintah daerah sedang membangun dan memberikan kemudahan bagi para pelaku usaha industri pariwisata untuk bersaing di industri kuliner dan penginapan guna menunjang kegiatan pariwisata. Keramah-tamahan banyak dijumpai di industri penginapan Padang yang merupakan salah satu industri pariwisata.

Chair dan Heru, menurut Ira Meirina (2017:1) "Hotel itu sendiri berarti suatu usaha jasa atau pelayanan yang menyediakan penginapan dan dikelola secara komersial, yang disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, baik penginapan maupun ruang makan dan minum," sebagai serta fasilitas tambahan untuk layanan. Pendapat para ahli tersebut membawa kita pada kesimpulan bahwa hotel adalah bisnis yang menyediakan layanan kamar, layanan makanan dan minuman, dan hiburan untuk tamu yang menginap.

Hotel juga membutuhkan manajemen karena manajemen yang baik akan memudahkan karyawan, tamu hotel, dan tujuan perusahaan terwujud dan salah satu yang paling penting dalam manajemen hotel adalah sumber daya manusia.

Usaha keramah-tamahan adalah usaha dalam bidang bantuan pada saat ini yang berkembang pesat sehingga persaingan juga semakin ketat. Akibatnya, para pelaku industri pariwisata pun berlomba-lomba untuk meningkatkan dan menciptakan karyawan yang berkualitas dengan meningkatkan kinerja karyawan guna mengatasi persaingan yang semakin ketat.

Manajemen harus mengetahui hal-hal yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan karena masalah kinerja merupakan masalah yang akan selalu muncul. Hasil terbaik akan dicapai jika pengetahuan mendukung kinerja karyawan. Daripada hanya mengandalkan sistem yang sudah ada, diharapkan setiap karyawan akan dapat terus memperluas pengetahuannya. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa setiap karyawan berkontribusi pada perluasan perusahaan. *Knowledge Management* adalah proses perencanaan, pengorganisasian, memimpin, dan mengendalikan data dan informasi perusahaan yang ada serta mengintegrasikannya dengan berbagai pemikiran dan analisis dari berbagai sumber yang kompeten. Kesuksesan dan kinerja perusahaan dapat diukur dengan seberapa baik kinerja karyawannya.

Pengetahuan, menurut Kosasih (2007), adalah "kemampuan, intuisi, pengalaman, ide, dan motivasi dari sumber yang berkompeten" selain data dan informasi. Pengetahuan taktis dan pengetahuan eksplisit adalah dua jenis pengetahuan. *Tacit Knowledge* adalah sesuatu yang disimpan dalam pikiran manusia, sedangkan *Explicit Knowledge* adalah sesuatu dalam catatan atau tempat penimbunan lain di luar otak manusia. Tingkat pengalaman setiap karyawan pasti bervariasi tergantung pada ketidakpastian. Kedua, pengetahuan

Explicit terstruktur dan formal, membuatnya mudah untuk dibagikan dan dikomunikasikan. Karena pengetahuan yang diperoleh disajikan dalam bentuk pernyataan tertulis atau terdokumentasi, setiap karyawan dapat secara mandiri memeriksa itu dan menerapkannya. Bagian dari pengetahuan eksplisit, seperti teknologi dan prosedur kerja. Disiplin kerja, seperti Manajemen Pengetahuan, berdampak pada kinerja karyawan. Menurut Darmawan (2013):41 Disiplin kerja adalah sikap, perilaku, dan tindakan yang mematuhi peraturan organisasi yang tertulis maupun tidak tertulis. Mangkunegara dan Octorent (2015) mengatakan bahwa ketepatan waktu di tempat kerja, ketepatan waktu di rumah, kepatuhan terhadap peraturan, mengenakan seragam yang ditentukan, bertanggung jawab atas tugas, dan melaksanakan tugas kerja semua indikator disiplin. untuk menyelesaikan setiap hari.

Hotel Pangeran City adalah hotel bintang tiga *** di Jalan Dobi No. 3 - 5 Hotel Pangeran City Padang adalah hotel bintang tiga pertama di Padang. Hotel yang dibuka pada tanggal 30 Desember 1980 ini terus melakukan penyempurnaan dan inovasi untuk meningkatkan tingkat pelayanan perhotelan yang diberikan. Mulai beroperasi dengan jumlah kamar 80 kamar dan pada tahun 2015 diadakan penambahan 1 lantai lagi dengan total operational 97 kamar. Karyawan hotel saat ini berjumlah 60 orang, untuk mengetahui kinerja karyawan, pihak manajemen hotel melakukan penilaian kinerja karyawan setiap 6 bulan sekali.

Kinerja karyawan Hotel Pangeran City Padang, pada tahun 2021 sebesar 19,79% (Cukup) dan 7,1% (buruk) membuktikan bahwa sejumlah 26,86% dengan kinerja yang Cukup dan kurang. *Human Resources Department* Hotel Pangeran City Padang, sangat berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Berbagai usaha dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan Hotel Pangeran city Padang, mulai dari memberikan kompensasi karyawan, BPJS Kesehatan dan Ketenagakerjaan, uang *service*, tunjangan hari raya, pemilihan *the best employee* yang diadakan setiap 6 bulan, serta setiap 1 tahun sekali pihak hotel mengadakan acara *outband* sebagai bentuk *reward* kepada karyawan, dan program pengembangan kemampuan dan pengetahuan karyawan melalui pelatihan. Ibu Abel juga menjelaskan *Training* apa saja yang diberikan kepada karyawan, dari awal masuk karyawan diberikan pengetahuan mengenai hal yang berkaitan dengan hotel mulai dari sejarah hotel, fasilitas yang ada, kegiatan kerja hotel. Serta di perkenalkan dengan area-area yang ada di hotel dan setiap *department*. Setiap karyawan baru di training dulu selama 3 bulan untuk melihat kinerja serta *progres* kerjanya kalau dirasa bagus dan layak maka baru bisa dibuatkan kontrak kerja dan diperpanjang.

Berdasarkan ulasan tamu pada situs Traveloka.com adanya tamu yang mengeluhkan mengenai proses *Check-in* yang lama hampir 1 jam sampai kamar *ready*, dan juga para tamu ngeluhkan masalah *hospitality* karyawan yang tidak ramah saat melayani tamu serta ditambah lagi dengan kebersihan kamar yang tidak diperhatikan dengan baik contohnya masih ada bau asap rokok di kamar mandi, ada sisa rambut yang tertinggal di *wastafel* sampai *bedcover* yang sudah usang dan bahkan ada yang sudah robek.

Masih tingginya angka keterlambatan karyawan yaitu yang tertinggi pada bulan Juni mencapai angka 51,38%. Permasalahan selanjutnya mengenai disiplin kerja adalah, adanya karyawan yang meninggalkan hotel di dalam jam kerja menurut salah satu karyawan *Housekeeping* perilaku karyawan tersebut sudah tidak aneh lagi bagi karyawan lain, contohnya pada saat jam kerja adanya *staff* yang pergi untuk sarapan atau keperluan lain yang tidak berhubungan dengan pekerjaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui berapa besar pengaruh *Knowledge Management* dan Disiplin kerja terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Pangeran City Padang.

METODE

Penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal merupakan jenis penelitian yang termasuk dalam kategori ini. Data primer dan sekunder merupakan jenis informasi yang digunakan dalam penelitian ini. Partisipan penelitian ini adalah seluruh

karyawan Hotel Pangeran City Padang. Sampel jenuh sebanyak 60 orang. merupakan sampel penelitian. Kuesioner atau angket dengan skala Likert yang telah diuji validitas dan reliabilitas digunakan dalam teknik pengumpulan data. SPSS 29.00 digunakan untuk mengolah data penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan 80% responden laki-laki dan 20% responden perempuan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada penelitian dapat dilihat pada tabel.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Gender/Jenis kelamin
N:60

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
1	Laki-laki	48	80
2	Perempuan	12	20
Total		60	100

Sumber: Data primer, diolah (2022)

Hasil penelitian menunjukkan 3% responden berumur ≤ 20 tahun, 25% responden berumur 21-25 tahun, 59% responden berumur 26-30 tahun, 13% responden berumur ≥ 31 .

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia
N: 60

No	Umur	Frekuensi	Presentase (%)
1	≤ 20	1	3
2	21 - 25	20	25
3	26 - 30	31	59
4	≥ 31	8	13
Total		60	100

Sumber: Data primer, diolah (2022)

Tabel 3 menunjukkan karakteristik responden menurut departemen dalam penelitian ini. Karakteristik ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Departemen
N: 60

No	Departemen	Jumlah	Persentase ⁰ %
1	<i>Food and Beverage Service</i>	8	13,33
2	<i>Food and Beverage Product</i>	10	16,67
3	<i>Front Office</i>	11	18,33
4	<i>Housekeeping</i>	10	16,67
5	<i>Sales & Marketing</i>	6	10
6	<i>Finance & Accounting</i>	6	10
7	<i>HRD</i>	3	5
8	<i>Engineering</i>	6	10
Total		60	100

Sumber: Hasil Olahan Data (2022)

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa 13,33% responden karyawan yang bekerja di departemen *F&B Service*, 16,67% responden karyawan yang bekerja di departemen *F&B Product*, 18,33% responden karyawan yang bekerja di departemen *Front Office*, 16,67% responden karyawan yang bekerja di departemen *Housekeeping*, 10%

responden karyawan yang bekerja di departemen Sales&Marketing, 10% responden Karyawan yang bekerja di departemen *Finance & Accounting*, 5% responden karyawan yang bekerja di departemen HRD dan 10% responden karyawan yang bekerja di departemen *Engineering*.

Tabel 4. Deskripsi Variabel Knowledge Management (X1)
N: 60

Kategori	Skor	F	%
Sangat Baik	5	52	87
Baik	4	7	12
Cukup	3	1	10
Buruk	2	0	0
Sangat Buruk	1	0	0
Jumlah		60	100

Sumber: Olahan Data (2022)

Berdasarkan tabel data variabel Knowledge Management (X1), 87% berada pada kategori sangat baik, 12% berada pada kategori baik, 10% berada pada kategori cukup, dan 0% tidak buruk atau sangat buruk.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Data Variabel Disiplin Kerja (X2)
N: 60

Kategori	Skor	F	%
Sangat Baik	5	17	28
Baik	4	43	72
Cukup	3	0	0
Buruk	2	0	0
Sangat Buruk	1	0	0
Jumlah		60	100

Sumber: Olahan Data (2022)

Data variabel Disiplin Kerja (X2) pada tabel di atas menunjukkan bahwa sampai dengan 28% berada pada kategori sangat baik, 72% berada pada kategori baik, 0% berada pada kategori cukup, 0% berada pada kategori buruk, dan 0% termasuk dalam kategori sangat buruk.

Tabel 6. Deskripsi Data Variabel Kinerja (Y)
N: 60

No	Tahun	Periode	Kategori Kinerja										
			Istimewa		Baik Sekali		Baik		Cukup		Tdk Memuaskan		
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
		Juli-											
1	2021	Desember	18	30	22	37	12	20	5	8	3	5	

Sumber: HRD Hotel Pangeran City Padang (2022)

Data sekunder dari sampel 60 orang karyawan HRD Hotel Pangeran City Padang merupakan data kinerja karyawan yang digunakan. Data kinerja karyawan Hotel Pangeran City Padang tahun 2021 disajikan pada tabel di bawah Data variabel kinerja karyawan (Y) pada tabel sebelumnya menunjukkan bahwa sampai dengan 30% responden masuk dalam kategori Istimewa, 37% masuk dalam kategori Sangat Baik, 20% masuk dalam kategori Baik, 8% masuk dalam kategori Baik. Kategori cukup, dan 5% masuk dalam kategori kurang memuaskan. Dengan kriteria sangat baik, persentase rata-ratanya adalah 86%.

Tabel 7. Koefisien Regresi Variabel Knowledge Management (X1) dan Disiplin Kerja (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	12,105	4,215		2,823	,001
Knowledge Management	,111	,074	,296	2,504	,038
Disiplin Kerja	,124	,071	,260	2,459	,008

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Berdasarkan tabel 7 di atas, diperoleh nilai Adjust R Square sebesar 0,106, kontribusi pengaruh variable Knowledge Management (X1) dan Disiplin Kerja (X2) terhadap variable Kinerja Karyawan (Y) sebesar 10,6% sedangkan 89,4% ditentukan oleh factor lain.

SIMPULAN

Berdasarkan skor rata-rata kategori variabel yang diberikan responden, variabel *knowledge management* berada pada kategori sangat baik dengan persentase sebesar 87 %. Variabel Disiplin Kerja masuk dalam kategori baik dengan persentase sebesar 72 % berdasarkan skor rata-rata variabel kategori yang diberikan oleh responden.

Variabel Kinerja masuk dalam kategori Sangat Baik berdasarkan skor rata-rata responden untuk masing-masing variabel kategori. dengan persentase 37%, sebanyak 12 orang (20%) mendapatkan nilai baik, sebanyak 5 orang (8%) mendapatkan nilai cukup dan 3 orang (5%) mendapatkan nilai tidak memuaskan.

Berdasarkan hasil penelitian didapat X1 terhadap Y dengan nilai sig 0,038 > 0,05 dengan koefisien regresi 0,111, maka dinyatakan bahwa X1 dapat mempengaruhi Y, dimana peningkatan setiap 1 satuan Knowledge management dapat mempengaruhi naiknya 0,111 satuan kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian didapat X2 terhadap Y dengan nilai Sig 0,008 > 0,05 dengan koefisien regresi 0,124 maka dinyatakan bahwa X2 dapat mempengaruhi Y, dimana peningkatan setiap 1 satuan disiplin kerja dapat mempengaruhi naiknya 0,124 satuan kinerja karyawan.

Adjusted R Square sebesar 0,106 menunjukkan bahwa Knowledge Management (X1) dan disiplin kerja (X2) masing-masing memiliki pengaruh sebesar 10,6% dan 89,4% terhadap variabel kinerja (Y), sesuai dengan hasil pengujian hipotesis yang dilakukan dengan linear berganda analisis regresi. Selain itu, analisis regresi linier berganda menghasilkan nilai F hitung sebesar 7,186 dengan sig 0,001 < 0,05, yang menunjukkan bahwa variabel kinerja karyawan secara signifikan dipengaruhi oleh disiplin kerja dan Knowledge Management.

Saran Bagi pihak hotel diharapkan dapat memberikan arahan dan juga pelatihan kepada karyawan mengenai cara mengelola Knowledge Management yang baik dan benar, sehingga mereka bisa mengerahkan kemampuan yang mereka punya dengan sempurna sehingga dapat menghasilkan kinerja yang maksimal.

Selain itu, pihak hotel juga bisa menerapkan izin yang lebih ketat bagi staff/karyawan yang melanggar aturan atau tidak fokus bekerja sehingga tingkat Disiplin kerja karyawan yang ada di hotel dapat meningkat menjadi lebih baik, dan juga dapat berpengaruh kepada kinerja karyawan sehingga tidak ada karyawan yang mendapat penilaian kerja yang buruk.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Bataafi, W, H, S. (2006). *Lantai dan Area Publik Housekeeping* Department Bandung: Alfabet.
- Arikunto., Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Pendekatan Berbasis Praktik* Jakarta: Cipta rineka
- Damanik, D & Boimau, F. A. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Human Resource Department Hotel Veranda Jakarta. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 4(2), 202-214. Retrieved from <https://journal.polteksahid.ac.id/index.php/jstp/article/view/117>
- Devie., Surya., Kusuma., & Fifi (2013). Analisis bagaimana *knowledge management* mempengaruhi kinerja dan keunggulan kompetitif perusahaan. Vol. Tinjauan Akuntansi Bisnis1, No.2.
- Edison, E., Komariyah, I., Anwar, Y (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabet.
- Fachruraza, D. (2019). Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan (Studi Kasus Ritz Carlton Pacific Place Jakarta). *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 4(2), 241-250. Retrieved from <https://journal.polteksahid.ac.id/index.php/jstp/article/view/120>
- Habib, S. (2014). Pengaruh *Perilaku Kepemimpinan dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Dosen Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Makassar*.
- Ikhmawati (2016). Pengaruh Papan Informasi Terhadap Eksekusi Pekerja (Studi Pada PT. Kendari Kumala Motor Sejahtera) Universitas Kendari Halu Oleo
- Ira Meirina Chair dan Heru Pramudia. 2017. *Manajemen Divisi Kamar Hotel*: Kencana.
- Khrisnanto, I., Pratomo, A. (2017). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan Front Desk Hotel Bumi Senyuir Samarinda. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 2(3), 222-230. Retrieved from <https://journal.polteksahid.ac.id/index.php/jstp/article/view/61>
- Kosasih, N., Budiani, S (2007). "Pengaruh *Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan: Studi Pada Bagian Front Office Hotel Surabaya Plaza*" *The Hospitality Management Journal*. Vol.3 No.2, p. 80-88.
- Martini, L, K, B., Widiastuti, N, P., Dewi, K, A, S. (2020). Pengaruh Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Cv. Rumah Roti Denpasar Selatan. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 5(2), 65-69. Retrieved from <https://journal.polteksahid.ac.id/index.php/jstp/article/view/145>
- N.S. Munir. (2011). Penggunaan *knowledge management* dalam bisnis di Indonesia.
- Purwaganda, A, H., Elmi, F (2019). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Di P.T. Gapura Angkasa Cabang Bandara Halim Perdana Kusuma Jakarta)*. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 4(3), 1-19.
- Roziqin, M, Z. (2010). *Kepuasan Kerja Malang*: Press Averroes.
- Sutrisno E. (2015). *Human Asset The Board (cetakan ketujuh)*. Jakarta: Prenada Media Group of Kencana.
- Sugiyono. (2015). *R&D, Metode Penelitian Kualitatif, dan Kuantitatif*. Bandung: Alfabet.
- Sulastiyono. (2011). *Administrasi Hotel*. Bandung: Alfabet.
- Widayana., L. (2010). Banyumedia Publishing, Malang, "*Knowledge Management Meningkatkan Daya Saing Bisnis*."