

## ABSTRAK

**Adnyaswari, Ni Putu** (2025), Determinan Kinerja Karyawan Di Hotel Sumberkima Hill. Tesis, Ilmu Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

Tesis ini sudah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I : Dr. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd. dan Pembimbing II : Trianasari, M.M., Ph.D.

Kata-kata kunci: Determinan, Kinerja Karyawan, Industri pariwisata,

Kinerja karyawan menjadi kunci untuk mempertahankan reputasi serta memastikan pengalaman menginap yang memuaskan bagi setiap tamu pada akomodasi perhotelan. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti diketahui terdapat beberapa masalah kinerja karyawan di beberapa hotel di Bali barat, salah satunya adalah Sumberkima Hills. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh determinan kinerja karyawan yaitu: kemampuan, motivasi, lingkungan kerja, kepemimpinan, dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan di Hotel Sumberkima Hill. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif kausal dimana data penelitian dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan skala likert 1-5 terhadap responden yang berjumlah sebanyak 120. Data yang telah terkumpul selanjutnya dilakukan uji menggunakan analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis statistik yang terdiri dari (1) uji F serta (2) uji t dan (3) koefisien determinasi ( $R^2$ ) menggunakan program SPSS. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan ditemukan bahwa kemampuan, motivasi, lingkungan kerja, kepemimpinan, dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Hotel Sumberkima Hill. Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi positif bagi industri pariwisata khususnya Bali. Mengingat persaingan yang semakin ketat di industri perhotelan, terutama di era pasca-pandemi di mana layanan pelanggan yang unggul menjadi pembeda utama antara satu hotel dengan yang lain. Hotel-hotel seperti Sumberkima Hill perlu memahami faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan secara mendalam untuk dapat bertahan dan berkompetisi.

## ABSTRACT

**Adnyaswari, Ni Putu** (2025), Determinants of Employee Performance at the Sumberkima Hill Hotel. Thesis, Management Science, Postgraduate Program, Ganesha University of Education.

This thesis has been approved and reviewed by Supervisor I: Dr. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd. and Supervisor II: Trianasari, M.M., Ph.D.

Keywords: Determinants, Employee Performance, Tourism Industry

Employee performance is key to maintaining a reputation and ensuring a satisfying stay for every guest at a hotel. Based on initial observations, the researcher identified several employee performance issues at several hotels in West Bali, one of which is Sumberkima Hills. The purpose of this study is to analyze the influence of employee performance determinants, namely: ability, motivation, work environment, leadership, and organizational culture, on employee performance at the Sumberkima Hill Hotel. This study uses a causal quantitative research design where research data is collected using a questionnaire with a Likert scale of 1-5 from 120 respondents. The collected data is then tested using multiple linear regression analysis and statistical hypothesis testing consisting of (1) F test and (2) t test and (3) coefficient of determination ( $R^2$ ) using the SPSS program. Based on the analysis that has been done, it was found that ability, motivation, work environment, leadership, and organizational culture have a positive and significant effect on employee performance at the Sumberkima Hill Hotel. This research is expected to contribute positively to the tourism industry, especially Bali. Given the increasingly fierce competition in the hotel industry, especially in the post-pandemic era where superior customer service is the main differentiator between one hotel and another. Hotels like Sumberkima Hill need to understand the factors that influence employee performance in depth to be able to survive and compete.