

PENGARUH KOMUNIKASI DAN KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL BEST WESTERN MANGGA DUA JAKARTA

Ayu Putri Chaisya¹, Nova Rina², Prihatina Jati³

^{1,2,3}Universitas Mitra Bangsa, Jakarta, Indonesia

Email: chaisyaputri.27@gmail.com

Abstrak

Kinerja karyawan ialah aspek krusial guna mendukung keberjalanan operasional dan kualitas pelayanan pada industri perhotelan. Penelitian ini ditujukan guna menelaah pengaruh komunikasi dan beban kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Best Western Mangga Dua Jakarta. Penelitian mempergunakan metode kuantitatif melalui pendekatan survei. Populasi sekaligus sampel studi berjumlah 30 karyawan dengan teknik sampling jenuh. Data dihimpun lewat kuesioner skala Likert dan dianalisis mempergunakan Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) yang dibantu aplikasi SmartPLS 4. Temuan penelitian mengindikasikan, komunikasi memengaruhi positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja karyawan dengan path coefficient 0,068, t-statistics 0,380, dan p-value 0,704. Sebaliknya, beban kerja memengaruhi positif dan signifikan dengan path coefficient 0,726, t-statistics 4,397, dan p-value 0,000. Skor R-Square senilai 0,591 mengindikasikan, komunikasi dan beban kerja berkemampuan menjelaskan 59,1% variasi kinerja karyawan, sementara 40,9% dijelaskan oleh faktor lainnya. Skor Q² Predict senilai 0,454 merefleksikan kemampuan prediksi model yang baik. Hasil penelitian mengindikasikan pentingnya pengelolaan beban kerja serta pemeliharaan komunikasi kerja dalam mendukung kinerja karyawan.

Kata Kunci: Komunikasi, Beban Kerja, Kinerja Karyawan, PLS-SEM.

Abstract

Employee performance is an important aspect in supporting operational continuity and service quality in the hotel industry. This study aims to analyze the effect of communication and workload on employee performance at Best Western Mangga Dua Hotel Jakarta. A quantitative survey approach was employed. The population and sample consisted of 30 employees choosed utilizing saturated sampling. Data were gathered via a Likert-scale questionnaire and analyzed utilizing Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with SmartPLS 4. The outcomes reveal that communication has a positive but insignificant effect on employee performance, with a path coefficient of 0.068, t-statistics of 0.380, and p-value of 0.704. In contrast, workload has a positive and significant effect, with a path coefficient of 0.726, t-statistics of 4.397, and p-value of 0.000. The R-Square score of 0.591 reflects that communication and workload explain 59.1% of the variation in employee performance, while 40.9% is explained by other factors. The Q² Predict score of 0.454 reflects good predictive capability. The findings highlight the importance of appropriate workload management while maintaining effective workplace communication to support employee performance.

Keywords: Communication, Workload, Employee Performance, PLS-SEM.

A. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) termasuk unsur krusial pada realisasi tujuan organisasi sebab merupakan penggerak strategis berbagai aktivitas perusahaan. Dalam industri jasa,

khususnya perhotelan, kualitas sumber daya manusia berkaitan erat dengan kemampuan perusahaan mempertahankan kualitas pelayanan dan memenuhi kebutuhan tamu. Kinerja karyawan karena itu termasuk elemen krusial yang mesti diatur secara sistematis. (Adhari, 2020) menjabarkan, kinerja karyawan tercermin dari capaian kerja yang menggambarkan kualitas dan kuantitas pelaksanaan tugas.

Pada lingkungan kerja hotel, pencapaian kinerja tidak sebatas berkenaan kapabilitas individu, namun pula dipengaruhi oleh kondisi kerja yang menyokong pelaksanaan tugas (Arrafi & Setiawan, 2025; Sartika & Barata, 2016). Komunikasi menjadi sarana krusial dalam mentransmisikan informasi, instruksi, koordinasi, dan umpan balik. Keefektifan sebuah komunikasi bisa membantu terciptanya kesamaan pemahaman dan kelancaran pekerjaan (Supomo & Nurhayati, 2018). Penelitian (Pua et al., 2022) juga mengindikasikan, komunikasi organisasi berelasi dengan kinerja karyawan hotel. Selain komunikasi, beban kerja termasuk aspek yang mesti menjadi perhatian sentral dikarenakan berkaitan dengan tuntutan fisik, mental, waktu, dan psikologis yang diterima karyawan (Tarwaka, 2020).

Pada Hotel Best Western Mangga Dua Jakarta masih ditemukan kendala komunikasi internal antara manajemen dan karyawan, antara lain penyampaian informasi yang belum optimal dan potensi miskomunikasi antarbagian. Di sisi lain, karakteristik operasional perhotelan menuntut karyawan menyelesaikan pekerjaan dalam waktu tertentu dan menghadapi perubahan kebutuhan pelayanan. Kondisi tersebut menjadikan komunikasi dan pengelolaan beban kerja relevan agar dikaji dalam korelasinya dengan kinerja karyawan. Studi terdahulu juga mengindikasikan terdapatnya variasi hasil. (Inayatuddiniyah et al., 2025) melaporkan bahwa komunikasi dan beban kerja memengaruhi positif dan signifikan pada kinerja karyawan, sedangkan hasil penelitian ini diuji pada konteks organisasi perhotelan dengan karakteristik responden yang berbeda.

Penelitian ini ditujukan guna menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan, pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan, serta kemampuan komunikasi dan beban kerja secara bersama-sama dalam menjelaskan variasi kinerja karyawan pada Hotel Best Western Mangga Dua Jakarta. Dari sisi praktis, temuan yang dihasilkan harapannya bisa dijadikan acuan rekomendasi untuk manajemen dalam mengelola komunikasi kerja dan beban kerja. Secara akademik, penelitian ini harapannya memperkaya bukti empiris terkait sejumlah faktor yang berkaitan dengan kinerja karyawan pada industri perhotelan.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Komunikasi

Komunikasi ialah mekanisme transfer pesan dari pengirim terhadap penerima agar informasi bisa dipahami dan dimaknai sesuai tujuan yang diharapkan (Supomo & Nurhayati, 2018). Dalam penelitian ini, komunikasi diukur melalui indikator kebijaksanaan dan kesopanan, penerimaan umpan balik, penyampaian berbagai informasi, serta kejelasan dalam menyampaikan informasi (Hajar & Saleh, 2019). Komunikasi yang efektif memungkinkan koordinasi pekerjaan berlangsung lebih terarah dan dapat mendukung pelaksanaan tugas. Dalam kehidupan sehari-hari komunikasi digunakan sebagai wahana dalam menjalin dan memelihara relasi dengan individu lainnya. Baik dalam lingkungan kerja maupun organisasi, komunikasi antar karyawan merupakan hal yang sangat dibutuhkan (Anandita et al., 2021; Zaky, 2023). Melalui komunikasi, informasi dapat disampaikan secara jelas dan tepat dari pimpinan kepada rekan kerja atau pekerja, yang bisa menyokong kelancaran operasional dan realisasi target perusahaan (Katidjan et al., 2017; Rizkyana et al., 2024).

2. Beban Kerja

Beban kerja ialah volume tugas kerja yang mesti dituntaskan pada sebuah periode dengan mempertimbangkan kemampuan fisik dan mental individu (Putra & Widiantera, 2018;

Sakhroni et al., 2025; Tarwaka, 2020). Beban kerja dalam penelitian ini mencakup tuntutan yang berkaitan dengan beban fisik, beban mental, beban waktu, dan beban psikologis. Pengelolaan beban kerja yang selaras dengan kapabilitas pekerja harapannya bisa mendukung realisasi capaian kerja yang maksimal (Daviki & Wijaya, 2024; Ratnasari & Aidah, 2020). Suatu keadaan yang muncul dikarenakan adanya keterbatasan kapabilitas seseorang dalam menuntaskan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya dapat diartikan sebagai beban kerja.

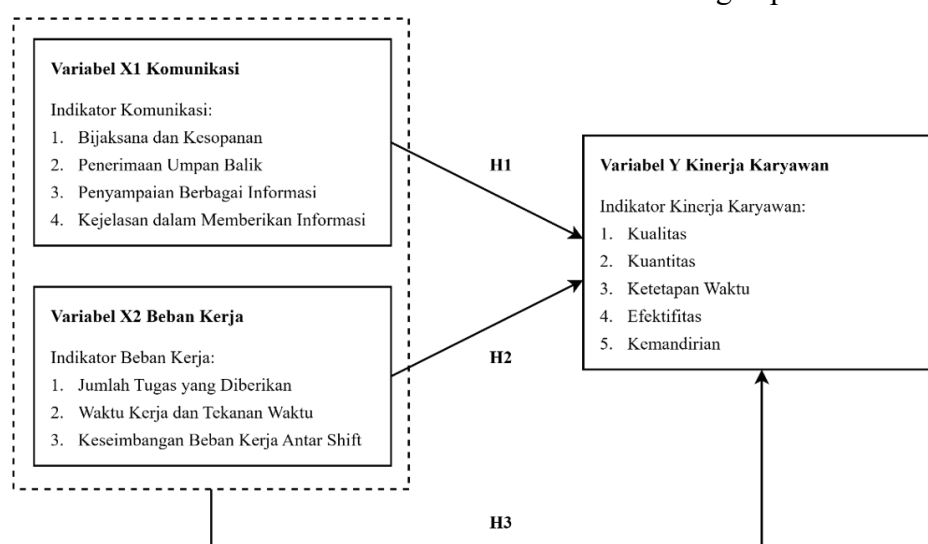
3. Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan ialah capaian pekerjaan yang merefleksikan kualitas dan kuantitas pelaksanaan tugas (Adhari, 2020). Pada studi ini, kinerja karyawan berkaitan dengan ketepatan waktu, kualitas dan kuantitas kerja, kemampuan bekerja sama, serta tanggung jawab terhadap pekerjaan. Kinerja menjadi keluaran penting dalam operasional hotel karena berkorelasi dengan kapabilitas pekerja dalam mencapai standar pekerjaan dan pelayanan.

Penelitian terdahulu mengindikasikan, hubungan komunikasi, beban kerja, dan kinerja dapat berbeda menurut konteks organisasi. (Pua et al., 2022) meneliti komunikasi organisasi pada karyawan hotel, sedangkan (Hasibuan, 2022), (Rizki et al., 2024), (Damayanti et al., 2025), dan (Inayatuddiniyah et al., 2025) melaporkan hubungan positif dan signifikan antara komunikasi dan/atau beban kerja dengan kinerja karyawan. Perbedaan karakteristik organisasi, responden, dan sistem kerja dapat menyebabkan variasi hasil penelitian.

4. Hipotesis

Kerangka penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran mengenai arah penelitian, guna menerangkan pengaruh komunikasi dan beban kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Best Western Mangga Dua Jakarta. Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu, komunikasi dan beban kerja diduga memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Hubungan antarvariabel tersebut diilustrasikan secara terstruktur lewat kerangka penelitian berikut:



Gambar 1. Kerangka Penelitian

Mengacu landasan teori dan studi sebelumnya, hipotesis penelitian diformulasikan, di antaranya:

H1: Komunikasi memengaruhi terhadap kinerja karyawan pada Hotel Best Western Mangga Dua Jakarta.

H2: Beban kerja memengaruhi terhadap kinerja karyawan pada Hotel Best Western Mangga Dua Jakarta.

H3: Komunikasi dan beban kerja secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi kinerja karyawan pada Hotel Best Western Mangga Dua Jakarta.

C. METODE

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif melalui jenis asosiatif. Objek yang dikaji ialah karyawan Hotel Best Western Mangga Dua Jakarta. Populasi penelitian terdiri atas seluruh karyawan aktif sejumlah 30 orang, dan seluruh elemen populasinya dipilih menjadi sampel lewat teknik sampling jenuh (Sugiyono, 2018). Dengan demikian, jumlah responden penelitian adalah 30 orang.

Data primer dihimpun lewat kuesioner dengan skala Likert lima tingkat, sementara data sekunder dihimpun dari buku, jurnal ilmiah, dan penelitian terdahulu yang relevan. Variabel independen terdiri atas komunikasi (X1) dan beban kerja (X2), sedangkan variabel dependen adalah kinerja karyawan (Y). Indikator komunikasi meliputi kebijaksanaan dan kesopanan, penerimaan umpan balik, penyampaian berbagai informasi, serta kejelasan informasi. Beban kerja diukur mempergunakan aspek, "beban fisik, mental, waktu, dan psikologis". Kinerja karyawan diukur mempergunakan: "kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian".

Analisis datanya mempergunakan Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) yang dibantu aplikasi SmartPLS 4. Evaluasi model pengukuran meliputi convergent validity mempergunakan outer loading dan Average Variance Extracted (AVE), discriminant validity melalui Fornell-Larcker Criterion dan Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT), serta reliabilitas mempergunakan Cronbach's Alpha dan Composite Reliability (CR). Evaluasi model struktural meliputi R-Square, effect size (f^2), Q^2 Predict, path coefficient, bootstrapping, dan Standardized Root Mean Square Residual (SRMR). Uji hipotesis mempergunakan kriteria t-statistics $> 1,96$ dan p-value $< 0,05$ (Hair et al., 2021).

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Dari sisi karakteristiknya, responden yang dilibatkan sejumlah 30 karyawan. Responden didominasi perempuan 23 orang (76,7%), sementara laki-laki 7 orang (23,3%). Berdasarkan usia, 21 responden (70,0%) berusia 18–25 tahun. Berdasarkan lama bekerja, 13 responden (43,3%) memiliki masa kerja 1–3 tahun.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	7	23,3%
	Perempuan	23	76,7%
Usia	18–25 tahun	21	70,0%
	26–35 tahun	5	16,7%
	36–45 tahun	3	10,0%
	>45 tahun	1	3,3%
Lama Bekerja	<1 tahun	10	33,3%
	1–3 tahun	13	43,3%
	4–6 tahun	3	10,0%
	>6 tahun	4	13,3%

Sumber: Data Primer Yang Diolah

2. Evaluasi Model Pengukuran

Pengujian awal menunjukkan indikator X1.6 memiliki outer loading 0,592 sehingga dieliminasi. Setelah eliminasi, skor AVE semua konstruksinya melampaui 0,50. Komunikasi memiliki AVE 0,516, beban kerja 0,639, dan kinerja karyawan 0,602. Validitas diskriminan

dipenuhi mengikuti Fornell-Larcker dan HTMT, dengan nilai HTMT tertinggi 0,840. Seluruh konstruk juga reliabel karena Cronbach's Alpha dan CR tergolong melampaui 0,70.

Tabel 2. Ringkasan Evaluasi Model Pengukuran

Konstruk	AVE	Cronbach's Alpha	CR
Komunikasi	0,516	0,849	0,881
Beban Kerja	0,639	0,885	0,913
Kinerja Karyawan	0,602	0,924	0,937

Sumber: SmartPLS 4

3. Evaluasi Model Struktural

Skor R-Square kinerja karyawan senilai 0,591 mengindikasikan, komunikasi dan beban kerja bisa menjelaskan 59,1% variasi kinerja karyawan, sementara 40,9% dijelaskan oleh faktor lainnya yang bukan model. Skor effect size memperlihatkan kontribusi komunikasi senilai 0,007 dan beban kerja senilai 0,832. Skor Q² Predict senilai 0,454 merefleksikan kapabilitas prediksi model yang baik. Skor SRMR senilai 0,125 pada saturated maupun estimated model berada di atas kriteria good fit yang digunakan dalam penelitian, sehingga kesesuaian model belum optimal.

Tabel 3. Hasil Evaluasi Model Struktural

Indikator	Hasil	Interpretasi
R-Square	0,591	Variasi kinerja dijelaskan 59,1%
f ² Komunikasi → Kinerja	0,007	Kontribusi sangat kecil
f ² Beban Kerja → Kinerja	0,832	Efek besar
Q ² Predict	0,454	Kemampuan prediksi baik
SRMR	0,125	Belum mencapai good fit

Sumber: SmartPLS 4

4. Pengujian Hipotesis

Mengacu (Hair et al., 2021), sebuah hubungan disebut signifikan bila menghasilkan skor T Statistics > 1,96 dan P Values < 0,05 melalui taraf signifikansi 5%. Hasil bootstrapping mengindikasikan, komunikasi memiliki path coefficient 0,068 melalui t-statistics 0,380 dan p-value 0,704. Dikarenakan p-value melampaui 0,05, pengaruh komunikasi pada kinerja karyawan tidak signifikan. Sebaliknya, beban kerja memiliki path coefficient 0,726 dengan t-statistics 4,397 dan p-value 0,000 yang mengartikan pengaruhnya signifikan. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, H1 ditolak sehingga komunikasi memengaruhi negatif dan tidak signifikan pada kinerja karyawan pada Hotel Best Western Mangga Dua. Sebaliknya, hubungan antara Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan, diartikan H2 diterima.

Tabel 4. Perolehan Pengujian Hipotesis

Hubungan	Path Coefficient	t-statistics	p-value	Keterangan
Komunikasi → Kinerja Karyawan	0,068	0,380	0,704	Tidak Signifikan
Beban Kerja → Kinerja Karyawan	0,726	4,397	0,000	Signifikan

Sumber: SmartPLS 4

Temuan penelitian mengindikasikan, komunikasi merefleksikan arah hubungan positif tetapi tidak signifikan pada kinerja karyawan. Studi ini mengindikasikan, peningkatan komunikasi belum cukup kuat dalam menerangkan perubahan kinerja secara statistik pada responden penelitian. Temuan tersebut bisa berkaitan dengan karakteristik pekerjaan hotel yang telah memiliki pembagian tugas dan prosedur kerja, sehingga karyawan tetap dapat melaksanakan pekerjaan berdasarkan tanggung jawab masing-masing meskipun intensitas

komunikasi berbeda. Penelitian ini berbeda dengan beberapa studi terdahulu yang melaporkan pengaruh positif dan signifikan komunikasi pada kinerja ((Pua et al., 2022)(Inayatuddiniyah et al., 2025). Perbedaan hasil dapat dipengaruhi oleh karakteristik organisasi, sistem operasional, dan karakteristik responden. Pada konteks studi ini, komunikasi tetap berperan menjadi pendukung koordinasi dan transmisi informasi, tetapi belum menjadi faktor yang secara statistik dominan dalam menjelaskan kinerja karyawan.

Beban kerja memengaruhi positif dan signifikan pada kinerja karyawan melalui path coefficient 0,726. Hasil ini menunjukkan adanya hubungan searah, yaitu kondisi pengelolaan beban kerja yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan berkaitan dengan kinerja yang lebih baik. Skor f^2 senilai 0,832 juga memperlihatkan kontribusi yang besar dalam model penelitian. Hasil penelitian ini dapat dipahami dari karakteristik pekerjaan hotel yang menuntut pelayanan cepat, tepat, dan konsisten. Pembagian tugas, waktu kerja, serta tuntutan pekerjaan yang dapat dikelola sesuai kapasitas karyawan memungkinkan tugas diselesaikan secara lebih efektif. Temuan yang dihasilkan relevan dengan studi (Hasibuan, 2022), (Rizki et al., 2024), (Damayanti et al., 2025) dan (Inayatuddiniyah et al., 2025) yang mengindikasikan terdapatnya hubungan positif dan signifikan antara beban kerja dan kinerja pada konteks studi masing-masing.

Skor R-Square senilai 0,591 mengindikasikan, komunikasi dan beban kerja secara bersamaan menjelaskan 59,1% variasi kinerja karyawan. Artinya, model memberikan penjelasan yang cukup terhadap variasi kinerja pada objek penelitian, meskipun terdapat 40,9% variasi yang berasal dari faktor lainnya yang bukan model. Skor Q^2 Predict senilai 0,454 juga mengindikasikan, model berkemampuan prediksi yang memadai. Hasil penelitian mengindikasikan, kinerja karyawan merupakan fenomena yang tidak berdiri sendiri. Komunikasi tetap diperlukan untuk mendukung koordinasi, penyampaian informasi, dan umpan balik, sedangkan beban kerja berelasi dengan tuntutan pekerjaan yang mesti dituntaskan (Ardiansyah, 2016). Pada penelitian ini, kontribusi beban kerja jauh lebih besar daripada komunikasi, sehingga pengelolaan beban kerja menjadi aspek yang mesti dijadikan perhatian guna memahami variasi kinerja karyawan.

E. KESIMPULAN

Penelitian mengindikasikan, komunikasi memengaruhi positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Best Western Mangga Dua Jakarta. Skor path coefficient sebesar 0,068, t-statistics 0,380, dan p-value 0,704 mengindikasikan, hubungan tersebut belum signifikan secara statistik. Beban kerja memengaruhi positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan path coefficient 0,726, t-statistics 4,397, dan p-value 0,000. Temuan tersebut menandakan, pengelolaan beban kerja merupakan faktor yang berkaitan kuat dengan kinerja karyawan pada objek penelitian.

Komunikasi dan beban kerja secara bersamaan berkemampuan menjelaskan 59,1% variasi kinerja karyawan, sementara 40,9% berasal dari pengaruh faktor lainnya yang bukan model. Skor Q^2 Predict senilai 0,454 mengindikasikan kapabilitas prediktif yang memadai, meskipun skor SRMR 0,125 merefleksikan kesesuaian model belum optimal. Penelitian ini terbatas pada 30 karyawan dalam satu hotel dan menggunakan kuesioner yang bergantung pada persepsi responden. Studi berikutnya bisa menimbang opsi ukuran sampel yang lebih banyak serta variabel lainnya, misal kepemimpinan, motivasi kerja, lingkungan kerja, kepuasan kerja, kompensasi, ataupun budaya organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, I. (2020). *Optimalisasi Kinerja Karyawan Menggunakan Pendekatan Knowledge Management & Motivasi Kerja*. Qiara Media.

- Anandita, S. R., Indriyani, S., & Mahendri, W. (2021). Pengaruh fasilitas kerja dan komunikasi terhadap kinerja karyawan (Studi pada CV. Zam–Zam Jombang). *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(3), 881–890.
- Ardiansyah, D. O. (2016). Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan dengan Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja (Studi Pada Bagian Produksi Pabrik Kertas PT. Setia Kawan Makmur Sejahtera Tulungagung). *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 3(1).
- Arrafi, M. Z., & Setiawan, B. (2025). Pengaruh Komunikasi Antara Food and Beverage Service dan Kitchen terhadap Kinerja Karyawan di Hotel The 101 Airport Jakarta CBC. *Integrative Perspectives of Social and Science Journal*, 2(04 September), 7229–7237.
- Bahri, S., Hasibuan, L. M., & Pasaribu, S. E. (2022). Pengaruh komunikasi dan beban kerja terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja pegawai pada Kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Utara. *Jesya*, 5(1), 229–244.
- Damayanti, R. S., Zati, M. R., & Rahman, M. (2025). Pengaruh Beban Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan J & T Express Kota Langsa. 5(1), 645–653.
- Daviki, V. A., & Wijaya, N. S. (2024). Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 3(5), 840–849.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R: A Workbook*. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7>
- Hajar, I., & Saleh, S. (2019). Pengaruh Komunikasi Organisasi, Motivasi Kerja dan Kerjasama Tim terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Manajemen, Bisnis dan Organisasi (JUMBO)*, 3(1), 138–151.
- Inayatuddiniyah, I., Muyasaroh, M., Basuki Rahmat, & Pinki Rizki Agustin. (2025). Pengaruh Komunikasi dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Mitra Tunas Harapan Tahun 2024. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan dan Teknologi*, 2(2), 169–183. <https://doi.org/10.61132/jumaket.v2i2.732>
- Katidjan, P. S., Pawirosumarto, S., & Isnaryadi, A. (2017). Pengaruh kompensasi, pengembangan karir dan komunikasi terhadap kinerja karyawan. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 7(3), 224–241.
- Pua, E. C., Sondakh, M., & Waleleng, G. J. (2022). Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Hotel Four Points By Sheraton Manado. *Acta Diurna Komunikasi*, 4(2).
- Putra, I. P. F., & Widianara, I. G. A. B. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan di Best Western Resort Kuta. *Jurnal Ekonomi Dan Pariwisata*, 13(2).
- Ratnasari, S. L., & Aidah, S. (2020). Pengaruh Pelatihan, Pengembangan Karir, Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Telekomindo Primakarya. *Jurnal Trias Politika*, 4(2), 122–135.
- Rizki, S. D., Putri, D. J., Patulak, L. E., & Badia, B. A. (2024). Pengaruh Komunikasi Kerja, Beban Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Hadji Kalla Cabang Kendari. 13(2), 324–338.
- Rizkyana, N. P. F., Oktaria, R., Putra, T. F., Muntaz, R., Baso, A. M. F., Ilham, M., & Laksana, A. (2024). Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(5).
- Sakhroni, I., Alamsyah, T., & Wahjono, S. I. (2025). Pengaruh Kepemimpinan Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Properti. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Sosial (EMBISS)*, 5(2), 119–124.
- Sartika, B., & Barata, D. D. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pembentukan Persepsi Merek PT. BUMN XYZ Cabang DKI Jakarta dan Dampaknya Pada Kepuasan Nasabah. *Jurnal Bisnis dan Komunikasi*, 3(1), 49–56.

- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Supomo, R., & Nurhayati, E. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Mahasiswa & Umum*. Yrama Widya.
- Tarwaka. (2020). *Ergonomi Industri: Dasar-Dasar Pengetahuan Ergonomi dan Aplikasi di Tempat Kerja*. Surakarta: Harapan Press Solo.
- Zaky, M. (2023). Pengaruh komunikasi antara food and beverage service dan kitchen terhadap kinerja karyawan di Hotel The 101 Airport Jakarta CBC. *WisataMuh (Journal of Tourism)*, 3(2).