

---

## **Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Ashley Tanah Abang Jakarta**

Adinda Nita Puspita, Purwanti Dyah Pramanik, Fetty Asmaniati  
Institut Pariwisata Trisakti  
\*purwanti@iptrisakti.ac.id

### **ABSTRACT**

This study aims to analyze the effect of internal communication on employee performance at Ashley Hotel Tanah Abang Jakarta. The research method used is a quantitative approach, with data collected through questionnaires using a Likert scale of 1–5. The population in this study consisted of 30 employees from the Front Office, Housekeeping, and Food & Beverage departments, with total sampling used as the sampling technique. Data analysis was conducted using validity tests, reliability tests, simple linear regression analysis, t-test, and coefficient of determination with the assistance of SPSS. The results show that internal communication is in the good category with a mean value of 3.92, while employee performance is also in the good category with a mean value of 4.03. Hypothesis testing indicates that internal communication has a positive and significant effect on employee performance, with a significance value of 0.001 ( $<0.05$ ). The coefficient of determination value of 32.6% shows that internal communication contributes to employee performance, while the remaining percentage is influenced by other factors. In conclusion, effective internal communication can improve employee performance through clarity of information, work coordination, and increased motivation. Therefore, management is advised to strengthen two-way communication, encourage employee participation, and implement participative leadership to improve performance sustainably.

**Keywords:** internal communication, employee performance, organization, linear regression, hotel

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja karyawan di Hotel Ashley Tanah Abang Jakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner menggunakan skala Likert 1–5. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 30 karyawan dari departemen Front Office, Housekeeping, dan Food & Beverage, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan total sampling. Analisis data dilakukan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear sederhana, uji t, serta koefisien determinasi dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal berada dalam kategori baik dengan nilai mean sebesar 3,92, sedangkan kinerja karyawan juga berada dalam kategori baik dengan nilai mean sebesar 4,03. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai signifikansi 0,001 ( $<0,05$ ). Nilai koefisien determinasi sebesar 32,6% menunjukkan bahwa komunikasi internal memberikan kontribusi terhadap kinerja karyawan, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Kesimpulannya, komunikasi internal yang efektif mampu meningkatkan kinerja karyawan melalui kejelasan informasi, koordinasi kerja, dan peningkatan motivasi. Oleh karena itu, manajemen disarankan untuk memperkuat komunikasi dua

---

arah, mendorong partisipasi karyawan, serta menerapkan kepemimpinan yang partisipatif guna meningkatkan kinerja secara berkelanjutan.

**Kata Kunci:** komunikasi internal, kinerja karyawan, organisasi, regresi linear, hotel

## PENDAHULUAN

Industri perhotelan sebagai bagian dari sektor jasa sangat bergantung pada kualitas interaksi dan koordinasi antar sumber daya manusia, khususnya melalui komunikasi internal yang efektif. Dalam praktiknya, komunikasi internal menjadi faktor penting dalam memastikan kelancaran operasional hotel, terutama dalam koordinasi antar-departemen seperti front office, housekeeping, dan food & beverage service. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa komunikasi internal yang baik dapat meningkatkan kolaborasi tim, mempercepat aliran informasi, serta berdampak positif terhadap kinerja karyawan dan kepuasan tamu (Ruler, 2020; Li et al., 2021; Vokić et al., 2022). Namun, fenomena di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak organisasi perhotelan yang menghadapi kendala dalam komunikasi internal, seperti keterlambatan informasi, miskomunikasi, dan kurangnya koordinasi, yang pada akhirnya berdampak pada kualitas layanan dan pengalaman tamu (Yue et al., 2021; Meirinhos et al., 2022). Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi internal bukan hanya konsep teoritis, tetapi menjadi realitas sosial yang krusial dalam menentukan keberhasilan operasional hotel.

Berdasarkan fenomena tersebut, permasalahan utama yang muncul adalah belum optimalnya kualitas komunikasi internal di lingkungan kerja hotel, khususnya di Hotel Ashley Tanah Abang Jakarta. Indikasi permasalahan terlihat dari adanya potensi kesalahpahaman antar-departemen, keterlambatan penyampaian informasi, serta kurangnya kejelasan dalam pembagian tugas yang berdampak pada kinerja karyawan. Selain itu, perbedaan jadwal kerja, tekanan operasional yang tinggi, serta keterbatasan penggunaan teknologi komunikasi juga memperburuk kondisi tersebut. Dampak dari permasalahan ini tidak hanya dirasakan oleh karyawan dalam bentuk kebingungan dan stres kerja, tetapi juga berdampak langsung pada kualitas pelayanan kepada tamu, yang berpotensi menurunkan tingkat kepuasan dan citra hotel secara keseluruhan. Oleh karena itu, diperlukan analisis yang lebih mendalam mengenai bagaimana komunikasi internal mempengaruhi kinerja karyawan dalam konteks operasional hotel.

Penelitian terdahulu umumnya telah mengkaji hubungan antara komunikasi internal dan kinerja karyawan dalam berbagai sektor. Misalnya, penelitian oleh Li et al. (2021) dan Vokić et al. (2022) menekankan pentingnya komunikasi internal dalam meningkatkan koordinasi dan produktivitas karyawan, sementara Yue et al. (2021) lebih menyoroti dampak komunikasi terhadap kepuasan kerja dan kesejahteraan karyawan. Namun, sebagian besar penelitian tersebut masih bersifat umum dan belum secara spesifik mengkaji konteks industri perhotelan dengan fokus pada interaksi lintas departemen yang kompleks. Selain itu, penelitian sebelumnya cenderung meneliti komunikasi internal secara luas tanpa membedakan peran masing-masing departemen operasional seperti front office, housekeeping, dan food & beverage service. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi celah tersebut dengan mengkaji secara lebih spesifik pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja karyawan pada departemen operasional hotel, khususnya di Hotel Ashley Tanah Abang Jakarta, sehingga memberikan konteks yang lebih aplikatif dan mendalam.

Kebaruan (novelty) dalam penelitian ini terletak pada fokus kajian yang lebih spesifik dan kontekstual, yaitu menganalisis pengaruh komunikasi internal terhadap

---

kinerja karyawan pada tiga departemen utama dalam operasional hotel (front office, housekeeping, dan food & beverage service) dalam satu objek penelitian yang sama. Selain itu, penelitian ini juga mengintegrasikan kondisi empiris berdasarkan data kinerja hotel (RevPAR) sebagai indikator pendukung untuk melihat keterkaitan antara komunikasi internal dan performa operasional. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang cenderung bersifat umum, penelitian ini memberikan pendekatan yang lebih komprehensif dengan menghubungkan aspek komunikasi internal, dinamika kerja lintas departemen, serta implikasinya terhadap kinerja karyawan dalam konteks nyata industri perhotelan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baru baik secara teoritis maupun praktis dalam pengembangan manajemen komunikasi internal di sektor perhotelan.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Teori Komunikasi**

Teori komunikasi membahas proses penyampaian pesan antara individu atau kelompok untuk mencapai pemahaman bersama, yang melibatkan unsur komunikator, pesan, saluran, komunikan, umpan balik, dan konteks (Nagy & Neff, 2015). Dalam organisasi, komunikasi internal menjadi elemen penting yang mendukung koordinasi dan kinerja karyawan (Suwanto et al., 2021). Penelitian Mijaya & Susanti (2023) menunjukkan bahwa komunikasi internal berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, sementara Eryanti et al. (2023) menemukan bahwa komunikasi internal juga meningkatkan motivasi kerja. Selain itu, Boihaki et al. (2022) serta Yasa et al. (2021) menegaskan bahwa komunikasi internal yang efektif mampu meningkatkan produktivitas dan kinerja melalui koordinasi yang baik, baik secara vertikal, horizontal, maupun diagonal. Dengan demikian, komunikasi internal menjadi faktor penting dalam menciptakan efektivitas kerja dan pencapaian tujuan organisasi.

### **Teori Kinerja**

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai individu atau kelompok sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan dalam periode tertentu (Armadita & Sitohang, 2021). Dalam konteks perhotelan, kinerja karyawan tercermin dari kualitas pelayanan, produktivitas, serta kemampuan memenuhi standar operasional (Diah & Nugraheni, 2021). Penelitian Armadita & Sitohang (2021) menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan, motivasi, dan loyalitas berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan hotel. Sementara itu, Jelatu & Ibrahim (2024) menekankan pentingnya pengawasan kerja, dan Fitriana et al. (2023) menemukan bahwa motivasi serta lingkungan kerja turut memengaruhi kinerja. Marentek et al. (2021) juga menambahkan bahwa loyalitas karyawan berperan dalam meningkatkan kinerja. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor internal maupun eksternal yang saling berkaitan dalam mendukung keberhasilan organisasi.

### **Komunikasi dan Kinerja Karyawan pada Departemen Front Office, Housekeeping, dan Food & Beverage Service**

Komunikasi memiliki peran strategis dalam meningkatkan kinerja karyawan di berbagai departemen hotel, seperti Front Office, Housekeeping, dan Food & Beverage Service. Wulanda et al. (2024) menemukan bahwa komunikasi interpersonal pada Front Office berpengaruh positif terhadap pengalaman tamu, sedangkan Yosep & Septemuryantoro (2023) menekankan pentingnya pelatihan komunikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam konteks operasional, Gita et al. (2024)

---

menunjukkan bahwa kesalahan komunikasi antar departemen dapat menghambat kelancaran event, terutama pada koordinasi antara Sales dan F&B. Selain itu, Rinayanthi & Kuntatif (2022) menemukan bahwa komunikasi bersama motivasi memengaruhi kinerja karyawan housekeeping. Secara keseluruhan, penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif tidak hanya meningkatkan koordinasi kerja, tetapi juga berdampak langsung pada kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara menyeluruh di industri perhotelan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana, karena penelitian ini hanya melibatkan satu variabel independen, yaitu komunikasi internal (X), dan satu variabel dependen, yaitu kinerja karyawan (Y). Pendekatan kuantitatif dipilih untuk menguji hubungan antar variabel secara objektif melalui data numerik. Unit analisis dalam penelitian ini adalah karyawan pada departemen operasional Hotel Ashley Tanah Abang Jakarta, yaitu Front Office, Housekeeping, dan Food & Beverage.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada departemen Front Office, Housekeeping, dan Food & Beverage di Hotel Ashley Tanah Abang Jakarta yang berjumlah 30 orang. Jumlah sampel yang digunakan adalah 30 responden, sehingga seluruh populasi dijadikan sampel penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah total sampling (sampel jenuh), karena jumlah populasi relatif kecil sehingga memungkinkan seluruh anggota populasi untuk diteliti.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner (angket) sebagai instrumen utama. Kuesioner disusun dalam bentuk pertanyaan tertutup dengan menggunakan skala Likert 1–5, mulai dari “Sangat Tidak Setuju” hingga “Sangat Setuju”. Metode ini dipilih karena mampu mengumpulkan data secara sistematis dan efisien dari seluruh responden.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi beberapa tahap, yaitu uji validitas yang digunakan untuk mengukur keabsahan instrumen penelitian. Item dinyatakan valid apabila nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0,361). : (1) Uji Reliabilitas Digunakan untuk mengukur konsistensi instrumen dengan menggunakan Cronbach Alpha. Instrumen dinyatakan reliabel jika nilai  $\alpha \geq 0,60$ ; (2) Uji Mean (Rata-rata) Digunakan untuk mengetahui kecenderungan jawaban responden terhadap variabel penelitian berdasarkan kategori penilaian; (3) Analisis Regresi Linear Sederhana Digunakan untuk mengetahui pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja karyawan dengan persamaan:

$$Y = a + bX + e$$

Dalam penelitian ini digunakan beberapa teknik analisis data untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan; (1) Uji Parsial (Uji  $t$ ) digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara individu terhadap variabel dependen. Jika  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel, maka terdapat pengaruh signifikan; (2) Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel komunikasi internal dalam menjelaskan variasi kinerja karyawan; (3) Uji Simultan (Uji  $F$ ) (opsional pelengkap meskipun regresi sederhana).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	21	70%
	Perempuan	9	30%
Usia	18-28 Tahun	17	56,7%
	29-44 Tahun	12	40%
	45-56 Tahun	1	3,3%
Pengalaman	1-2 Tahun	5	16,7%
	>2 Tahun	25	83,3%
Pendidikan	SMA/SMK	14	46,7%
	D3	9	30%
	D4/S1	7	23,3%
Departemen	F&B Service	9	30%
	Front Office	9	30%
	Housekeeping	8	26,7%
	F&B Kitchen	4	13,3%

Sumber: Data diolah peneliti (2025)

Berdasarkan tabel karakteristik responden, mayoritas responden dalam penelitian ini adalah laki-laki (70%) dengan dominasi usia produktif 18-28 tahun (56,7%). Sebagian besar memiliki pengalaman kerja lebih dari 2 tahun (83,3%) yang menunjukkan tingkat pemahaman yang baik terhadap kondisi kerja. Dari segi pendidikan, mayoritas berasal dari SMA/SMK (46,7%), serta distribusi responden terbanyak berasal dari departemen F&B Service dan Front Office (masing-masing 30%). Hal ini menunjukkan bahwa responden didominasi oleh karyawan operasional yang berinteraksi langsung dengan aktivitas layanan hotel.

Tabel 2. Uji Validitas

Variabel	Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Komunikasi Internal	KI1-KI9	0,384 - 0,767	0,361	Valid
Kinerja Karyawan	KK1-KK10	0,504 - 0,784	0,361	Valid

Sumber: Data diolah peneliti (2025)

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel komunikasi internal dan kinerja karyawan memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,361). Dengan demikian, seluruh item dinyatakan valid dan mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat.

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Komunikasi Internal	0,808	Reliabel
Kinerja Karyawan	0,856	Reliabel

Sumber: Data diolah peneliti (2025)

Nilai Cronbach Alpha pada kedua variabel berada di atas 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi yang tinggi dan dapat dipercaya dalam mengukur variabel penelitian.

Tabel 4. Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square
0,571	0,326	0,302

Sumber: Data diolah peneliti (2025)

Nilai R Square sebesar 0,326 menunjukkan bahwa variabel komunikasi internal mampu menjelaskan sebesar 32,6% variasi kinerja karyawan, sedangkan sisanya sebesar 67,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

Tabel 5. Uji Parsial

Variabel	t Hitung	Sig	Keterangan
Komunikasi Internal	3,684	0,001	Signifikan

Sumber: Data diolah peneliti (2025)

Nilai signifikansi sebesar 0,001 ( $<0,05$ ) dan t hitung (3,684)  $>$  t tabel (2,048) menunjukkan bahwa komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Tabel 6. Uji Simultan

F Hitung	Sig	Keterangan
13,58	0,001	Signifikan

Sumber: Data diolah peneliti (2025)

Hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi 0,001 ( $<0,05$ ), yang berarti model regresi secara keseluruhan layak digunakan dan variabel komunikasi internal secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

## Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini dibuktikan melalui nilai signifikansi 0,001 dan koefisien regresi sebesar 0,582. Artinya, semakin baik komunikasi internal dalam organisasi, maka semakin tinggi kinerja karyawan. Secara teoritis, komunikasi internal yang efektif membantu memperjelas tugas, meningkatkan koordinasi, serta mengurangi kesalahan kerja. Dalam konteks hotel, komunikasi menjadi sangat penting karena melibatkan koordinasi antar departemen seperti Front Office, Housekeeping, dan F&B.

Selain itu, komunikasi internal juga meningkatkan motivasi kerja. Karyawan yang merasa didengar dan mendapatkan umpan balik cenderung memiliki kepuasan kerja lebih tinggi, yang berdampak langsung pada performa kerja. Beberapa penelitian terdahulu yang sejalan: (1) Tourish & Hargie (2004) menyatakan bahwa komunikasi internal yang efektif meningkatkan kinerja organisasi melalui koordinasi dan kejelasan informasi; (2) Robbins & Judge (2017) menjelaskan bahwa komunikasi merupakan faktor utama dalam meningkatkan kinerja individu dalam organisasi; (3) DeNisi & Pritchard (2006) menemukan bahwa feedback (bagian dari komunikasi internal) berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan; (4) Clappitt (2013)

---

menyatakan komunikasi internal yang baik meningkatkan efektivitas organisasi dan produktivitas kerja.

Alasan pengaruh signifikan komunikasi internal terhadap kinerja karyawan yaitu: (1) Komunikasi memperjelas tugas dan tanggung jawab; (2) Mengurangi miskomunikasi dalam operasional; (3) Meningkatkan kerja sama tim; (4) Memberikan motivasi melalui feedback; (5) Mempercepat pengambilan keputusan

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa komunikasi internal di Hotel Ashley Tanah Abang Jakarta berada dalam kategori baik dengan nilai mean sebesar 3,92, yang mencerminkan bahwa proses komunikasi ke bawah, ke atas, dan horizontal telah berjalan secara efektif dan mendukung aktivitas operasional. Selain itu, kinerja karyawan juga berada dalam kategori baik dengan nilai mean sebesar 4,03, yang menunjukkan bahwa karyawan mampu memenuhi target kerja, memiliki tanggung jawab, menjaga kualitas pekerjaan, serta menjalin kerja sama tim yang baik. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dibuktikan dengan nilai t-hitung yang lebih besar dari t-tabel serta nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, semakin efektif komunikasi internal yang diterapkan, maka semakin tinggi pula kinerja karyawan, karena komunikasi yang jelas, terbuka, dan terstruktur mampu meningkatkan pemahaman kerja, motivasi, serta koordinasi antar karyawan.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar pihak manajemen Hotel Ashley Tanah Abang Jakarta terus meningkatkan kualitas komunikasi internal, khususnya dalam memperkuat komunikasi dua arah dari bawahan ke atasan dengan menyediakan ruang penyampaian aspirasi secara terbuka seperti forum diskusi rutin atau evaluasi berkala. Selain itu, perusahaan perlu mendorong partisipasi karyawan dalam memberikan ide dan solusi dengan menciptakan budaya kerja yang inovatif melalui pemberian apresiasi atau program penghargaan. Manajemen juga disarankan untuk menerapkan gaya kepemimpinan yang lebih partisipatif, sehingga karyawan merasa lebih dihargai, terlibat dalam pengambilan keputusan, dan memiliki rasa tanggung jawab yang lebih tinggi terhadap pekerjaan. Upaya-upaya ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan secara berkelanjutan serta memperkuat kualitas pelayanan organisasi secara keseluruhan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Adisastra, N. G. P., Diwyarthi, N. D. M. S., & Sadjuni, N. L. G. S. (2024). Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan Housekeeping di Hotel SB Kuta. *TOBA: Journal of Tourism, Hospitality and Destination*, 3(3), 93-96.
- Ardiansyah, I., & Chandra, I. A. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Partisipatif Dan Penerapan Green Hotel Management Terhadap Kinerja Lingkungan Di The Dharmawangsa Hotel Jakarta Dengan Metode Structural Equation Modelling. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(3), 965-976.
- Armadita, D. P., & Sitohang, S. (2021). Pengaruh gaya kepemimpinan, motivasi, dan loyalitas karyawan terhadap kinerja karyawan Hotel Mercure Grand Mirama Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 10(3).
- Balistha, N. M. N., Sutama, I. K., Elistyawati, I. A., Mudana, I. G., Triyuni, N. N., & Ernawati,

- 
- N. M. (2022). Implementation of E-Service Quality at Front Office Department to Increase Guest Satisfaction. *International Journal of Travel, Hospitality and Events*, 1(3), 202-213.
- Boihaki, B., Halimah, H., & Rahma, R. (2022). Pengaruh Komunikasi Internal, Orientasi Kerja Dan Prosedur Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Pidie. *Jurnal Ekobismen*, 2(1), 50-63.
- Budi, M. A. S., & Miska, L. (2021). Pengaruh lingkungan kerja, motivasi kerja, komunikasi internal dan kerjasama tim terhadap produktivitas kerja karyawan sekolah swasta Bunga Matahari Kota Banda Aceh. *Jurnal Imiah Manajemen Muhammadiyah Aceh*, 11(2).
- Daga, R., & Sujatmiko, S. (2023). Pengaruh Komunikasi Internal, Evaluasi, dan Reward terhadap Motivasi Kerja Pegawai (Studi Kasus Bank BTN KC Makassar). *SEIKO: Journal of Management & Business*, 6(1), 335-345.
- Diah, L., & Nugraheni, K. S. (2021). Pengaruh motivasi kerja, manajemen pengetahuan dan dukungan organisasi terhadap kinerja karyawan Hotel Chanti Semarang. *Masyarakat Pariwisata: Journal of Community Services in Tourism*, 2(1), 59-68.
- Firmansyah, M., Masrun, & Yudha, I. D. (2021). Esensi Perbedaan Metode Kualitatif Dan Kuantitatif. *ELASTISITAS: Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 3(2), 156.
- Fitriana, S., Hasanah, A. S., & Aliyudin, R. S. (2023). Motivasi dan Lingkungan Kerja Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan Hotel. *Journal of Innovation in Management, Accounting and Business*, 2(2), 59-67.
- Gita, N. P. A. B., Bantulu, L., & Modjo, M. L. (2024). Kesalahan Komunikasi Antara Sales Department dengan F&B Service dalam Menangani Event di Banquet Section Grand Q Hotel Gorontalo. *Jurnal Darmawisata*, 3(1).
- Jelatu, H., & Ibrahim, I. A. (2024). Bagaimana Pengaruh Pengawasan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Grand Papua Sentani. *Economics and Digital Business Review*, 5(2), 774-779.
- Li, J. Y., Sun, R., Tao, W., & Lee, Y. (2021). Employee coping with organizational change in the face of a pandemic: The role of transparent internal communication. *Public relations review*, 47(1), 101984.
- Marentek, G. N., Pio, R. J., & Tatimu, V. (2021). Disiplin Kerja dan Loyalitas Karyawan Kaitannya Dengan Kinerja Karyawan Hotel Peninsula Manado. *Productivity*, 2(6), 439-443.
- Meirinhos, G., Cardoso, A., Silva, R., Rêgo, R., & Oliveira, M. (2022). Employee involvement and commitment in internal communication. *Social Sciences*, 11(9), 423.
- Nagy, P., & Neff, G. (2015). Imagined affordance: Reconstructing a keyword for communication theory. *Social Media+ Society*, 1(2), 2056305115603385.
- Mijaya, R., & Susanti, F. (2023). Pengaruh Stres Kerja, Komunikasi Internal dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Agam. *Jurnal Economina*, 2(2), 562-573.
- Rokhayati, I., Setiawan, H., & Bagaskara, B. J. (2022). Pengaruh Komunikasi, Disiplin Kerja, Gaya Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Majalah Imiah Manajemen dan Bisnis*, 19(2), 25-34.
- Rustamana, A., Wahyuningsih, P., Azka, M. F., & Wahyu, P. (2024). Penelitian Metode Kuantitatif. *Sindoro Cendikia Pendidikan*, 5(6), 1-10. <https://doi.org/10.9644/sindoro.v4i5.3317>
- Suardana, I. G. (2022). Pengaruh motivasi dan komunikasi terhadap kinerja karyawan housekeeping di hard rock hotel bali: The effect of motivation and communication
-

- 
- on the performance of housekeeping employees at hard rock hotel bali. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 1(10), 2868-2887.
- Sutrisno, S., Herdiyanti, H., Asir, M., Yusuf, M., & Ardianto, R. (2022). Dampak Kompensasi, motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Perusahaan: Review Literature. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 3(6), 3476-3482.
- Suwanto, S., Nurjaya, N., Sunarsi, D., Rozi, A., & Affandi, A. (2021). Pengaruh Komunikasi Internal Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Produksi Pt Adicipta Boga Intiprima Jakarta Pusat. *Jurnal Tadbir Peradaban*, 1(3), 222-229.
- Wulanda, O. D., Wibowo, A., Lubis, A. L., & Fatimah, Z. (2024). Peran Komunikasi Interpersonal Front Office dalam Meningkatkan Pengalaman Tamu di Asialink Hotel By Prasanthy Batam. *Jurnal Mekar*, 3(1), 19-24.
- Van Ruler, B. (2020). Communication theory: An underrated pillar on which strategic communication rests. In *Future directions of strategic communication* (pp. 39-53). Routledge.
- Vokić, N. P., Verčič, A. T., & Ćorić, D. S. (2022). Strategic internal communication for effective internal employer branding. *Baltic Journal of Management*, 18(1), 19-33.
- Yasa, I. W. S., Sugianingrat, I. A. P. W., & Gede, I. K. (2021). Pengaruh Teamwork dan Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Penta Valent Denpasar. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 1(3), 778-785.
- Yosep, H., & Septemuryantoro, S. A. (2023). Upaya Komunikasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Front Office Department All Stay Hotel Semarang. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 8(3), 186-195.
- Yue, C. A., Men, L. R., & Ferguson, M. A. (2021). Examining the effects of internal communication and emotional culture on employees' organizational identification. *International Journal of Business Communication*, 58(2), 169-195.