

**PENGARUH PROGRAM MAGANG
TERHADAP KOMPETENSI *TRAINEE*
DI HOTEL GRAND TJOKRO PREMIERE BANDUNG**

PROYEK AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh studi

Diploma IV Program Studi Pengelolaan Perhotelan

Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Disusun Oleh :

KHANSA NADHIRA AMANDA

2020309047

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

POLITEKNIK PARIWISATA NHI

BANDUNG

2024

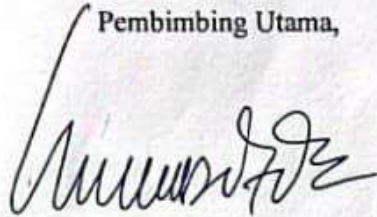
LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

"PENGARUH PROGRAM MAGANG TERHADAP KOMPETENSI *TRAINEE*
DI HOTEL GRAND TJOKRO PREMIERE BANDUNG"

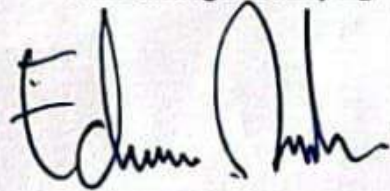
NAMA : KHANSA NADHIRA AMANDA
NIM : 2020309047
JURUSAN : HOSPITALITI
PROGRAM STUDI : PENGELOLAAN PERHOTELAN

Pembimbing Utama,



Dr. Brantas, M.Pd.
NIP. 19610716 198403 1 001

Pembimbing Pendamping,



Edwin Adriansyah, S.ST.Par., M.M.Par.
NIP. 19760109 200912 1 002

Bandung, 14 Juni 2024

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama



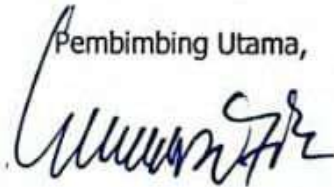
Ni-Gusti Made Kerti Utami, BA., MM. Par., CHE.

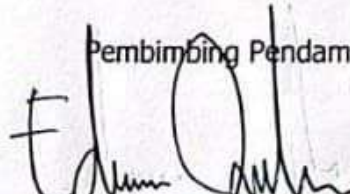
NIP. 19710316 199603 2 001

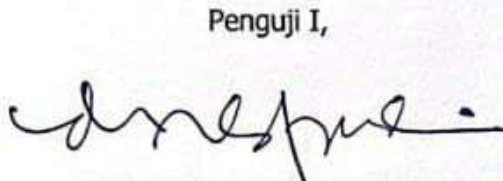
LEMBAR PENGESAHAN

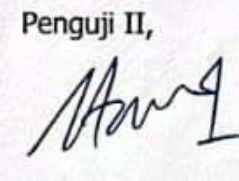
JUDUL PROYEK AKHIR
"PENGARUH PROGRAM MAGANG TERHADAP KOMPETENSI *TRAINEE* DI HOTEL
GRAND TJOKRO PREMIERE BANDUNG"

NAMA : Khansa Nadhira Amanda
NIM : 2020309047
JURUSAN : Hospitaliti
PROGRAM STUDI : Pengelolaan Perhotelan

Pembimbing Utama,

Dr. Brantas, M.Pd.
NIP. 19610716 198403 1 001

Pembimbing Pendamping,

Edwin Adriansyah, SST.Par., MM.Par.
NIP. 19760109 200912 1 002

Penguji I,

Drs. Deden Saepudin, M.Pd.
NIP. 19670615 199603 1 001

Penguji II,

Ita Maemunah, SST.Par., MM. Par., CHE
NIP. 19761226 201101 2 003


Bandung, 5 Agustus 2024

Mengetahui,
Kepala Bagian Administrasi Akademik
Kemahasiswaan dan Kerjasama


Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE
NIP. 19710316 199603 2 001



Menyetujui,
Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung


Dr. Anwari Masatip, MM.Par., CEE
NIP. 19750415 200212 1 001

MOTTO

” No need to worry about how the storyline on this path, just play the part, God is the best director.”

PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT dengan kemurahan dan ridho-Nya, proyek akhir ini dapat ditulis dengan baik dan lancar hingga selesai. Dengan ini akan kupersembahkan skripsi ini kepada :

Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kesehatan, kerahmatan dan kelancaran dalam pembuatan proyek akhir ini.

Kedua orang tua ku tersayang Mama dan Papa serta Kakak dan Adik ku yang selalu memberikan ku ketenangan, kenyamanan, motivasi, doa terbaik dan menyisihkan finansial nya, sehingga aku bisa menyelesaikan studi ku. Kalian sangat berarti bagiku.

Dosen Pembimbing terbaik yang sudah membimbing serta memberi masukan dan saran selama ini, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Teman – teman terdekat ku sacha, oliv, dan anaya yang telah saling memberikan bantuan dan semangat di setiap hari, jam, menit dan detiknya. Kalian sudah menjadi teman terbaik untuk saya selama menempuh pendidikan ini.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Khansa Nadhira Amanda
Tempat/Tanggal Lahir : Tanjung Karang, 13 Juni 2003
NIM : 2020309047
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Hospitaliti

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Proyek Akhir yang berjudul:
"Pengaruh Program Magang Terhadap Kompetensi *Trainee* di Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung"
ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 24 Juni 2024

Yang membuat pernyataan,



Khansa Nadhira Amanda
2020309047

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Program Magang serta Kompetensi *Trainee* di Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Program Magang terhadap Kompetensi *Trainee* di Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah Metode Penelitian Kuantitatif yang bersifat Asosiatif dengan pengumpulan data yang disebarakan kepada para *trainee* Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung yang dijadikan sampel, yaitu berjumlah 24 orang *trainee*. Dari data kuesioner yang diperoleh, kemudian penulis mengolah data menggunakan Aplikasi SPSS Versi 25 untuk dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, analisis statistik deskriptif, uji korelasi *rank spearman* dan uji koefisiensi determinasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa program magang menghasilkan nilai rata – rata sebesar 4.37 yang termasuk kategori sangat baik dan untuk kompetensi *trainee* menghasilkan nilai rata – rata 4.47 yang termasuk ke dalam kategori sangat baik. Berdasarkan hasil analisis yang diterapkan menggunakan korelasi *rank spearman* menunjukkan bahwa adanya korelasi positif yang kuat antara program magang dengan kompetensi *trainee*, dengan nilai korelasi sebesar 0.687 atau 68.7%. Serta Uji Koefisiensi Determinasi menunjukkan bahwa program magang memberikan kontribusi sebesar 53.7% terhadap peningkatan kompetensi *trainee*, sementara 46.3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel penelitian ini.

Kata Kunci : Program Magang, Kompetensi *Trainee*

ABSTRACT

This study aims to determine the Internship Program and Trainee Competence at Grand Tjokro Premiere Hotel Bandung and to determine how much influence the Internship Program has on Trainee Competence at Grand Tjokro Premiere Hotel Bandung. The research method used is the Quantitative Research Method which is Associative in nature with data collection distributed to the trainees of the Grand Tjokro Premiere Bandung Hotel who were sampled, totaling 24 trainees. From the questionnaire data obtained, the authors then processed the data using the SPSS Version 25 application to carry out validity tests, reliability tests, descriptive statistical analysis, spearman rank correlation tests and determination coefficient tests. The results of the analysis show that the internship program produces an average value of 4.37 which is included in the very good category and for trainee competence produces an average value of 4.47 which is included in the very good category. Based on the results of the analysis applied using Spearman rank correlation, it shows that there is a strong positive correlation between the internship program and trainee competence, with a correlation value of 0.687 or 68.7%. And the Determination Coefficient Test shows that the internship program contributes 53.7% to improving trainee competence, while 46.3% is influenced by other factors outside the variables of this study.

Keywords: Internship Program, Trainee Competency

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan anugerah kepada penulis untuk menyelesaikan Proyek Akhir yang berjudul “Pengaruh Program Magang Terhadap Kompetensi *Trainee* Di Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung”. Shalawat serta salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah mengantarkan masa pencerahan islam yang belum pernah ada sebelumnya.

Penulis menyadari bahwa tanpa dukungan, dorongan, dan kerja sama dari semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Proyek Akhir ini, penulis tidak akan mampu menyelesaikannya. Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak – pihak yang terhormat dari lubuk hati yang paling dalam, diantaranya :

1. Bapak Dr. Anwari Masatip, MM. Par., CHE., CEE., CTE. selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung;
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM. Par., CHE selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama Politeknik Pariwisata NHI Bandung;
3. Bapak Pudin Saepudin, S.ST.Par., MP. Par., CHE selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata NHI Bandung;
4. Ibu Ita Maemunah, SST.Par., MM. Par., CHE selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan Politeknik Pariwisata NHI Bandung;
5. Bapak Dr. Brantas, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing Utama penulis;
6. Bapak Edwin Adriansyah, S.ST.Par., MM.Par. selaku Dosen Pembimbing Pendamping penulis;

7. Ibu Irma Agustin Susanti selaku Assistant Human Resources Manager Hotel Grand Tjokro Bandung;
8. Ibu Gazel Aurora selaku Staff *Human Resources Department* Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung;
9. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan doa kepada penulis;
10. Teman kelas seperjuangan “HOAKS” yang senantiasa telah saling memberikan dukungan secara terus menerus;

Penulis menyadari bahwa masih banyak hal yang kurang dalam Usulan Penelitian ini, rekomendasi, kritik, dan saran yang bermanfaat sangat penulis hargai dan terima untuk membuat Usulan Penelitian ini menjadi lebih baik dan bermanfaat.

Bandung, 24 Juni 2024

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan masalah	8
C. Tujuan penelitian	9
D. Manfaat penelitian	9
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Kajian Teori	11
1. Manajemen Sumber Daya Manusia	11
2. Program Magang	15
3. Kompetensi	18
B. Kerangka Pemikiran	23
BAB III	25
METODOLOGI PENELITIAN	25
A. Pendekatan Penelitian	25
B. Objek Penelitian	26
C. Populasi dan Sampling	26
D. Metode Pengumpulan Data	27
E. Definisi Operasional Variabel	30
F. Analisis Data	32
1. Uji Validitas	32
2. Uji Reliabilitas	33
3. Uji Statistik Deskriptif	34
4. Uji Korelasi Rank Spearman	35

5.	Uji Koefisien Determinasi	37
G.	Jadwal Penelitian	38
BAB IV	39
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A.	Hasil Penelitian.....	39
1.	Karakteristik Responden	39
2.	Tinjauan Data Program Magang di Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung.....	41
3.	Tinjauan Data Kompetensi <i>Trainee</i> di Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung.....	49
4.	Hasil Uji Validitas	57
5.	Hasil Uji Reliabilitas	60
B.	Pembahasan.....	61
6.	Analisis Uji Statistik Deskriptif	61
7.	Analisis Uji Korelasi <i>Rank Spearman</i>	66
8.	Analisis Uji Koefisiensi Determinasi	68
BAB V	70
SIMPULAN DAN REKOMENDASI	70
A.	Simpulan	70
1.	Simpulan mengenai Program Magang di Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung.....	70
2.	Simpulan mengenai Kompetensi <i>Trainee</i> di Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung.....	71
3.	Simpulan mengenai Pengaruh Program Magang Terhadap Kompetensi <i>Trainee</i> di Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung.....	72
B.	Rekomendasi	73
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar

Halaman

1. Kerangka Pemikiran.....	23
2. Pendidikan Saat Ini Responden.....	40
3. Lama Magang Responden.....	40
4. Departemen Kerja Responden.....	41

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Pengunjung Kota Bandung Pada tahun 2020-2021	2
2. Rekap Penilaian <i>Knowledge Trainee</i> Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung Periode Tahun 2023.....	7
3. Penilaian Skala Likert	29
4. Matriks Operasional Variabel	31
5. Hasil Pembagian Kelas Rentang Skala	35
6. Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	37
7. Jadwal Penelitian	38
8. Hasil Kuesioner Indikator Pemahaman Prosedur Operasional.....	42
9. Hasil Kuesioner Indikator Pemahaman Teori	43
10. Hasil Kuesioner Indikator Kepemimpinan	44
11. Hasil Kuesioner Indikator Memecahkan Masalah	45
12. Hasil Kuesioner Indikator Keterampilan Teknis	45
13. Hasil Kuesioner Indikator Mempelajari Hal Baru.....	46
14. Hasil Kuesioner Indikator Adaptasi Tim	47
15. Hasil Kuesioner Indikator Keterbukaan Terhadap Kritik.....	48
16. Hasil Kuesioner Indikator Belajar Dari Kesalahan	48
17. Hasil Kuesioner Indikator Meningkatkan Pengetahuan	50
18. Hasil Kuesioner Indikator Pengetahuan Produk & Layanan.....	51
19. Hasil Kuesioner Indikator Menguasai Skill	52
20. Hasil Kuesioner Indikator Kemampuan Berkomunikasi	53
21. Hasil Kuesioner Indikator Bekerja Sama & Berkontribusi Dalam Tim	54
22. Hasil Kuesioner Indikator Peraturan Yang Berlaku	55
23. Hasil Kuesioner Indikator Kejujuran.....	56
24. Hasil Kuesioner Indikator Kedisiplinan	56
25. Hasil Kuesioner Indikator Tingkat Inisiatif.....	57
26. Hasil Uji Validitas Variabel X & Variabel Y	58
27. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X & Variabel Y	60
28. Penilaian Skala Likert	62
29. Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel X & Variabel Y	62
30. Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Program Magang.....	63
31. Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Kompetensi Trainee	65
32. Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	67
33. Hasil Uji Korelasi Rank Spearman Variabel X & Variabel Y	67
34. Hasil Uji Koefisiensi Determinasi Variabel X & Variabel Y	68
35. Contoh Form Penilaian	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian	82
2. Tabel Olahan Kuesioner	85
3. Output SPSS	87
4. Surat Izin Penelitian	90
5. Surat Izin Telah Melakukan Penelitian	91
6. Bukti Bimbingan	92
7. Daftar Riwayat Hidup	93
8. Hasil Turnitin	94

DAFTAR PUSTAKA

- A. Sehangunaung, G., L Mandey, S., & Roring, F. (2023). Analisis Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Aplikasi Lazada Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 11(3), 1–11. <https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce/>
- Aima, H., Adam, R., & Ali, H. (2017). *Model of Employee Performance: Competence Analysis and Motivation (Case Study at PT. Bank Bukopin, Tbk Center)*. *Quest Journals Journal of Research in Business and Management*, 4(11), 2347–3002. www.questjournals.org
- Anggoro Seto, A., Desty Febrian, W., Donal Mon, M., Senoaji, F., Kusumawardhani, N., Rustiawan Rusman, I., Simarmata, N., Puspito Sari, Y., Novita, D., Hasanah, H., Kristanti, D., Sukaesih, I., Jaya, H., Nuraeni, & Arifin. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (R. Ristiyana, Ed.; 1st Ed.). Pt Global Eksekutif Teknologi. <https://www.researchgate.net/publication/370594561>
- Annisa Putri, S., & Gilang, A. (2018). Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Bandung). *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 57(1).
- Atmawati, Samsudi, & Made Sudana, I. (2017). Keefektifan Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan Berbasis Industri pada Kompetensi Keahlian Teknik Audio Video. *Journal of Vocational and Career Education*, 2(2). <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/jvce>
- Azwar, E. (2019). Program Pengalaman Lapangan (Magang) Terhadap Kepercayaan Diri Mahasiswa Pendidikan Jasmani Kesehatan Dan Rekreasi. *Jurnal Penjaskesrek*, 6(2), 211–221.
- Beno, J., Pratistha Silen, A., & Yanti, M. (2022). Dampak Pandemi Covid-19 Pada Kegiatan Ekspor Impor (Studi Pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pesero) Cabang Tebluk Bayur). *Jurnal Saintek Maritim*, 22(2), 117–126.
- Ende, Sulaimawan, D., Sastaviana, D., Lestariningsih, M., Rozanna, M., Mario, A., Mahmudah, S., Michael Bayudhigantara, E., Johannes, R., Marry, F., Priyono, H., & Pranyoto, E. (2023). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA* (Hidayatullah, Ed.; 1st Ed.). EUREKA MEDIA AKSARA.
- Esti Mulyasari, A., Rismansyah, & Usman, B. (2020). Pengaruh Kompetensi dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(3), 205–225. <https://jurnal.univpgri-palembang.ac.id/index.php/Ekonomika/index>

- Faisal Mirza, D., Yuniar, K., & Novita, H. (2019). Pengaruh Pemagangan Dan Pelatihan Kecakapan Hidup Terhadap Penumbuhan Wirausaha Baru. *AdBispreneur*, 4(1), 35–44. <https://doi.org/10.24198/adbispreneur.v4i1.19292>
- Hadi, S., Rajiani, I., Mutiani, & Jumriani. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (E. Warmansyah Abbas, Ed.; 1st ed.). Program Studi Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
- Junaid, I. (2018). *Pariwisata Bahari : Konsep dan Studi Kasus* (Dundung, Ed.; 1st ed.). Poltekpar Makasar.
- Juni Priansa, D. (2014). *Perencanaan dan Pengembangan SDM* (A. Garnida, Ed.; 2014th ed.). Alfabeta, CV.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2017). *Arti Kata Magang - Kamus Besar Bahasa Indonesia*.
- Mu'tafi, A. (2020). Pilar-Pilar Manajemen Sumber Daya Manusia (Msdm) Dalam Menghadapi Era Global. *Jurnal Ilmiah Studi Islam*, 20(2), 106–125.
- Nugraheni, D., & Sinatra Wijaya, L. (2017). Pelaksanaan Program Internship Dalam Upaya Meningkatkan Citra Lembaga Pendidikan (Studi Kasus: Fakultas Teknologi Informasi-Universitas Kristen Satya Wacana). *Jurnal SCRIPTURA*, 7(2), 47–56. <https://doi.org/10.9744/scriptura.7.2.47-56>
- Nursyamsi. (2015). *Hubungan Kausalitas Antara Jumlah Kunjungan Wisatawan Dan Produk Domestik Regional Bruto (Pdrb) Sulawesi Selatan*.
- Putri Nasution, D. (2023). Implementasi Program Magang Merdeka Belajar-Kampus Merdeka Di Disperindag Sumut Untuk Meningkatkan Kompetensi Mahasiswa Memasuki Dunia Kerja. *Jurnal Pengabdian Mandiri*, 2(7). <http://bajangjournal.com/index.php/JPM>
- Romdoni, M., Sawiji, H., & Subarno, A. (2021). Pelaksanaan Program Magang Dunia Usaha Dan Industri Ditinjau Dari Persepsi Mahasiswa Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fkip Uns Tahun 2019. *Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 5(1).
- Rosalina, L., Oktarina, R., Rahmiati, & Saputra, I. (2023). *BUKU AJAR STATISTIKA* (Eliza, Ed.; 1st Ed.). CV. MUHARIKA RUMAH ILMIAH. www.muharikarumahilmiah.com
- Rusdi, M. (2017). *Nilai Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang*.

- Santosa, S., & Luthfiyyah, P. (2020). Pengaruh Komunikasi Pemasaran Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Gamefield Hongkong Limited. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran* , 10(1), 1–7.
- Shu Hong Bee Abdullah, M., Foo Ai, P., M J, S. M., Arifin, E., & Kaur Swaran Singh, C. (2019). Connectivity Between Work Ethics And Life Skills During Internship In Bridging The Satisfaction Gap Among Diploma Students. In *Journal of Engineering Science and Technology Special Issue on ICEES2018*.
- Strijker, D., Bosworth, G., & Bouter, G. (2020). Research methods in rural studies: Qualitative, quantitative and mixed methods. *Journal of Rural Studies*, 78, 262–270. <https://doi.org/10.1016/j.jrurstud.2020.06.007>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Sutopo, Ed.; 1st ed.). Penerbit Alfabeta, Bandung .
- Supriadi, A., Kusumaningsih, A., Kohar, Priadi, A., Yusniar Mendo, A., Asi, L., Podungge, R., Amelia Nuryadin, A., Hakri Bokingo, A., & Utami, F. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Tahta Media, Ed.; 1st ed.). Tahta Media Group.
- Suryani, I., Bakiyah, H., & Isnaeni, M. (2018). Strategi Public Relations Pt Honda Megatama Kapuk Dalam Customer Relations. *EJournal*, 9(9), 1–9.
- Syaezaar, M., & Suwarsih, S. (2022). Bandung Conference Series: Business and Management Pengaruh Efektivitas Program Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan. *Bandung Conference Series: Business and Management*, 2(2), 1228–1230. <https://doi.org/10.29313/bcsbm.v2i2.4157>
- Syafrimansyah. (2023). Peningkatan Kinerja Hotel melalui Pelayanan Unggul: Penelitian tentang Pengaruh Pelayanan Pelanggan yang Baik terhadap Jumlah Tamu Hotel. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3(1), 537–546.
- Syahvina Zahra, R., & Octaviany, V. (2023). Kualitas Hard Skill Mahasiswa Trainee: Departemen Front Office pada Hotel Bintang Empat di Kota Bandung. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 8(8), 6132–6144. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v6i6>
- Taherdoost, H. (2016). Validity and Reliability of the Research Instrument; How to Test the Validation of a Questionnaire/Survey in a Research. *International Journal of Academic Research in Management (IJARM)*, 5(3). <https://ssrn.com/abstract=3205040>
- Wahyu Purwanza, S., Wardhana, A., Mufidah, A., Reny Renggo, Y., Kabubu Hudang, A., Setiawan, J., Darwin, Badi'ah, A., & Putri Sayekthi, S.

(2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, & Kombinasi* (A. Munandar, Ed.; 1st ed.). Penerbit Media Sains Indonesia.

Wildan Mubarak, N., Fadliyah Hidayatunisa, N., Rahayu, N., & Laeli Nurbayanti, N. (2020). Analisis Sumber Daya Manusia (Sdm) Pt. Weha Transportasi Indonesia Tbk. *Akselerasi: Jurnal Ilmiah Nasional*, 2(2).