

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

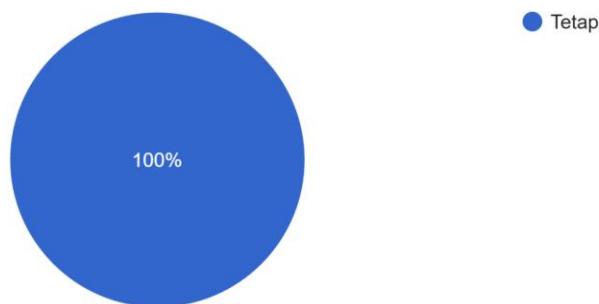
### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Di era globalisasi serta persaingan yang kian ketat. Industri perhotelan ialah salah satu sektor yang mempunyai peran cukup krusial di dalam pertumbuhan ekonomi, terutama di kota-kota yang berpotensi di bidang pariwisata seperti Tangerang. Tangerang, memiliki potensi pariwisata yang menarik. Kota Tangerang memiliki potensi di bidang pariwisata, seperti keunikan daya tarik alam, budaya, dan infrastruktur wisata. Kota Tangerang memiliki daya tarik seperti pusat perbelanjaan dan menawarkan destinasi-destinasi yang unik dengan kawasan modern, seperti Gading Serpong, Alam Sutera, dan BSD City. Selain itu, Tangerang memiliki potensi di bidang pariwisata seperti sejumlah destinasi wisata alam seperti Tebing Koja dan Pantai Tanjung Pasir. Selain itu, Kota Tangerang memiliki aksesibilitas yang mudah dijangkau karena letaknya yang dekat dengan Bandara Internasional Soekarno-Hatta dan jalan tol utama menuju Jakarta. Berdasarkan data dari BPS kunjungan wisatawan mancanegara pada Januari hingga Juni 2024 menjangkau 1.078.720 kunjungan, meningkat 34,89 persen dari bulan Januari hingga Juni 2023 di periode yang sama pada tahun 2023. Dengan meningkatnya kunjungan wisatawan, maka secara otomatis akan mempengaruhi tingkat penghunian kamar di hotel di Tangerang. Berdasarkan data dari BPS Tingkat Penghunian Kamar di hotel di Tangerang pada Juni 2024 menjangkau 58,23 persen. Angka ini naik sebesar 2,20 persen dibandingkan Mei 2024 dan meningkat 8,07 poin persen daripada bulan Juni 2023. Hal ini dapat dipengaruhi oleh peningkatan

kunjungan wisatawan ke kawasan wisata, perbelanjaan, dan bisnis di Tangerang yang mengalami peningkatan wisatawan domestik dan internasional.

Hal ini dapat membawakan dan memberikan pengaruh di industri hotel di Tangerang lebih tepatnya di wilayah Gading Serpong, karena terdapat peluang, tantangan, dan persaingan antar hotel di dalam mempertahankan kualitas layanan yang baik. Kualitas layanan yang baik menjadi cukup penting di dalam kompetisi yang semakin ketat antar industri hotel dan ekspektasi tamu hotel yang semakin meningkat.

Status Pegawai  
30 responses

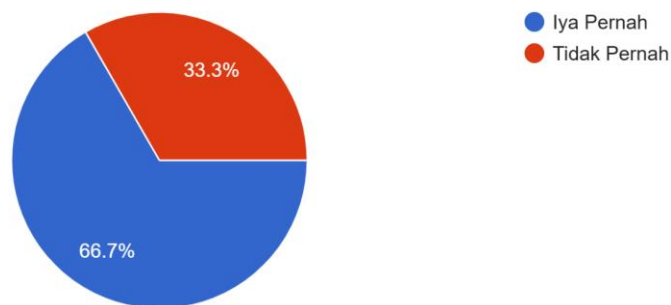


**Gambar 1.1 Hasil Mini Survey**

Sumber: Survey yang dilakukan melalui *Google Form* (2024)

Apakah anda pernah berpikir atau berniat untuk keluar dan pindah pekerjaan?

30 responses

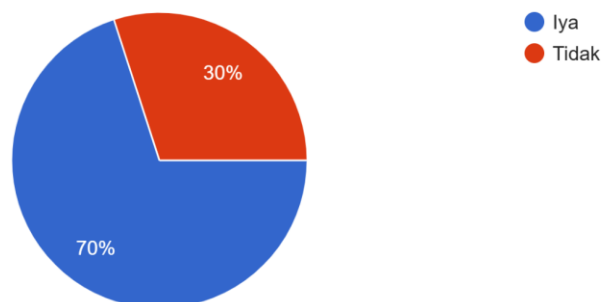


**Gambar 1.2 Hasil Mini Survey**

Sumber: Survey yang dilakukan melalui *Google Form* (2024)

Apakah pekerjaan anda saat ini membuat anda merasakan stress kerja

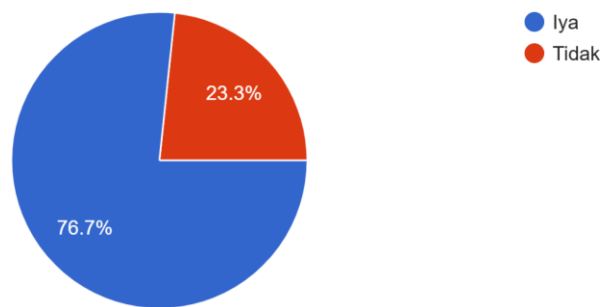
30 responses



**Gambar 1.3 Hasil Mini Survey**

Sumber: Survey yang dilakukan melalui *Google Form* (2024)

Apakah pekerjaan anda saat ini membuat anda merasa Burnout pada saat mengerjakannya?  
30 responses



**Gambar 1.4 Hasil Mini Survey**

Sumber: Survey yang dilakukan melalui *Google Form* (2024)

Berdasarkan mini survei yang dijalankan dengan *Google Form* untuk mengetahui niat karyawan untuk keluar atau pindah dari pekerjaannya dengan responden sebanyak 30 karyawan tetap yang bekerja di hotel bintang 3 dan hotel bintang 4 di Gading Serpong. Dapat diambil kesimpulan, bahwa cukup banyak karyawan tetap yang bekerja di hotel bintang 3 dan bintang 4 di Gading Serpong yang berniat untuk pindah atau keluar dari pekerjaannya saat ini. Selain itu, melalui survey yang telah dilakukan, mayoritas karyawan tetap yang bekerja di hotel bintang 3 dan bintang 4 di Gading Serpong cenderung memiliki tingkat stress dan *job burnout* yang cukup tinggi yang bisa berpengaruh pada niat karyawan untuk pindah atau keluar dari pekerjaannya.

*Turnover intention* merupakan indikator penting yang menggambarkan keinginan karyawan untuk meninggalkan pekerjaannya, yang dapat berdampak signifikan pada keberlanjutan operasional perusahaan, terutama di industri perhotelan yang sangat bergantung dengan kualitas layanan sumber daya manusia.

Menurut Salama et al. (2022), turnover intention adalah kecenderungan karyawan untuk keluar dari pekerjaannya karena berbagai faktor, seperti work stress dan job burnout. Riset mengungkapkan jika tingkat turnover intention di industri perhotelan cenderung lebih tinggi dibandingkan sektor lainnya, karena sifat pekerjaan yang penuh tekanan dan tuntutan layanan yang tinggi, Wu et al., (2020).

Berdasarkan penelitian Pipit Sundari et al. (2023) di Bali, faktor utama yang mengakibatkan turnover intention ialah work stress, job insecurity, lingkungan kerja yang tidak kondusif, sekaligus beban kerja yang berlebihan. Fenomena ini juga relevan di Gading Serpong, mengingat data mini survey menunjukkan 66,7% karyawan tetap di hotel bintang 3 dan 4 memiliki niat untuk pindah kerja, yang erat kaitannya dengan tingkat work stress (70%) dan job burnout (76,7%).

Selain itu, dampak dari turnover intention tidak hanya mengganggu stabilitas organisasi tetapi juga meningkatkan biaya operasional perusahaan, seperti biaya pelatihan dan rekrutmen karyawan baru, Mardik (2017). Maka dari itu, mengetahui serta mengatur faktor-faktor yang memengaruhi turnover intention menjadi strategi penting bagi industri perhotelan di wilayah Gading Serpong untuk mempertahankan karyawan berkualitas.

Industri perhotelan di Indonesia mempunyai masalah tingkat turnover karyawan yang tinggi. Andriani, (2021) didalam risetnya mengatakan jika turnover karyawan hotel di Indonesia menjangkau antara 11–38% tiap tahunnya. Data dari mini survey yang dilakukan ke 30 karyawan tetap di 5 hotel di Gading Serpong menunjukkan bahwa tingkat turnover karyawan tetap yang bekerja di industri perhotelan di Gading Serpong sebesar 66.7 %. Faktor penyebab tingginya *turnover*

*intention* atau adanya niat karyawan untuk pindah atau keluar dari pekerjaannya ini antara lain adalah tingkat stres kerja, job burnout, beban kerja yang berlebihan yang menyebabkan *work stress* dan *job burnout*. Berdasarkan hasil mini survey yang sudah dilakukan kepada 30 orang karyawan tetap yang bekerja di hotel di Gading Serpong tingkat *work stress* karyawan tetap sebesar 70% dan tingkat job burnout yang dialami oleh karyawan tetap sebesar 76.7%.

Di dalam jurnal yang berjudul “*Impact of Work Stress and Job Burnout on Turnover Intention among Hotel Employees*” Menurut (Varghese et al., 2019) *Turnover Intention* di definisikan dimana karyawan memiliki niat dan keinginan yang muncul dari diri seorang pekerja untuk menjalankan sesuatu yang mengacu pada kemauan karyawan untuk keluar dari pekerjaan dan berpindah pekerjaan saat ini di dalam waktu singkat (Salama et. al., 2022). Menurut (alama et al. (2022) *Turnover Intention* di dalam industri perhotelan disebabkan karena adanya work stress dan job burnout. Hal tersebut didukung dengan riset sebelumnya yang dilakukan pada salah satu hotel yang ada di Denpasar, Bali oleh Pipit Sundari et al. (2023) faktor turnover intention yang terjadi di hotel dikarenakan adanya work stress, job insecurity, kepuasan kerja, lingkungan kerja, kompensasi dan konflik peran. Selain itu, dapat dilihat pada hasil data mini survey yang dilakukan pada karyawan hotel bintang 3 dan hotel bintang 4 di Gading Serpong yang telah ditentukan oleh penulis dimana terdapat keterkaitan antara pengaruh work stress dan job burnout terhadap turnover intention.

Menurut Mardik (2017) Tingginya tingkat *turnover intention* karyawan memiliki pengaruh yang negatif dan akan merugikan hotel, dikarenakan perusahaan

perlu menemukan dan melatih karyawan baru guna mengisi posisi yang kosong, termasuk meningkatkan biaya rekrutmen karyawan untuk mencari kandidat calon karyawan, waktu yang digunakan untuk proses seleksi dan wawancara, serta biaya pelatihan skill untuk karyawan baru, berkurangnya karyawan yang memiliki pengetahuan dan keterampilan, mengganggu produktivitas di dalam tim, mengganggu operasi bisnis secara keseluruhan dan mengurangi kualitas layanan yang diberikan kepada tamu di hotel. *Turnover Intention* merupakan salah satu pengaruh signifikan dari *work stress* dan *job burnout*. Maka dari itu, maka perusahaan perlu mengetahui serta mengelola semua faktor yang dapat berpengaruh pada *turnover intention* karyawan guna menyusun strategi yang efektif dalam rangka mempertahankan karyawan yang memiliki potensi keterampilan yang berkualitas.

Di dalam jurnal yang berjudul “*Impact of Work Stress and Job Burnout on Turnover Intention among Hotel Employees*” Menurut (Salama et al., 2022) *Work Stress* mengacu pada kegagalan dalam mengelola tekanan atau tantangan yang berasal dari pekerjaan, yang muncul dari kesenjangan antara kemampuan tenaga kerja dan tuntutan lingkungan kerja serta kebutuhan dasar. *Work stress* dapat muncul akibat beban kerja yang tinggi, tuntutan kualitas layanan, serta tekanan untuk memenuhi ekspektasi tamu. Selain itu, *work stress* timbul karena terdapat beberapa tantangan yang harus dihadapi oleh karyawan di dalam industri perhotelan, seperti jam kerja yang tidak menentu, tuntutan pelayanan tinggi dan ekspektasi tamu yang tinggi, tekanan target dan penjualan, variasi pekerjaan dan kurangnya pembagian peran yang jelas di dalam pekerjaan, kurangnya dukungan

dan pengakuan atau apresiasi dari atasan atau manajemen, kondisi kerja yang padat dan lingkungan yang menantang. Di dalam industri perhotelan memiliki jam operasional yang tidak menentu, sehingga karyawan sering bekerja di luar jam kerja normal, termasuk shift malam dan hari libur. Pola kerja ini menyebabkan *work stress* dan *job burnout* karena waktu kerja yang tidak teratur menyebabkan kurangnya waktu istirahat karyawan. Di dalam industri perhotelan terdapat tuntutan pelayanan yang tinggi karena pelayanan hotel berfokus pada kepuasan dan ekspektasi yang tinggi dari tamu hotel, sehingga karyawan dituntut untuk selalu bersikap ramah, profesional, dan sigap dalam melayani tamu, meskipun dalam kondisi lelah atau dalam situasi yang menantang. Tuntutan ini dapat menimbulkan tingkat stres yang tinggi.

Selain itu di dalam industri perhotelan menetapkan target khusus, seperti penjualan kamar, makanan, atau layanan tambahan. Biasanya di beberapa divisi di dalam industri perhotelan seperti, karyawan di bagian *front office*, *food and beverage*, atau sales mendapat tekanan untuk menjangkau target penjualan yang sudah ditentukan, hal ini dapat meningkatkan *work stress* pada karyawan. Variasi Pekerjaan dan kurangnya pembagian peran yang jelas di dalam pekerjaan di dalam industri perhotelan karyawan harus dapat mengatasi berbagai jenis situasi atau masalah tamu, seperti komplain, perubahan mendadak, atau kondisi darurat. Variasi pekerjaan dan kurangnya pembagian peran yang jelas di dalam pekerjaan di dalam industri perhotelan dapat meningkatkan *work stress* pada karyawan. Banyak karyawan perhotelan merasa kurang mendapatkan dukungan dari atasan atau manajemen atau kurangnya pengakuan dan apresiasi atas kerja keras mereka.



Situasi ini dapat membuat karyawan merasa menyebabkan perasaan kurang dihargai, yang pada akhirnya menimbulkan burnout. Selain itu, kondisi kerja yang padat di dalam industri perhotelan menyebabkan Karyawan hotel bekerja di lingkungan yang padat dan sibuk. Selain itu, karyawan hotel dituntut untuk bergerak cepat di area kerja yang luas. Ini merupakan tantangan di dalam industri perhotelan yang dapat menyebabkan *job burnout* pada karyawan.

Faktor lainnya yang bisa mempengaruhi niat karyawan untuk keluar atau pindah dari pekerjaannya di industri hotel selain *work stress* (job stress) adalah *job burnout* atau kelelahan kerja. Di dalam jurnal yang berjudul “*Impact of Work Stress and Job Burnout on Turnover Intention among Hotel Employees*” Menurut Salama et al. (2022) *Job Burnout* diartikan sebagai kondisi kelelahan emosional, depersonalisasi, serta penurunan kualitas kerja yang disebabkan oleh work stress. Selain itu, menurut Inavalpotro (2019) masalah kesehatan dan psikologis pada pekerja yang disebabkan oleh *job burnout*, seperti ketidakpuasan kerja, rendahnya kualitas produksi, dan faktor-faktor pekerjaan seperti ekspektasi pekerjaan yang berubah, tekanan kerja tanpa dukungan, dan konflik peran pekerjaan yang bisa mengakibatkan *job burnout*. *Job burnout* terjadi ketika karyawan mengalami kelelahan emosional, depersonalisasi, serta turunnya prestasi pribadi akibat beban kerja yang berlebihan dan kurangnya dukungan. Gejala burnout ini termasuk rasa lelah dan lesu saat bekerja, menurunnya motivasi di lingkungan kerja maupun di luar. Di dalam lingkungan kerja yang penuh tekanan seperti di industri perhotelan, *job burnout* dapat dengan cepat memicu perasaan tidak puas terhadap pekerjaan

dan kondisi ini dapat memicu karyawan untuk mempertimbangkan *turnover intention*.

Tangerang adalah salah satu kota lebih tepatnya di wilayah Gading Serpong yang berkembang pesat dengan banyak hotel bintang 3 dan hotel bintang 4 yang ada, menjadi lokasi yang menarik guna mengkaji pengaruh *work stress* dan *job burnout* terhadap *turnover intention*. Dengan meningkatnya jumlah hotel bintang 3 dan hotel bintang 4 di Gading Serpong, persaingan untuk mempertahankan karyawan yang berkualitas semakin ketat. Maka dari itu, manajemen sumber daya manusia di perusahaan perlu memahami faktor-faktor yang berpengaruh pada keputusan karyawan yang menetap atau pergi dari pekerjaannya.

Riset ini ditujukan guna menganalisa pengaruh *work stress* dan *job burnout* terhadap *turnover intention* pada karyawan hotel bintang 3 dan hotel bintang 4 di Gading Serpong. Dengan memahami hubungan antara faktor-faktor ini, diharapkan riset ini bisa menyumbangkan kontribusi serta memberikan rekomendasi untuk manajemen hotel yang bertujuan di dalam membentuk lingkungan kerja yang semakin sehat serta produktif dan di dalam merumuskan kebijakan dan strategi yang lebih efektif untuk mengelola *work stress* dan mencegah *job burnout*, sehingga *turnover intention* pada karyawan dapat berkurang dan karyawan dapat bekerja dengan lebih produktif dan termotivasi.

Dari latar belakang pada riset ini, penulis tertarik untuk meneliti dan menganalisis studi ini yang berjudul **“Pengaruh Work Stress dan Job Burnout Terhadap Turnover Intention pada Karyawan Tetap Hotel Bintang 3 dan Bintang 4 di Gading Serpong”**.

## 1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian

Menurut pemaparan latar belakang fenomena penelitian diatas, maka berikut ini merupakan rumusan masalah dari penelitian ini:

1. Apakah *Work Stress* berpengaruh terhadap *Turnover Intention* pada karyawan tetap di hotel bintang 3 dan hotel bintang 4 di Gading Serpong?
2. Apakah *Work Stress* berpengaruh terhadap *Job Burnout* pada karyawan tetap di hotel bintang 3 dan hotel bintang 4 di Gading Serpong?
3. Apakah *Job Burnout* berpengaruh terhadap *Turnover Intention* pada karyawan tetap di hotel bintang 3 dan hotel bintang 4 di Gading Serpong?
4. Apakah *Job Burnout* memediasi pengaruh antara *Work Stress* terhadap *Turnover Intention* pada karyawan tetap di hotel bintang 3 dan hotel bintang 4 di Gading Serpong?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Dari latar belakang fenomena penelitian serta rumusan masalah yang telah dijelaskan diatas, sehingga tujuan penulis melaksanakan riset ini ialah:

1. Untuk mencari tahu dan melakukan analisis mengenai pengaruh *Work Stress* terhadap *Turnover Intention* pada karyawan tetap di hotel bintang 3 dan hotel bintang 4 di Gading Serpong
2. Untuk mencari tahu dan melakukan analisis mengenai pengaruh *Work Stress* terhadap *Job Burnout* pada karyawan tetap di hotel bintang 3 dan hotel bintang 4 di Gading Serpong

3. Untuk mencari tahu dan melakukan analisis mengenai pengaruh *Job Burnout* terhadap *Turnover Intention* pada karyawan tetap di hotel bintang 3 dan hotel bintang 4 di Gading Serpong
4. Untuk mencari tahu dan melakukan analisis mengenai pengaruh *Job Burnout* memberikan pengaruh secara positif dan signifikan memediasi hubungan antara *Work Stress* terhadap *Turnover Intention* pada karyawan tetap di hotel bintang 3 dan hotel bintang 4 di Gading Serpong

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berikut ini ialah Manfaat Penelitian Akademis dan Manfaat Penelitian Non Akademis dengan topik “Analisis Pengaruh *Work Stress* dan *Job Burnout* terhadap *Turnover Intention* pada Karyawan Tetap di Hotel Bintang 3 dan Hotel Bintang 4 di Gading Serpong”:

##### **1.4.1 Manfaat Penelitian di Bidang Akademis**

Peneliti berharap agar riset ini bisa menyumbangkan manfaat bagi seluruh pihak yang memerlukan serta bisa berguna menjadi sebagai sumber referensi dan menambah atau meningkatkan atau menambah ilmu pengetahuan dan wawasan untuk mahasiswa lain dan peneliti berikutnya, khususnya di program studi Manajemen konsentran atau peminatan *Human Capital* atau sumber daya manusia (SDM). Peneliti berharap untuk peneliti berikutnya dapat melakukan dan melanjutkan penelitian mengenai pemahaman “Analisis Pengaruh *Work Stress* dan *Job Burnout* Terhadap *Turnover Intention* pada Karyawan Tetap di Hotel Bintang 3 dan Hotel Bintang 4 di Gading Serpong”.

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian Untuk Pembaca**

Penulis berharap riset ini bisa menjadi sumber referensi di dalam melakukan penelitian lanjutan dan memberikan kontribusi di dalam menambah atau meningkatkan ilmu pengetahuan dan wawasan pembaca mengenai analisis pengaruh *Work Stress* dan *Job Burnout* terhadap *Turnover Intention* pada Karyawan Tetap di Hotel Bintang 3 dan Hotel Bintang 4 di Gading Serpong. Selain itu, melalui riset ini dapat memberikan gambaran umum bagi pembaca didalam menetapkan topik riset.

#### **1.4.3 Manfaat Penelitian Untuk Peneliti Berikutnya**

Temuan riset ini bisa meningkatkan dan menambah ilmu pengetahuan dan wawasan yang baru untuk peneliti di dalam kemampuan menganalisis sebuah masalah melalui penelitian yang dilakukan dan untuk peneliti berikutnya atau peneliti lain diharapkan melalui temua riset ini bisa dijadikan referensi atau sumber informasi bagi penelitian selanjutnya, supaya penelitian ini bisa lebih dikembangkan dalam sumber-sumber yang lainnya.

#### **1.4.4 Manfaat Penelitian di Bidang Non Akademis**

Peneliti berharap supaya riset ini bisa meluaskan pemahaman dan pandangan untuk hotel yang memiliki karyawan tetap di hotel bintang 3 dan hotel bintang 4 di Gading Serpong mengenai hubungan *work stress* dan *job burnout* terhadap *turnover intention* pada karyawan. Melalui penelitian ini dapat membantu hotel untuk mengetahui pengaruh negatif dari *work stress*, *job burnout* dan *turnover intention* pada karyawan tetap di hotel bintang 3 dan hotel bintang 4 di Gading Serpong. Selain itu, melalui penelitian ini dapat membantu hotel untuk

menganalisis dan mencari solusi dengan cara memberikan informasi mengenai pengaruh *Work Stress* dan *Job Burnout* terhadap *Turnover Intention* pada karyawan tetap di hotel bintang 3 dan hotel bintang 4 di Gading Serpong.

Peneliti berharap agar saran, kritik, evaluasi dan informasi tambahan bagi hotel yang berasal dari hasil penelitian dapat diterima dan dapat menjadi pedoman bagi hotel untuk memperhatikan masalah karyawannya dengan memikirkan cara yang efektif untuk mempertahankan karyawan yang bekerja di hotel sekarang ini atau bagi masa mendatang merasa nyaman dengan kondisi atau lingkungan kerjanya. Maka dari itu, riset ini diharapkan bisa mendukung hotel di dalam mempertahankan karyawan tetap hotel bintang 3 dan hotel bintang 4 di Gading Serpong.

### **1.5 Batasan Penelitian**

Penulis melaksanakan penelitian kepada karyawan tetap yang bekerja di hotel bintang 3 dan hotel bintang 4 di Gading Serpong. Variabel yang diuji dan diteliti adalah *Work Stress*, *Job Burnout*, dan *Turnover Intention* pada Karyawan Tetap di Hotel Bintang 3 dan Hotel Bintang 4 di Gading Serpong.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika Penulisan pada laporan riset ini menerapkan sistem penulisan dengan format yang ditentukan pada Panduan Tesis Manajemen 2024. Sistematika Penulisan yang diterapkan pada penulisan laporan studi ini yakni sistematika yang ditentukan oleh Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis, Universitas Multimedia Nusantara. Berikut ini merupakan sistematika penulisan penelitian ini:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Di dalam BAB I penulis membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, serta sistematika penelitian. Hal tersebut yang menjadi acuan penulis di dalam melaksanakan penelitian mengenai analisis pengaruh *Work Stress* dan *Job Burnout* terhadap *Turnover Intention* pada Karyawan Tetap di Hotel Bintang 3 dan Hotel Bintang 4 di Gading Serpong.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Di dalam BAB II penulis membahas terkait pemahaman konsep penelitian yang terdiri dari beberapa landasan teori dari seluruh variabel yang berhubungan dengan pembahasan yang ada pada penelitian ini. Hal ini bertujuan untuk membantu penulis di dalam melakukan penelitian. Selain itu, bab ini menampilkan dan membahas mengenai tinjauan teori, model penelitian, hipotesis, hipotesis penelitian yang digunakan oleh penulis, serta riset terdahulu.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Di dalam BAB III penulis membahas dan memaparkan terkait istilah konsep metodologi penelitian seperti landasan teori, ruang lingkup penelitian, definisi operasional dari seluruh variabel yang berhubungan dengan pembahasan yang ada pada riset ini. Selain itu, bab ini menguraikan dengan detail hubungan antara variabel yang diteliti tersusun dari gambaran umum objek penelitian, desain penelitian, populasi dan sampel penelitian, metode pengumpulan data, prosedur

penelitian, skala ukuran, identifikasi variabel penelitian, analisis data, uji hipotesis, dan tabel operasional penelitian.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Di dalam BAB IV penulis membahas dan memaparkan terkait hasil uji melalui survei yang dilakukan dan menjelaskan hasil dari analisis penelitian setiap variabel penelitian dengan mengacu pada hasil kuesioner yang telah disebar oleh penulis secara online menggunakan Google Form. Terkait ini peneliti menjelaskan analisis pengaruh *work stress* dan *burnout* terhadap *turnover intention* pada karyawan tetap di hotel bintang 3 dan hotel bintang 4 di Gading Serpong yang dihubungkan dengan teori dari hasil penelitian sebelumnya. Selain itu, bab ini membahas deskripsi profil responden, analisis data, pembahasan temuan riset, dan implikasi manajerial.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Di dalam BAB V membahas terkait kesimpulan riset serta saran yang diajukan oleh penulis bagi hotel serta riset selanjutnya dengan topik terkait.