

Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Kinerja Karyawan Di Hotel Asri Podomoro

The Effect Of Leadership Style And Interpersonal Communication On Employee Performance Satisfaction At Hotel Asri Podomoro

Muhammad Tegar & Henry Yuliamir*

Manajemen Perhotelan, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia, Indonesia

Diterima: 16 Juli 2025; Direview: 15 September 2025; Disetujui: 11 Oktober 2025

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

Abstrak

Artikel ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan dan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kinerja karyawan di Hotel Asri Podomoro. Masalah difokuskan pada sejauh mana kedua variabel independen tersebut mampu meningkatkan kinerja karyawan dalam konteks industri perhotelan. Guna mendekati masalah ini dipergunakan acuan teori dari manajemen sumber daya manusia, kepemimpinan, dan komunikasi organisasi. Data-data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan dengan teknik purposive sampling dan dianalisis secara kuantitatif menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, di mana kepemimpinan yang mampu memberikan arahan, teladan, dan motivasi mendorong peningkatan kualitas kerja. Komunikasi interpersonal juga terbukti memiliki pengaruh yang lebih dominan, ditandai dengan keterbukaan, empati, serta sikap saling menghargai yang mampu menciptakan lingkungan kerja harmonis dan mendukung produktivitas. Kajian ini menyimpulkan bahwa kombinasi gaya kepemimpinan yang tepat dan komunikasi interpersonal yang efektif menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan kinerja, sehingga pengelolaan sumber daya manusia di industri perhotelan perlu menekankan aspek kepemimpinan dan komunikasi selain keterampilan teknis.

Kata Kunci: Gaya Kepemimpinan; Komunikasi Interpersonal; Kepuasan Kinerja; Hotel

Abstract

This article aims to analyze the influence of leadership style and interpersonal communication on employee performance satisfaction at Hotel Asri Podomoro. The problem is focused on the extent to which these two independent variables can enhance employee performance in the hospitality industry context. The study is based on theories of human resource management, leadership, and organizational communication. Data were collected through questionnaires distributed to employees using purposive sampling and analyzed quantitatively with multiple linear regression. The results indicate that leadership style has a positive and significant effect on employee performance, where leaders who provide direction, role models, and motivation encourage higher work quality. Interpersonal communication was also found to have a more dominant effect, as openness, empathy, and mutual respect foster a harmonious work environment that supports productivity. This study concludes that the combination of appropriate leadership style and effective interpersonal communication is a key factor in improving performance satisfaction. Therefore, human resource management in the hospitality industry should emphasize leadership and communication quality in addition to technical skills.

Keywords: Leadership Style; Interpersonal Communication; Performance Satisfaction; Hotel.

How to Cite: Tegar, M., & Yuliamir, H. (2025). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Kinerja Karyawan Di Hotel Asri Podomoro. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 8 (2): 661-668



PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang memiliki kontribusi penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi, khususnya di daerah tujuan wisata. Perkembangan pariwisata yang pesat di Indonesia mendorong meningkatnya jumlah hotel baik berbintang maupun non-bintang di berbagai kota besar dan daerah destinasi wisata. Persaingan bisnis yang semakin ketat menuntut manajemen hotel untuk memiliki strategi yang tepat dalam mempertahankan keunggulan kompetitif. Salah satu faktor utama yang memengaruhi keberhasilan sebuah hotel adalah kualitas sumber daya manusia (SDM) yang dimilikinya. Menurut (Kotler, 2016), sumber daya manusia dalam sektor jasa merupakan ujung tombak pelayanan, karena mereka berinteraksi langsung dengan konsumen dan membentuk citra perusahaan. Oleh karena itu, kualitas kinerja karyawan memiliki peran yang sangat strategis dalam mendukung kepuasan tamu serta keberlanjutan usaha hotel.

Kinerja karyawan dalam industri perhotelan bukan hanya ditentukan oleh keahlian teknis, melainkan juga oleh faktor manajerial dan psikologis. Salah satu faktor penting adalah gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh manajemen. Gaya kepemimpinan dapat diartikan sebagai cara atau pola perilaku pemimpin dalam mengarahkan, memengaruhi, dan mengawasi bawahannya untuk mencapai tujuan organisasi. (Susilowati & Azizah, 2020) menjelaskan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh langsung terhadap perilaku, motivasi, dan kepuasan kerja bawahan. Pemimpin yang menerapkan gaya kepemimpinan partisipatif dan transformasional cenderung mampu meningkatkan semangat kerja, loyalitas, serta produktivitas karyawan. Sebaliknya, gaya kepemimpinan yang otoriter dan kurang fleksibel berpotensi menurunkan motivasi dan menciptakan iklim kerja yang tidak kondusif. Dalam industri perhotelan yang dinamis dan menuntut koordinasi lintas departemen, kepemimpinan yang fleksibel, komunikatif, dan berorientasi pada pemberdayaan karyawan menjadi sangat penting (Rahayu & Yuliamir, 2021); (Yuliamir et al., 2023).

Selain gaya kepemimpinan, komunikasi interpersonal juga memiliki peran signifikan dalam meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Komunikasi interpersonal yang efektif memungkinkan terjalinnya hubungan kerja yang harmonis, terbukanya arus informasi, serta meningkatnya kerja sama antarindividu. Menurut (Luthans, 2022), komunikasi yang terbuka dan efektif menjadi fondasi dalam membangun kohesi tim dan budaya organisasi yang positif. (Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, 2019) menambahkan bahwa komunikasi bukan hanya sarana penyampaian pesan, tetapi juga membangun makna, kepercayaan, serta ikatan sosial antar anggota organisasi. Dalam konteks hotel, di mana operasional melibatkan banyak departemen seperti front office, housekeeping, food and beverage, hingga manajemen back office, komunikasi interpersonal yang baik sangat diperlukan untuk menjamin kelancaran pelayanan. Karyawan yang merasa mendapatkan komunikasi yang jelas, terbuka, dan suportif dari pimpinan maupun rekan kerja cenderung lebih puas terhadap pekerjaannya dan termotivasi untuk bekerja lebih baik.

Berbagai penelitian terdahulu telah menegaskan pentingnya gaya kepemimpinan dan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja serta kinerja karyawan. (Yuliamir et al., 2022) menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan hotel, yang pada akhirnya berdampak positif pada kinerja. (Setiawan, 2019) mengungkapkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif mampu memediasi hubungan antara motivasi kerja dengan kinerja karyawan di sektor pariwisata. Penelitian oleh (Djari, 2016) menambahkan bahwa kombinasi kepemimpinan partisipatif dengan komunikasi terbuka berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan kerja karyawan secara signifikan. (Nur Kholifah & Aidil Fadli, 2022) menegaskan bahwa gaya kepemimpinan tidak hanya berdampak pada kinerja, tetapi juga membentuk budaya organisasi yang berkelanjutan.

Selanjutnya, (Strategi et al., 2010) menemukan bahwa gaya kepemimpinan demokratis mampu meningkatkan keterlibatan dan loyalitas karyawan di industri perhotelan. (Nugroho, 2019) menekankan pentingnya komunikasi interpersonal dalam membangun kerja sama tim yang solid di lingkungan hotel. (Permatasari et al., 2022) menunjukkan bahwa pemberdayaan karyawan melalui gaya kepemimpinan partisipatif berdampak pada peningkatan kinerja operasional hotel. (Mustofa, 2020) menambahkan bahwa motivasi intrinsik karyawan meningkat ketika pemimpin

menerapkan gaya kepemimpinan yang mendukung dan memberi ruang partisipasi (Kholifah, 2022) juga mengungkapkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif dapat mengurangi tingkat stres kerja dan meningkatkan kepuasan kerja di sektor hospitality.

Temuan serupa di tingkat internasional diperkuat oleh (Kodrat, 2024) yang menyatakan bahwa kepemimpinan transformasional memiliki hubungan erat dengan kepuasan kerja dan kinerja dalam organisasi jasa. (Fernández & Quintero, 2017) menjelaskan bahwa kepemimpinan yang efektif bukan hanya sebatas mengarahkan, tetapi juga membangun hubungan emosional yang sehat antara pemimpin dan bawahan. (Ahmad, 2022), dalam penelitiannya di industri perhotelan Malaysia, menemukan bahwa komunikasi interpersonal yang baik berkontribusi terhadap peningkatan produktivitas karyawan serta kualitas pelayanan yang dirasakan langsung oleh tamu hotel.

Meskipun demikian, mayoritas penelitian tersebut banyak dilakukan pada hotel berbintang besar dengan jumlah karyawan yang lebih banyak dan struktur organisasi yang lebih kompleks. Masih terbatas penelitian yang secara khusus meneliti hotel skala menengah dengan jumlah karyawan relatif kecil, di mana pola kepemimpinan dan komunikasi interpersonal memiliki dinamika berbeda. Hotel Asri Podomoro, dengan jumlah karyawan sekitar 50 orang, menjadi contoh menarik untuk diteliti karena skala organisasi yang relatif kecil memungkinkan interaksi langsung antara pimpinan dan karyawan. Kondisi ini memberikan peluang bagi kepemimpinan dan komunikasi interpersonal untuk berperan lebih nyata dalam membentuk kepuasan dan kinerja karyawan. Namun, pada saat yang sama, keterbatasan jumlah karyawan dapat menimbulkan tantangan tersendiri, seperti tingginya beban kerja, keterbatasan jenjang karier, serta potensi konflik interpersonal yang lebih intens.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian mengenai pengaruh gaya kepemimpinan dan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kinerja karyawan di Hotel Asri Podomoro menjadi penting dilakukan. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi empiris terhadap literatur manajemen sumber daya manusia, khususnya di sektor perhotelan skala menengah. Selain itu, penelitian ini dapat memberikan masukan praktis bagi pihak manajemen hotel dalam merumuskan strategi pengelolaan karyawan yang lebih efektif, meningkatkan kepuasan kerja, serta mendukung pencapaian kinerja organisasi secara berkelanjutan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana gaya kepemimpinan dan komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kepuasan kinerja karyawan di Hotel Asri Podomoro.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, karena data dikumpulkan secara langsung melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Desain penelitian yang dipakai adalah deskriptif asosiatif, yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara variabel independen (gaya kepemimpinan dan komunikasi interpersonal) terhadap variabel dependen (kepuasan kinerja karyawan).

Subjek penelitian adalah seluruh karyawan Hotel Asri Podomoro yang berjumlah 50 orang. Mengingat jumlah populasi relatif kecil, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh (census sampling), di mana seluruh populasi dijadikan sampel penelitian (Sugiyono, 2019).

Tabel 1. Karakteristik Responden Penelitian

Karakteristik	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	28	56,0
	Perempuan	22	44,0
Usia	< 25 tahun	15	30,0
	25–35 tahun	20	40,0
	> 35 tahun	15	30,0
Pendidikan Terakhir	SMA/SMK	18	36,0
	Diploma	20	40,0



	Sarjana	12	24,0
Lama Bekerja	< 2 tahun	10	20,0
	2-5 tahun	25	50,0
	> 5 tahun	15	30,0

Dari tabel di atas, penjelasan “Mayoritas responden berusia 25–35 tahun (40%) dengan tingkat pendidikan Diploma (40%) dan lama bekerja 2–5 tahun (50%). Responden laki-laki (56%) sedikit lebih banyak dibanding perempuan (44%).”

Variabel penelitian terdiri atas:

1. Gaya Kepemimpinan (X1), meliputi aspek kemampuan pemimpin dalam memotivasi, mengarahkan, memberi teladan, serta konsistensi dalam pengambilan keputusan.
2. Komunikasi Interpersonal (X2), mencakup indikator keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, serta kesetaraan antar karyawan maupun atasan ((Sudarmanto et al., 2021).
3. Kepuasan Kinerja Karyawan (Y), yang diukur melalui kepuasan terhadap hasil kerja, lingkungan kerja, kesempatan pengembangan diri, serta hubungan dengan rekan kerja dan pimpinan (Sudarmanto et al., 2021).

Tabel 2. Variabel Indikator

Variabel	Indikator ringkas	Jumlah butir yang disarankan
X1 Gaya Kepemimpinan	teladan, arahan/kejelasan tugas, dukungan/pemberdayaan, motivasi/inspirasi, umpan balik & apresiasi, konsistensi/keadilan	6
X2 Komunikasi Interpersonal	keterbukaan, empati, dukungan, kejelasan pesan, umpan balik dua arah, sikap saling menghargai	6
Y Kepuasan Kinerja Karyawan	puas atas hasil kerja, efisiensi pribadi, kualitas layanan, hubungan kerja, lingkungan kerja, peluang berkembang	6

Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert 1–5 (mulai dari “sangat tidak setuju” hingga “sangat setuju”). Penyusunan instrumen didasarkan pada indikator setiap variabel yang diadaptasi dari teori (Robbins, S. P., & Judge, 2017), (Sudarmanto et al., 2021), dan (Luthans, 2022). Instrumen diuji validitas (melalui korelasi item–total) dan reliabilitas (menggunakan Cronbach’s Alpha), sehingga layak digunakan untuk pengumpulan data.

Prosedur pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner langsung kepada seluruh responden di Hotel Asri Podomoro, dengan didahului oleh penjelasan mengenai tujuan penelitian dan jaminan kerahasiaan data responden.

Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linear berganda melalui bantuan perangkat lunak SPSS versi 25. Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, model regresi diuji dengan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Uji F digunakan untuk melihat pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen, sedangkan uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh parsial masing-masing variabel independen.

Dengan metode ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran empiris mengenai pengaruh gaya kepemimpinan dan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kinerja karyawan pada Hotel Asri Podomoro. Hasilnya diharapkan dapat menjadi masukan bagi manajemen hotel dalam merumuskan strategi kepemimpinan dan komunikasi yang lebih efektif dalam rangka meningkatkan kinerja serta kepuasan karyawan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi jawaban responden pada setiap butir pertanyaan kuesioner. Hasil pengujian menunjukkan nilai Cronbach’s Alpha sebagai berikut:

Tabel 2. Cronbach’s Alpha

Variabel	Cronbach’s Alpha	Kriteria	Keterangan
----------	------------------	----------	------------

X1	0,754	$\geq 0,70$	Reliabel
X2	0,716	$\geq 0,70$	Reliabel
Y	0,744	$\geq 0,70$	Reliabel

Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,70. Dengan demikian, instrumen penelitian dapat dinyatakan reliabel dan layak digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Uji Regresi Linier Berganda

a. Model Summary

Hasil uji regresi linier berganda menunjukkan nilai koefisien korelasi dan determinasi sebagai berikut:

Tabel 3. Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0,871	0,759	0,748	1,13610

Nilai R = 0,871 menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara variabel X1 dan X2 terhadap Y. Nilai $R^2 = 0,759$ mengindikasikan bahwa sebesar 75,9% variasi variabel Y dapat dijelaskan oleh X1 dan X2, sedangkan sisanya 24,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Nilai Adjusted $R^2 = 0,748$ memperkuat hasil bahwa model yang digunakan cukup baik meskipun memperhitungkan jumlah prediktor.

b. Uji ANOVA (Simultan)

Hasil uji ANOVA diperoleh sebagai berikut:

Tabel 4. Uji Anova

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	190,716	2	95,358	73,880	0,000
Residual	60,664	47	1,291		
Total	251,380	49			

Nilai Fhitung = 73,880 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa secara simultan variabel X1 dan X2 berpengaruh signifikan terhadap Y. Artinya, model regresi yang dibangun layak digunakan.

c. Uji Parsial (Koefisien Regresi)

Hasil uji parsial ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 5. Koefisien Regresi

Variabel	B (Koef.)	Std. Error	Beta (Stand.)	t Hitung	Sig.	Keterangan
Konstanta (α)	5,703	1,449	–	3,936	0,000	–
X1	0,511	0,099	0,645	5,295	0,002	Signifikan
X2	0,684	0,102	0,754	6,720	0,000	Signifikan

Persamaan regresi yang diperoleh adalah

$$Y = 5,703 + 0,511X_1 + 0,684X_2$$

Konstanta (5,703) Jika X1 dan X2 bernilai nol, maka Y tetap memiliki nilai dasar sebesar 5,703. X1 (0,511) Setiap kenaikan X1 sebesar 1 satuan akan meningkatkan Y sebesar 0,511, dengan asumsi X2 konstan. X2 (0,684) Setiap kenaikan X2 sebesar 1 satuan akan meningkatkan Y sebesar 0,684, dengan asumsi X1 konstan. Kedua variabel (X1 dan X2) berpengaruh positif dan signifikan ($p < 0,05$) terhadap Y. Selain itu, nilai koefisien X2 lebih tinggi dibandingkan X1, yang berarti pengaruh X2 lebih dominan terhadap Y.

Pembahasan

a. Reliabilitas Instrumen

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha berada pada rentang 0,716 – 0,754, di mana seluruh nilai melebihi batas minimal 0,70. Hal ini menandakan bahwa butir-butir pertanyaan dalam kuesioner memiliki konsistensi internal yang baik. Dengan kata lain, setiap butir pertanyaan yang digunakan dalam penelitian mampu memberikan hasil yang stabil ketika digunakan untuk mengukur konstruk yang sama.

Temuan ini mendukung pendapat Ghazali (2018) yang menyatakan bahwa nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,70$ menunjukkan reliabilitas instrumen yang baik. Dengan demikian, instrumen penelitian ini layak digunakan untuk mengukur variabel motivasi kerja (X1), kepuasan kerja (X2), dan kinerja karyawan (Y) secara akurat.

b. Pengaruh X1 terhadap Y (Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan)



Hasil regresi menunjukkan koefisien $X_1 = 0,511$ dengan nilai signifikansi $p = 0,002 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya, setiap peningkatan 1 satuan dalam motivasi kerja akan meningkatkan skor kinerja karyawan sebesar 0,511, dengan asumsi variabel lain konstan.

Interpretasinya, karyawan yang memiliki motivasi kerja tinggi akan lebih terdorong untuk menyelesaikan pekerjaannya secara efektif. Motivasi kerja mendorong semangat, ketekunan, kedisiplinan, dan rasa tanggung jawab dalam melaksanakan tugas. Temuan ini sejalan dengan teori Herzberg (*Motivation-Hygiene Theory*) yang menekankan pentingnya faktor motivasional, seperti pencapaian, pengakuan, dan tanggung jawab, dalam meningkatkan kinerja individu.

c. Pengaruh X_2 terhadap Y (Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan)

Hasil uji regresi menunjukkan koefisien $X_2 = 0,684$ dengan signifikansi $p = 0,000 < 0,05$. Hal ini menandakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Koefisien yang lebih tinggi dibandingkan X_1 menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki peran yang lebih dominan dalam meningkatkan kinerja.

Interpretasinya, semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan, maka semakin tinggi pula kinerja yang ditunjukkan. Kepuasan kerja dapat muncul dari faktor kompensasi yang layak, lingkungan kerja yang kondusif, adanya hubungan interpersonal yang harmonis, serta kesempatan pengembangan karir. Karyawan yang puas dengan pekerjaannya akan lebih loyal, termotivasi, dan cenderung berusaha memberikan kontribusi optimal kepada organisasi.

Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja berhubungan erat dengan kinerja karena karyawan yang merasa dihargai dan puas akan bekerja dengan lebih giat dan penuh komitmen.

d. Pengaruh Simultan X_1 dan X_2 terhadap Y

Hasil uji simultan (ANOVA) menunjukkan nilai $F_{hitung} = 73,880$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, serta nilai $R^2 = 0,759$. Artinya, 75,9% variasi kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh kombinasi motivasi kerja (X_1) dan kepuasan kerja (X_2). Sementara itu, sisanya 24,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian, misalnya faktor gaya kepemimpinan, budaya organisasi, pelatihan, maupun faktor personal seperti latar belakang individu atau kondisi psikologis.

Dengan demikian, penelitian ini membuktikan bahwa kombinasi motivasi kerja dan kepuasan kerja merupakan prediktor utama kinerja karyawan. Temuan ini mempertegas bahwa untuk mencapai kinerja yang optimal, organisasi perlu memperhatikan baik aspek motivasional maupun kepuasan karyawan secara bersamaan.

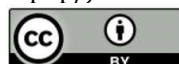
SIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan dan komunikasi interpersonal memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan serta kinerja karyawan di Hotel Asri Podomoro. Instrumen penelitian yang digunakan terbukti reliabel sehingga hasil pengukuran setiap variabel dapat dipertanggungjawabkan secara konsisten. Penelitian ini menemukan bahwa gaya kepemimpinan yang baik tidak hanya sebatas memberikan instruksi, tetapi juga melibatkan kemampuan seorang pemimpin untuk menjadi teladan, memberikan motivasi, serta menciptakan iklim kerja yang kondusif. Pemimpin yang mampu mengarahkan karyawan dengan penuh tanggung jawab dan memberi inspirasi akan mendorong peningkatan kualitas kerja dan membangun komitmen karyawan terhadap organisasi. Lebih jauh lagi, komunikasi interpersonal terbukti memiliki pengaruh yang lebih dominan, karena hubungan kerja yang dilandasi keterbukaan, empati, dukungan, serta penghargaan mampu menciptakan suasana kerja harmonis yang menumbuhkan rasa memiliki dan meningkatkan loyalitas. Karyawan yang merasakan adanya penghargaan dan kehangatan dalam berkomunikasi, baik dengan pimpinan maupun sesama rekan kerja, cenderung bekerja dengan lebih antusias, menunjukkan sikap positif, dan berupaya mencapai target kinerja yang ditetapkan. Dengan demikian, kombinasi antara gaya kepemimpinan yang tepat dan komunikasi interpersonal yang baik terbukti menjadi faktor kunci dalam menciptakan kepuasan kerja sekaligus mendukung pencapaian kinerja optimal. Penelitian ini juga menegaskan bahwa pengelolaan sumber daya manusia di industri perhotelan tidak dapat hanya berfokus pada penguasaan keterampilan teknis pelayanan, melainkan harus

memperhatikan aspek-aspek psikologis dan sosial yang terwujud dalam kepemimpinan serta pola komunikasi yang sehat. Oleh karena itu, hasil penelitian ini dapat menjadi landasan praktis bagi manajemen hotel dalam merancang strategi pengembangan sumber daya manusia yang lebih komprehensif, dengan menempatkan kepemimpinan inspiratif dan komunikasi efektif sebagai inti dari upaya membangun keunggulan kompetitif di tengah persaingan industri perhotelan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, N. (2022). Fostering Hotel-Employee Creativity Through Micro-Level Corporate Social Responsibility: A Social Identity Theory Perspective. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.853125>
- Djari, E. K. (2016). Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Profesional dan Komitmen Organisasi Serta Kinerja Karyawan di Hotel Mercure Resort Sanur. *Jurnal Ekonomi & Bisnis JAGADITHA*, 3(2), 55–63. <https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/jagaditha/article/view/131>
- Fernández, M. C., & Quintero, N. (2017). Transformational and transactional leadership in Venezuelan entrepreneurs. *Revista Venezolana de Gerencia*, 22(77), 56–74. <https://doi.org/10.31876/revista.v22i77.22498>
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (2019). Organizations: Behavior, Structure, Processes. In McGraw-Hill.
- Kholifah, L. (2022). Analisis Penerapan Akuntansi Pada Toko Pakaian Di Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru. <http://repository.uir.ac.id/id/eprint/14926%0Ahttps://repository.uir.ac.id/14926/1/175310376.pdf>
- Kodrat, D. S. (2024). MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DI ERA DIGITAL: Pendekatan Praktis dan Teoritis.
- Kotler, P. dan K. L. K. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*.
- Luthans, F. (2022). Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach. In McGraw-Hill.
- Mustofa, M. K. (2020). Pengaruh kepuasan kerja terhadap turnover intention melalui komitmen organisasi pada karyawan Hotel Purnama Batu. [repository.um.ac.id](http://repository.um.ac.id/id/eprint/150406)
- Nugroho, R. E. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Stress Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Kontrak Proyek. In *Mix: Jurnal Ilmiah Manajemen* (Vol. 9, Issue 2, p. 341). academia.edu. <https://doi.org/10.22441/mix.2019.v9i2.007>
- Nur Kholifah, A., & Aidil Fadli, J. (2022). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Work Life Balance Terhadap Keterikatan Kerja Dan Kinerja Karyawan. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(10), 2301–2318. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i10.340>
- Permatasari, E., Luthfiana, H., Pratama, N. A., & Ali, H. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pembelian Ulang: Promosi, Harga Dan Produk (Literature Review Perilaku Konsumen). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(5), 473–474. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i5>
- 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.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). Organizational Behavior. In Pearson.
- Setiawan, A. (2019). PENGARUH IKLIM ORGANISASI DAN KETERLIBATAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PUSAT PERBELANJAAN CHANDRA SUPER STORE [digilib.unila.ac.id](http://digilib.unila.ac.id/54952/)
- Strategi, A. K., Visi, D., & Misi, D. A. N. (2010). Faktor-Faktor Penentu Keberhasilan. 3(6), 68–75.
- Sudarmanto, E., Tangerang, U. M., Tjahjana, D., Sri, S., & Purba, B. (2021). *Manajemen Konflik* (Issue April).
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Susilowati, R., & Azizah, S. N. (2020). Pengaruh Keterlibatan Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa* <http://journal.stieputrabangsa.ac.id/index.php/jimmba/article/view/606>
- Yuliamir, H., Priyanto, E., Rahayu, E., Yulianto, H., & Palupiningtyas, D. (2022). Kepuasan Kerja Karyawan House Keeping Departemen Hotel Alexander Tegal: Ditinjau Dari Aspek Komunikasi, Budaya Organisasi Dan Insentif. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 5(1), 1–10. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v5i1.45279>
- Yuliamir, H., R. Y. S., Hadi, S., Rahayu, E., & Palupiningtyas, D. (2023). Peranan kepuasan dalam memediasi pengaruh kualitas layanan, customer experince, dan kepercayaan terhadap loyalitas konsumen hotel



Muhammad Tegar & Henry Yuliamir, Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap
Kepuasan Kinerja Karyawan Di Hotel Asri Podomoro

bintang 4 di Kota Semarang. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 6(1), 42–53.

