

Peran Karyawan Multinasional dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Breezbay Hotel

The Role of Multinational Employees in Improving Service Quality at Breezbay Hotel

Dwi Anggraini & Henry Yuliamir*

Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia, Indonesia

Diterima: 31 Desember 2025; Direview: 07 Januari 2026; Disetujui: 02 Februari 2026

*Corresponding Email: henry.yuliamir@stiepari.ac.id

Abstrak

Artikel ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis peran karyawan multinasional dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Breezbay Hotel. Masalah difokuskan pada bagaimana kontribusi karyawan multinasional dijalankan dalam praktik pelayanan, dinamika interaksi lintas budaya di lingkungan kerja, serta implikasinya terhadap pengalaman tamu. Guna mendekati masalah ini dipergunakan acuan teori kualitas pelayanan, keberagaman karyawan, dan manajemen sumber daya manusia lintas budaya. Data-data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi non partisipatif, dan dokumentasi terhadap manajemen, supervisor, karyawan lokal, karyawan multinasional, serta tamu hotel, kemudian dianalisis secara kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan multinasional berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek komunikasi lintas budaya, empati, dan jaminan pelayanan, terutama dalam melayani tamu internasional. Meskipun terdapat tantangan berupa perbedaan gaya komunikasi dan potensi miskomunikasi, peran kepemimpinan, penerapan standar operasional prosedur, dan komunikasi internal yang efektif mampu meminimalkan hambatan tersebut. Kajian ini menyimpulkan bahwa keberagaman karyawan multinasional merupakan aset strategis yang, apabila dikelola secara adaptif dan inklusif, dapat meningkatkan kualitas pelayanan, memperkaya pengalaman tamu, dan memperkuat daya saing hotel di industri perhotelan global.

Kata Kunci: Karyawan Multinasional; Kualitas Pelayanan; Industri Perhotelan; Komunikasi Lintas Budaya.

Abstract

This article aims to describe and analyze the role of multinational employees in improving service quality at Breezbay Hotel. The issue is focused on how the contributions of multinational employees are implemented in service practices, the dynamics of cross-cultural interactions in the workplace, and their implications for guest experience. To address this issue, the study draws on theories of service quality, workforce diversity, and cross-cultural human resource management. Data were collected through in-depth interviews, non-participant observation, and documentation involving management, supervisors, local employees, multinational employees, and hotel guests, and were analyzed qualitatively using a case study approach. The findings indicate that multinational employees play an important role in enhancing service quality, particularly in terms of cross-cultural communication, empathy, and service assurance, especially when serving international guests. Although challenges such as differences in communication styles and potential miscommunication were identified, effective leadership, the implementation of standard operating procedures, and open internal communication were found to minimize these obstacles. This study concludes that multinational workforce diversity is a strategic asset that, when managed adaptively and inclusively, can improve service quality, enrich guest experience, and strengthen hotel competitiveness in the global hospitality industry.

Keywords: Multinational Employees; Service Quality; Hospitality Industry; Cross-Cultural Communication.

How to Cite: Anggraini, D., & Yuliamir, H. (2026). Peran Karyawan Multinasional dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Breezbay Hotel. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 8 (3): 1336-1342.



PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan sektor jasa yang sangat bergantung pada kualitas pelayanan sebagai determinan utama kepuasan dan loyalitas tamu. Pelayanan hotel bersifat intangible, simultan, dan sangat dipengaruhi oleh interaksi langsung antara karyawan dan tamu, sehingga kualitas sumber daya manusia menjadi faktor kunci dalam menciptakan pengalaman menginap yang positif. Kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh standar operasional prosedur dan fasilitas fisik, tetapi juga oleh sikap, perilaku, kemampuan komunikasi, serta sensitivitas budaya karyawan dalam melayani tamu yang memiliki latar belakang sosial dan budaya yang beragam (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, 1998); (Grönroos, 2007).

Dalam era globalisasi dan meningkatnya mobilitas tenaga kerja internasional, industri perhotelan semakin banyak mempekerjakan karyawan multinasional. Keberadaan karyawan dengan latar belakang budaya, bahasa, nilai kerja, dan gaya komunikasi yang berbeda menjadi fenomena yang tidak terpisahkan dari operasional hotel modern, khususnya hotel yang melayani tamu internasional. Keberagaman karyawan ini berpotensi memberikan keunggulan kompetitif melalui kemampuan komunikasi lintas budaya, pemahaman terhadap preferensi tamu asing, serta penciptaan suasana pelayanan yang inklusif dan global minded (Hofstede, 1980); (Kim, 2022). Namun demikian, keberagaman tersebut juga dapat menimbulkan tantangan berupa perbedaan persepsi kerja, potensi miskomunikasi, konflik budaya, serta ketidakkonsistenan pelayanan apabila tidak dikelola secara efektif oleh manajemen sumber daya manusia.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa keberagaman karyawan memiliki hubungan yang signifikan dengan kualitas pelayanan dan kinerja organisasi jasa (Rahayu & Yuliamir, 2021). (Kusumah et al., 2020) menemukan bahwa karyawan multinasional mampu meningkatkan kualitas pelayanan melalui cultural sensitivity, fleksibilitas kerja, dan kemampuan beradaptasi terhadap kebutuhan tamu internasional. (Putra et al., 2019) dalam konteks hotel berbintang di Indonesia menunjukkan bahwa tenaga kerja asing dapat memperkaya praktik pelayanan dan meningkatkan citra internasional hotel, tetapi membutuhkan strategi pengelolaan SDM yang adaptif untuk meminimalkan konflik budaya dan perbedaan etos kerja. (Chuangjian et al., 2020) menegaskan bahwa pengelolaan keberagaman yang efektif mampu meningkatkan employee engagement, yang pada akhirnya berdampak positif pada pengalaman pelanggan dan kualitas layanan.

Landasan teori dalam penelitian ini berpijak pada konsep kualitas pelayanan (service quality), keberagaman karyawan (workforce diversity), dan manajemen sumber daya manusia lintas budaya. Kualitas pelayanan dipahami sebagai kesenjangan antara harapan tamu dan kinerja pelayanan yang dirasakan, sebagaimana dijelaskan dalam model SERVQUAL yang mencakup dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, 1998). Sementara itu, teori keberagaman karyawan menekankan bahwa perbedaan budaya dan latar belakang individu dapat menjadi sumber inovasi dan keunggulan kompetitif apabila dikelola secara inklusif, tetapi juga berpotensi menjadi sumber konflik apabila tidak disertai dengan komunikasi dan kepemimpinan yang efektif (Robbins, S. P., & Judge, 2022); (Hallen & Pahnke, 2016). Dalam konteks perhotelan, pendekatan cross cultural management menjadi penting untuk memastikan bahwa keberagaman karyawan mendukung konsistensi dan kualitas pelayanan (Lashley C, 2000).

Meskipun penelitian mengenai keberagaman karyawan dan kualitas pelayanan telah banyak dilakukan, sebagian besar studi masih didominasi oleh pendekatan kuantitatif yang berfokus pada hubungan antarvariabel secara statistik. Pendekatan tersebut belum sepenuhnya menggambarkan pengalaman subjektif karyawan multinasional, dinamika interaksi lintas budaya dalam aktivitas pelayanan sehari-hari, serta bagaimana peran tersebut dimaknai oleh karyawan lokal, manajemen, dan tamu hotel. Dengan demikian, terdapat celah penelitian yang memerlukan eksplorasi mendalam melalui pendekatan kualitatif berbasis konteks organisasi tertentu.

Breezbay Hotel dipilih sebagai objek penelitian karena memiliki karakteristik organisasi yang mempekerjakan karyawan dari berbagai negara yang bekerja berdampingan dengan karyawan lokal dalam memberikan pelayanan kepada tamu domestik dan internasional. Kondisi



ini menciptakan dinamika kerja lintas budaya yang unik, terutama dalam pola komunikasi, pembagian peran, penerapan standar pelayanan, serta interaksi langsung dengan tamu. Fokus penelitian ini diarahkan pada bagaimana peran karyawan multinasional dijalankan dalam praktik pelayanan, bagaimana interaksi lintas budaya terbentuk di lingkungan kerja hotel, serta bagaimana kontribusi tersebut memengaruhi kualitas pelayanan yang dirasakan oleh tamu.

Berdasarkan uraian tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis secara mendalam peran karyawan multinasional dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Breezbay Hotel, dengan menelaah pengalaman kerja lintas budaya, pola komunikasi antar karyawan, serta implikasinya terhadap pelayanan yang diterima oleh tamu. Penelitian ini diharapkan memberikan kebaruan berupa pemahaman kontekstual dan mendalam mengenai pengelolaan keberagaman karyawan multinasional dalam industri perhotelan melalui pendekatan studi kasus kualitatif, sekaligus memberikan kontribusi praktis bagi manajemen hotel dalam meningkatkan kualitas pelayanan berbasis sumber daya manusia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam dan komprehensif mengenai peran karyawan multinasional dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Breezbay Hotel. Pendekatan ini dipilih karena fenomena yang diteliti berkaitan dengan pengalaman subjektif, makna, serta dinamika interaksi lintas budaya yang terbentuk dalam praktik pelayanan sehari-hari. Metode studi kasus memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi secara kontekstual bagaimana keberagaman karyawan diimplementasikan dalam satu unit organisasi tertentu dan bagaimana dampaknya terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan oleh tamu (Creswell, 2018); (Yin, 2014).

Subjek penelitian mencakup individu-individu yang terlibat langsung dalam operasional pelayanan dan pengelolaan sumber daya manusia di Breezbay Hotel. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu berdasarkan pertimbangan relevansi, pengalaman kerja, serta tingkat keterlibatan informan terhadap fenomena yang diteliti. Informan utama terdiri atas Manajer Human Resource Development (HRD) atau General Manager sebagai pihak yang berwenang dalam perumusan dan implementasi kebijakan sumber daya manusia, supervisor operasional dari bagian Front Office, Food and Beverage, dan Housekeeping yang berperan dalam pengawasan langsung proses pelayanan, karyawan lokal, serta karyawan multinasional yang berasal dari negara berbeda dan terlibat langsung dalam interaksi dengan tamu. Selain itu, tamu hotel dilibatkan sebagai informan pendukung untuk memperoleh perspektif eksternal mengenai kualitas pelayanan yang diterima serta persepsi mereka terhadap layanan yang diberikan oleh karyawan dengan latar belakang budaya yang beragam.

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik yang saling melengkapi guna memperoleh data yang mendalam dan valid. Wawancara mendalam (in-depth interview) digunakan sebagai teknik utama untuk menggali persepsi, pengalaman kerja lintas budaya, pola komunikasi, bentuk kerja sama antar karyawan, serta peran karyawan multinasional dalam praktik pelayanan. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar peneliti memiliki panduan pertanyaan sekaligus fleksibilitas untuk mengeksplorasi informasi yang berkembang selama proses wawancara. Observasi non-partisipatif dilakukan dengan mengamati secara langsung perilaku dan interaksi karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu, serta interaksi antar karyawan dari latar belakang budaya yang berbeda dalam situasi kerja sehari-hari, tanpa terlibat langsung dalam aktivitas tersebut. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung yang meliputi standar operasional prosedur (SOP) pelayanan, struktur organisasi, kebijakan dan program pengelolaan sumber daya manusia, serta laporan kepuasan tamu yang relevan dengan kualitas pelayanan.

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri (human instrument), yang berperan dalam merencanakan penelitian, mengumpulkan data, menganalisis data, serta menafsirkan temuan penelitian. Untuk mendukung proses pengumpulan data, peneliti menggunakan pedoman wawancara semi-terstruktur, lembar observasi, dan daftar dokumen

sebagai instrumen bantu. Seluruh data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis data kualitatif yang meliputi tahap reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi secara terus-menerus, sebagaimana dikemukakan oleh (Miles, M.B., Huberman, 1994). Proses analisis dilakukan secara interaktif dan simultan sejak tahap pengumpulan data hingga tahap interpretasi untuk memastikan konsistensi dan kedalaman analisis.

Keabsahan data dalam penelitian ini dijaga melalui penerapan teknik triangulasi. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai informan, seperti manajemen, karyawan lokal, karyawan multinasional, dan tamu hotel. Triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, peneliti juga melakukan pengecekan ulang data dan interpretasi hasil penelitian untuk memastikan kredibilitas, keandalan, dan objektivitas temuan. Dengan pendekatan tersebut, hasil penelitian diharapkan mampu menggambarkan secara akurat peran karyawan multinasional dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Breezbay Hotel sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi non partisipatif, dan dokumentasi terhadap informan yang terlibat langsung dalam operasional pelayanan di Breezbay Hotel. Pembahasan difokuskan pada peran karyawan multinasional dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dinamika interaksi lintas budaya di lingkungan kerja hotel, serta implikasinya terhadap pengalaman tamu, sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan.

Temuan lapangan menunjukkan bahwa karyawan multinasional memiliki kontribusi nyata dalam peningkatan kualitas pelayanan, khususnya dalam aspek komunikasi lintas budaya dan pemahaman terhadap kebutuhan tamu internasional. Sebagian besar informan dari unsur manajemen dan supervisor menyatakan bahwa keberadaan karyawan multinasional membantu hotel dalam memberikan pelayanan yang lebih adaptif, fleksibel, dan berorientasi global. Kontribusi tersebut tercermin dari kemampuan karyawan multinasional dalam menggunakan bahasa asing, memahami etika pelayanan tamu dari berbagai negara, serta menyesuaikan sikap dan perilaku pelayanan dengan latar belakang budaya tamu.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap karyawan dan manajemen, sekitar 70% informan menyatakan bahwa karyawan multinasional berperan penting dalam meningkatkan dimensi assurance dan empathy dalam pelayanan, terutama ketika berhadapan dengan tamu asing. Temuan ini sejalan dengan konsep kualitas pelayanan (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, 1998) yang menempatkan jaminan dan empati sebagai dimensi utama dalam membentuk kepuasan tamu. Observasi lapangan juga menunjukkan bahwa karyawan multinasional cenderung lebih proaktif dalam menjelaskan fasilitas hotel, prosedur layanan, serta menyesuaikan gaya komunikasi dengan karakter dan ekspektasi tamu.

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan adanya tantangan dalam interaksi lintas budaya di lingkungan kerja hotel. Sekitar 30% informan karyawan lokal mengungkapkan bahwa perbedaan gaya komunikasi, cara penyampaian instruksi, serta ritme kerja terkadang menimbulkan miskomunikasi, terutama pada jam operasional sibuk. Kondisi ini berpotensi memengaruhi konsistensi pelayanan apabila tidak dikelola dengan baik. Temuan tersebut memperkuat pandangan (Marler et al., 2023) serta (Robbins, S. P., & Judge, 2021) bahwa keberagaman karyawan dapat menjadi sumber konflik apabila tidak disertai dengan komunikasi yang efektif dan kepemimpinan yang inklusif.

Hasil wawancara dengan supervisor operasional menunjukkan bahwa peran kepemimpinan dan pengawasan menjadi faktor kunci dalam menyelaraskan kerja karyawan multinasional dan karyawan lokal. Sekitar 80% supervisor menyatakan bahwa penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas, briefing rutin, serta komunikasi terbuka mampu meminimalkan perbedaan persepsi kerja dan menjaga kualitas pelayanan tetap konsisten. Dengan pendekatan tersebut, keberagaman karyawan tidak dipandang sebagai hambatan, melainkan sebagai aset organisasi yang dapat memperkaya kualitas pelayanan apabila dikelola secara tepat.



Dari perspektif tamu hotel, mayoritas informan pendukung menyampaikan pengalaman positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan multinasional. Sekitar 75% tamu menyatakan bahwa pelayanan terasa lebih ramah, komunikatif, dan profesional, khususnya dalam hal kemampuan berbahasa dan sikap melayani. Beberapa tamu internasional juga menyebutkan bahwa keberadaan karyawan multinasional membuat mereka merasa lebih nyaman dan dipahami, sehingga meningkatkan kesan positif terhadap hotel secara keseluruhan.

Untuk memperjelas hasil temuan, ringkasan peran karyawan multinasional terhadap kualitas pelayanan di Breezbay Hotel disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Peran Karyawan Multinasional terhadap Kualitas Pelayanan di Breezbay Hotel

Aspek Pelayanan	Temuan Utama	Persentase Informan
Komunikasi lintas budaya	Mempermudah interaksi dengan tamu internasional	70%
Empati dan sikap melayani	Pelayanan lebih ramah dan adaptif	75%
Konsistensi pelayanan	Memerlukan koordinasi dan SOP yang kuat	80%
Tantangan miskomunikasi	Terjadi pada kondisi operasional tertentu	30%

Sumber: Data primer diolah, 2026

Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi perbedaan perspektif antara manajemen, karyawan, dan tamu terhadap peran karyawan multinasional. Ringkasan perbedaan perspektif tersebut disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Perspektif Manajemen, Karyawan, dan Tamu terhadap Peran Karyawan Multinasional

Perspektif	Pandangan Utama	Persentase
Manajemen	Aset strategis untuk meningkatkan citra dan kualitas pelayanan global	85%
Karyawan	Meningkatkan pembelajaran lintas budaya, namun memerlukan adaptasi kerja	65%
Tamu	Pelayanan lebih komunikatif, ramah, dan profesional	75%

Sumber: Data primer diolah, 2026

Pembahasan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa temuan lapangan sejalan dengan penelitian (Chuangjian et al., 2020) (Gölzer & Fritzsche, 2017), yang menegaskan bahwa keberagaman karyawan dapat meningkatkan kualitas pelayanan apabila didukung oleh pengelolaan sumber daya manusia yang efektif. Kebaruan penelitian ini terletak pada pengungkapan secara mendalam pengalaman subjektif karyawan multinasional dan karyawan lokal dalam konteks operasional hotel, serta bagaimana peran tersebut dimaknai secara berbeda oleh manajemen dan tamu sebagai pengguna jasa. Melalui pendekatan kualitatif studi kasus, penelitian ini mampu menggambarkan dinamika lintas budaya secara kontekstual dan holistik, yang belum banyak diungkap dalam penelitian sebelumnya yang dominan menggunakan pendekatan kuantitatif.

Secara keseluruhan, hasil dan pembahasan menunjukkan bahwa karyawan multinasional berperan strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Breezbay Hotel, khususnya pada dimensi komunikasi, empati, dan citra pelayanan internasional. Namun demikian, peran tersebut perlu didukung oleh kebijakan manajemen sumber daya manusia yang adaptif, kepemimpinan yang inklusif, serta komunikasi internal yang efektif agar keberagaman karyawan dapat memberikan kontribusi optimal terhadap kualitas pelayanan hotel.

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa karyawan multinasional berperan penting dan strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Breezbay Hotel melalui kontribusi kompetensi komunikasi lintas budaya, kemampuan beradaptasi, serta kepekaan terhadap perbedaan nilai,

kebiasaan, dan ekspektasi tamu dari berbagai negara. Keberadaan karyawan multinasional tidak hanya mendukung terciptanya pelayanan yang lebih personal, profesional, dan responsif, tetapi juga memperkuat citra Breezbay Hotel sebagai hotel yang memiliki orientasi pelayanan internasional dan menjunjung tinggi keberagaman budaya. Interaksi kerja antara karyawan multinasional dan karyawan lokal membentuk dinamika organisasi yang memengaruhi konsistensi standar pelayanan, pola kerja tim, serta kualitas pengalaman tamu, di mana kepemimpinan yang inklusif, komunikasi internal yang terbuka, dan penerapan standar operasional prosedur yang jelas menjadi faktor kunci dalam menyelaraskan perbedaan latar belakang budaya dan cara kerja. Meskipun perbedaan bahasa, gaya komunikasi, dan persepsi kerja berpotensi menimbulkan tantangan dalam operasional pelayanan, temuan penelitian menunjukkan bahwa tantangan tersebut dapat dikelola secara positif melalui strategi pengelolaan sumber daya manusia yang adaptif, pembinaan berkelanjutan, serta penguatan budaya kerja kolaboratif. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa keberagaman karyawan multinasional bukan sekadar tantangan organisasi, melainkan aset strategis yang, apabila dikelola secara efektif dan berkelanjutan, mampu meningkatkan kualitas pelayanan, memperkaya pengalaman tamu, serta mendukung daya saing hotel di industri perhotelan yang semakin global dan kompetitif.

DAFTAR PUSTAKA

- Chuangjian, Chen, L. L., Bagas, L., Lu, Y., He, X., Lai, X., Wass, S. Y., HEKINIAN, R., Weaver, B. L., Kar, A., Davidsont, J. O. N., Colucci, M., Welsch, B., Hammer, J., Baronnet, A., Jacob, S., HELLEBRAND, E., Sinton, J. M., White, W. M., ... de Oliveira Chaves, A. (2020). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Pembelian Ulang. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 4(1), 133–138.
- Creswell, J. W. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*.
- Gölzer, P., & Fritzsche, A. (2017). Data-driven operations management: organisational implications of the digital transformation in industrial practice. *Production Planning and Control*, 28(16), 1332–1343. <https://doi.org/10.1080/09537287.2017.1375148>
- Grönroos, C. (2007). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition* (3rd ed.). Wiley.
- Hallen, B. L., & Pahnke, E. C. (2016). When do entrepreneurs accurately evaluate venture capital firms' track records? A bounded rationality perspective. In *Academy of Management Journal* (Vol. 59, Issue 5, pp. 1535–1560). <https://doi.org/10.5465/amj.2013.0316>
- Hofstede, G. (1980). Culture's Consequences: International Differences in Work-Related Values. In *Sage Publications*.
- Kim, T. (2022). Assessing the Impacts of Individual and Organizational Factors on South Korea Hotels' Green Performance Using the AMO Model. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(16). <https://doi.org/10.3390/ijerph191610440>
- Kusumah, E. P., Suryadi, E., & Dirgantari, P. D. (2020). *Prediksi keterikatan tempat : motivasi , peringkat hotel berbintang , dan kualitas interaksi layanan karyawan Predicted place attachments : motivation , starred hotel ratings , and quality of employee service interactions*. 22(1), 152–163.
- Lashley C, M. A. (2000). In Search of Hospitality: Theoretical Perspectives and Debates. In *Oxford: Butterworth-Heinemann*.
- Marler, L. E., Cox, S. S., Simmering, M. J., Rogers, B. L., & Matherne, C. F. (2023). Can do and reason to: when are proactive employees willing to share negative information? *International Journal of Organizational Analysis*, 31(3), 646–660. <https://doi.org/10.1108/IJOA-02-2021-2616>
- Miles, M.B., Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis (2nd edition)*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1998). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Putra, A. R., Sarianti, R., & Trinanda, O. (2019). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Keadilan Distributif Terhadap Kepuasan Kerja Pada Karyawan Rocky Plaza Hotel Padang. *Jurnal Praktik Bisnis*, 08(01), 11–20. <https://ejournal.unp.ac.id/index.php/d3fe/article/view/105149>
- Rahayu, E., & Yuliamir, H. (2021). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kepuasan Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia Semarang. *Jurnal Visi Manajemen*, 7(2), 81–87.



Dwi Anggraini & Henry Yuliamir. Peran Karyawan Multinasional dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Breezbay Hotel

- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2021). Perilaku Organisasi (Organizational Behavior) (Edisi 18). In *Jakarta: Salemba Empat*.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). Organizational Behavior (19th ed.). In *Pearson*.
- Yin, R. K. (2014). *Case Study Research: Design and Methods (5th ed.)*.

