

**HUBUNGAN LOYALITAS KARYAWAN  
DENGAN KUALITAS LAYANAN INDUSTRI PERHOTELAN**

*Felisitas Brian Kusumaningtias*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas karyawan pada industri perhotelan. Hipotesis penelitian ini adalah terdapat hubungan yang signifikan antara loyalitas karyawan dengan kualitas pelayanan. Subjek dalam penelitian ini adalah 32 orang karyawan hotel pada divisi *frontliner* serta *customer service* dan 67 pengunjung hotel yang berasal dari 2 hotel. Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuisioner penelitian yang terdiri dari Skala Kualitas Layanan (22 item,  $\alpha = 0.893$ ) dan Skala Loyalitas Karyawan (5 item,  $\alpha = 0,645$ ). Hasil uji asumsi menunjukkan bahwa data tidak terdistribusi normal, sehingga tidak memenuhi syarat normalitas, akan tetapi memenuhi syarat linearitas. Uji hipotesis pada penelitian ini menggunakan *Spearman's Rho Correlation*. Hasil uji analisis menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan dan loyalitas karyawan memiliki hubungan yang signifikan ( $p = 0,048$ ). Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis nol pada penelitian ini ditolak.

**Kata kunci:** Loyalitas Karyawan, Kualitas Layanan, Karyawan Perhotelan

## CORRELATION OF EMPLOYEE LOYALTY AND SERVICE QUALITY IN HOTEL INDUSTRY

*Felisitas Brian Kusumaningtias*

### ABSTRACT

This study aims to empirically examine the correlation between service quality and employee loyalty in the hotel industry. The proposed research hypothesis shows that there is a significant relation between employee loyalty and service quality. Subjects in this study were 32 hotel employees in the frontliner and customer service divisions and 67 hotel visitors from 2 hotels. The data were collected by distributing questionnaires, those are Service Quality Scale (22 items,  $\alpha = 0.893$ ) and the Employee Loyalty Scale (5 items,  $\alpha = 0.645$ ). The analysis results showed that the data is not normally distributed, so it does not meet the normality requirements, but fulfills the linearity requirements. Hypothesis analysis in this study used Spearman's Rho Correlation. The analysis showed that the variables of service quality and employee loyalty have a significant relation ( $p = 0,048$ ). It can be concluded that the null hypothesis in this study was rejected.

**Keywords:** Employee Loyalty, Service Quality, Hotel Employee