MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 8 Tahun 2026

PENGARUH PELATIHAN, MOTIVASI DAN KOMPENSASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN DEPARTEMEN FOOD AND BEVERAGE PADA HOTEL ALOFT BALI SEMINYAK

Roselina Sutiani Dewi[1], I W K Teja Sukmana[2], Tjokorda Bagus Putra Marhaendra[3]
[1,2,3] Program Studi Manajemen, Universitas Dhyana Pura, Bali, Indonesia
Email: roselinasutriyani@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the effect of training, motivation, and compensation on the service quality of employees in the Food and Beverage Department. The research was conducted at Aloft Bali Seminyak Hotel in June 2026. This study employed a quantitative method with a saturated sampling technique, involving 39 respondents. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression analysis. The results showed that training had a positive and significant effect on employee service quality, with a t-value of 2.256 (p < 0.031). Motivation also had a positive and significant effect, with a t-value of 2.074 (p < 0.045), while compensation had a significant effect, with a t-value of 2.093 (p < 0.044). Simultaneously, the three variables had a significant effect on employee service quality, as indicated by an F-value of 26.426 (p = 0.000). The coefficient of determination (R^2) was 0.694, indicating that 69.4% of the variation in employee service quality could be explained by training, motivation, and compensation, while the remaining 30.6% was influenced by other factors not examined in this study.

Keywords: *Training, Motivation, Compensation, Employee Service Quality*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelatihan, motivasi dan kompensasi, terhadap kualitas pelayanan karyawan departemen food and beverage. Lokasipenelitianini adalah diHotel Aloft Bali Seminyak,dan dilaksanakan pada Juni 2026. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel jenuh dengan jumlah sampel sebanyak 39 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang kemudian dianalisis menggunakan uji regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan dengan nilai t-hitung 2,256 (p < 0,031), Motivasi memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan t-hitung 2,074 (p < 0,045), dan Kompensai berpengaruh signifikan dengan t-hitung 2,093 (p < 0,044). Secara simultan,ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan dengan nilai F-hitung 26,426 (p = 0,000). Nilai koefisien determinasi(R2) yang diperoleh sebesar0,694,yang berartibahwa 69,4% variasi kualitas Pelayanan karyawan dapat dijelaskan oleh variabel pelatihan,motivasi dan kompensasi,sementara sisanya 30,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

KataKunci:Pelatihan, Motivasi, Kompensasi, Kualitas Pelayanan Karyawan

Article history
Received: September 2026
Reviewed: September 2026
Published: September 2026

Plagirism checker no 80
Copyright : author
Publish by : musytari

This work is licensed under a creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 8 Tahun 2026

1. Pendahuluan

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang sangat mengandalkan kualitas pelayanan dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Persaingan yang semakin ketat dalam industri perhotelan menuntut setiap hotel untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan harapan tamu serta mempertahankan daya saing perusahaan. Dalam industri jasa, pelanggan tidak hanya menilai fasilitas atau produk yang ditawarkan, tetapi juga memperhatikan pengalaman yang diperoleh selama menerima pelayanan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek penting yang harus diperhatikan oleh manajemen hotel dalam mempertahankan kepuasan pelanggan dan membangun citra positif perusahaan.

Salah satu departemen yang memiliki peran penting dalam menunjang operasional hotel adalah Departement Food and Beverage. Departemen ini berhubungan secara langsung dengan tamu dalam menyediakan makanan dan minuman, sehingga kualitas pelayanan karyawan sangat menentukan pengalaman pelanggan. Pelayanan yang cepat, ramah, komunikatif, profesional, dan sesuai dengan kebutuhan tamu dapat menciptakan pengalaman yang positif. Sebaliknya, keterlambatan pelayanan, kesalahan dalam menerima pesanan, kurangnya komunikasi, maupun ketidaksesuaian pelayanan dengan harapan tamu dapat menimbulkan ketidakpuasan. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan pada Departement Food and Beverage perlu menjadi perhatian karena pelayanan yang diberikan secara langsung dapat memengaruhi persepsi tamu terhadap kualitas hotel secara keseluruhan.

Untuk menghasilkan kualitas pelayanan yang optimal, diperlukan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi, keterampilan, pengetahuan, dan sikap kerja yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan. Salah satu upaya yang dapat dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kemampuan karyawan adalah melalui pelatihan. Pelatihan yang diberikan secara tepat dan berkelanjutan dapat membantu karyawan memahami prosedur kerja, meningkatkan keterampilan pelayanan, serta menyesuaikan kemampuan dengan kebutuhan operasional hotel. Pelatihan yang baik perlu memperhatikan kesesuaian materi dengan pekerjaan, kemampuan instruktur, metode pelatihan, serta kebutuhan dan kinerja karyawan. Dengan adanya pelatihan yang optimal, karyawan diharapkan mampu memberikan pelayanan secara lebih efektif, profesional, dan konsisten kepada tamu.

Selain pelatihan, motivasi kerja juga merupakan faktor yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan karyawan. Karyawan yang memiliki motivasi tinggi cenderung memiliki semangat kerja, rasa tanggung jawab, kedisiplinan, dan komitmen yang lebih besar dalam menjalankan tugas. Motivasi dapat mendorong karyawan untuk memberikan pelayanan terbaik meskipun menghadapi kondisi kerja yang padat atau tuntutan tamu yang beragam. Sebaliknya, motivasi yang rendah dapat menyebabkan karyawan kurang bersemangat, kurang responsif, dan tidak maksimal dalam menjalankan pekerjaannya. Oleh karena itu, perusahaan perlu menciptakan kondisi kerja yang mampu mempertahankan dan meningkatkan motivasi karyawan agar kualitas pelayanan dapat terus terjaga.

Faktor lain yang juga penting adalah kompensasi. Kompensasi merupakan bentuk balas jasa yang diberikan perusahaan kepada karyawan atas kontribusi yang telah diberikan dalam melaksanakan pekerjaan. Kompensasi dapat berupa gaji, insentif, tunjangan, fasilitas, maupun bentuk penghargaan lainnya. Pemberian kompensasi yang adil dan sesuai dengan beban serta tanggung jawab pekerjaan dapat meningkatkan kepuasan dan semangat kerja karyawan. Sebaliknya, kompensasi yang dianggap tidak sesuai dapat menurunkan motivasi dan berdampak terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, sistem kompensasi yang baik diharapkan dapat mendorong karyawan untuk memberikan kontribusi dan pelayanan yang lebih optimal kepada tamu.

ISSN : 3025-9495

Hotel Aloft Bali Seminyak merupakan salah satu hotel berbintang empat yang berada di kawasan pariwisata strategis Seminyak, Bali. Hotel ini memiliki Departement Food and Beverage yang berperan dalam menyediakan berbagai kebutuhan makanan dan minuman bagi tamu. Lokasinya yang berada di kawasan pariwisata dengan tingkat kunjungan wisatawan domestik maupun mancanegara yang tinggi menyebabkan aktivitas operasional hotel cenderung dinamis. Kondisi tersebut menuntut karyawan untuk mampu memberikan pelayanan yang konsisten dalam berbagai situasi, termasuk ketika tingkat hunian hotel meningkat dan restoran berada dalam kondisi ramai. Selain itu, keberagaman karakteristik dan ekspektasi tamu membuat karyawan dituntut memiliki kemampuan komunikasi, kecepatan pelayanan, keramahan, serta pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan yang baik.

Salah satu bagian yang menjadi perhatian dalam penelitian ini adalah Kahuna Rooftop Pool and Restaurant yang merupakan bagian dari operasional Food and Beverage di Aloft Bali Seminyak. Berdasarkan peninjauan terhadap ulasan tamu pada platform Tripadvisor periode 2020–2026, secara umum terdapat kecenderungan positif terhadap kualitas makanan, minuman, suasana, dan pelayanan yang diberikan. Beberapa tamu memberikan apresiasi terhadap keramahan dan perhatian karyawan, kualitas sarapan, variasi menu, suasana rooftop, serta pemandangan yang menjadi daya tarik tersendiri. Pada periode yang lebih baru, yaitu 2025–2026, pelayanan karyawan juga semakin banyak mendapatkan apresiasi karena dinilai ramah, profesional, dan sigap dalam melayani pelanggan.

Meskipun menunjukkan perkembangan yang positif, ulasan tamu juga memperlihatkan masih adanya beberapa aspek yang perlu diperbaiki. Pada periode 2020–2022, terdapat keluhan mengenai keterbatasan variasi menu, waktu penyajian minuman yang cukup lama, serta kesalahan pemesanan ketika kondisi restoran ramai. Pada periode 2023–2024, meskipun terdapat peningkatan pada cita rasa, penyajian, dan variasi menu, beberapa tamu masih menyoroti lamanya waktu penyajian minuman, harga yang dianggap relatif tinggi, serta menurunnya kecepatan pelayanan ketika restoran dipenuhi pengunjung. Sementara itu, pada periode 2025–2026, masih terdapat masukan mengenai konsistensi kualitas beberapa menu, ukuran porsi yang dianggap belum sebanding dengan harga, serta keterlambatan penyajian makanan dan minuman pada jam-jam sibuk.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kekuatan utama Kahuna Rooftop Pool and Restaurant terletak pada suasana rooftop, pemandangan laut atau pantai dan sunset, keramahan serta perhatian karyawan, serta kualitas dan variasi menu sarapan. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama konsistensi pelayanan, kecepatan penyajian makanan dan minuman ketika restoran ramai atau terdapat event, serta kemampuan komunikasi dan pemahaman pesanan, khususnya dalam melayani tamu internasional. Kondisi tersebut menjadi tantangan bagi karyawan Departement Food and Beverage untuk dapat mempertahankan kualitas pelayanan secara konsisten dalam berbagai situasi operasional.

Permasalahan tersebut dapat berkaitan dengan kesiapan dan kompetensi karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan operasional dapat membantu karyawan meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan, memahami standar operasional, menangani pesanan, serta berkomunikasi dengan tamu. Di samping itu, motivasi kerja yang baik diperlukan agar karyawan tetap memiliki semangat dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan, terutama ketika menghadapi beban kerja yang tinggi pada saat restoran ramai. Kompensasi yang diberikan secara adil juga dapat menjadi salah satu bentuk penghargaan terhadap kontribusi karyawan sehingga dapat mendorong karyawan untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan karyawan Departement Food and Beverage merupakan aspek penting dalam mendukung kepuasan tamu dan citra Hotel Aloft Bali Seminyak. Pelatihan, motivasi, dan kompensasi merupakan beberapa

faktor yang diduga dapat memengaruhi kualitas pelayanan karyawan. Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh ketiga faktor tersebut penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pelatihan, motivasi, dan kompensasi dapat memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan karyawan Departement Food and Beverage. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi manajemen Hotel Aloft Bali Seminyak dalam mengevaluasi pengelolaan sumber daya manusia serta menentukan strategi yang tepat dalam meningkatkan kompetensi, motivasi, dan kesejahteraan karyawan sehingga kualitas pelayanan kepada tamu dapat semakin optimal.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Pelatihan, Motivasi dan Kompensasi terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Departement Food and Beverage di Hotel Aloft Bali Seminyak."

2. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan lokasi penelitian di Hotel Aloft Bali Seminyak yang beralamat di Jalan Batu Belig No. 228, Seminyak, Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung, Bali 80361. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah pengaruh pelatihan, motivasi dan kompensasi terhadap kualitas layanan karyawan food and beverage di hotel Aloft Bali Seminyak. Data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari diperoleh dari karyawan *food and beverage* di Hotel Aloft Bali Seminyak melalui penyebaran kuesioner dan wawancara. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan bagian *Food and Beverage* (*F&B*) di Aloft Bali Seminyak, yang berjumlah 39 orang dari total 120 karyawan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sensus (sampel jenuh). Teknik analisis data menggunakan Uji Validitas, Uji Reabilitas, Uji Asumsi Klasik, Anaisis Regresi Linier Berganda, Analisis Korelasi Parsial, Analisis Korelasi Berganda, Uji Koefisien Determinasi, Uji F dan Uji t.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Uji Kualitas Data

3.1.1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana setiap butir pernyataan pada setiap variabel mampu mengukur konstruk yang hendak diteliti.

Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Variabel

Variabel	Indikator	Nilai Pearson Correlation	Hasil
Pelatihan	X1.1	0,520	Valid
	X1.2	0,423	Valid
	X1.3	0,545	Valid
	X1.4	0,616	Valid
	X1.5	0,632	Valid
Motivasi	X2.1	0,528	Valid
	X2.2	0,606	Valid
	X2.3	0,574	Valid
	X2.4	0,722	Valid
	X2.5	0,686	Valid
Kompensasi	X3.1	0,641	Valid
	X3.2	0,672	Valid
	X3.3	0,623	Valid

Variabel	Indikator	Nilai Pearson Correlation	Hasil
	X3.4	0,354	Valid
	X3.5	0,711	Valid
Kualitas Pelayanan	Y1	0,523	Valid
	Y2	0,548	Valid
	Y3	0,526	Valid
	Y4	0,535	Valid
	Y5	0,559	Valid

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa seluruh indikator pada ke empat variabel memiliki nilai r hitung antara 0,423–0722, lebih besar dari pada r tabel (0,316). Selain itu, seluruh indikator memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 (<0,05) maka seluruh indikator dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian.

3.1.2 Uji Reliabilitas

Setelah seluruh item pernyataan dinyatakan valid, langkah selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang diteliti.

Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	*Cronbach's Alpha*	Standar Alpha	Jumlah Item	Keterangan
1	Pelatihan (X1)	0,635	0,60	5	Reliabel
2	Motivasi (X2)	0,771	0,60	5	Reliabel
3	Kompensasi (X3)	0,677	0,60	5	Reliabel
4	Kualitas Pelayanan (Y)	0,668	0,60	5	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas batas minimum 0,60. Dengan demikian, seluruh variabel penelitian memenuhi kriteria reliabilitas, sehingga instrumen penelitian dinyatakan memiliki tingkat konsistensi yang baik dan layak digunakan dalam pengujian statistik selanjutnya

3.2 Uji Asumsi Klasik

3.2.1 Uji Normalitas

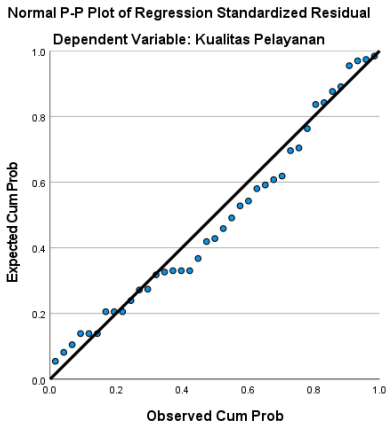
Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data residual dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak.

Tabel 3.3 Hasil Uji Normalitas

Keterangan	Nilai
Jumlah Sampel (N)	39
Test Statistic	0,112
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,200
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	0,242
Taraf Signifikansi	0,05
Keterangan	Berdistribusi Normal

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa hasil uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov menghasilkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200. Nilai tersebut lebih besar daripada taraf signifikansi 0,05 (0,200 > 0,05). Selain itu, nilai Monte Carlo Sig. sebesar 0,242 juga lebih besar dari 0,05, sehingga memperkuat hasil pengujian normalitas. Selain uji Kolmogorov, uji normalitas juga dilihat berdasarkan hasil grafik Normal P-P plot, sebagai berikut:



Gambar 3.1 Gambar Grafik Uji Normalitas

Berdasarkan gambar di atas, terlihat bahwa titik-titik residual menyebar di sekitar garis diagonal dan sebagian besar mengikuti arah garis diagonal. dapat disimpulkan bahwa data residual dalam penelitian ini telah memenuhi asumsi normalitas sehingga model regresi dapat digunakan untuk pengujian hipotesis.

3.2.2 Uji MultikoLinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan atau korelasi yang tinggi antarvariabel independen dalam model regresi.

Tabel 3.4 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Kriteria	Keterangan
Pelatihan (X1)	0,551	1,814	Tolerance > 0,10 dan VIF < 10	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Motivasi (X2)	0,376	2,658	Tolerance > 0,10 dan VIF < 10	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Kompensasi (X3)	0,338	2,958	Tolerance > 0,10 dan VIF < 10	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai Tolerance yang lebih besar dari 0,10 dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) yang lebih kecil dari 10. Oleh karena itu, asumsi multikolinearitas telah terpenuhi dan analisis regresi linier berganda dapat dilanjutkan ke tahap pengujian asumsi klasik berikutnya.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 8 Tahun 2026

3.2.3 Uji Heterokedastisitas

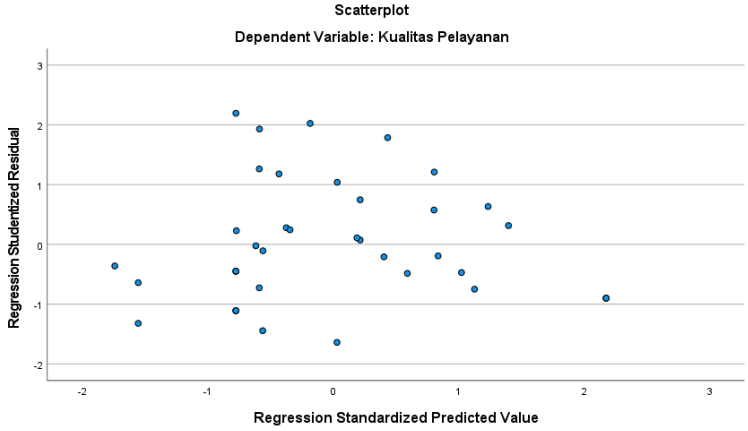
Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya.

Tabel 3.5 Hasil Uji Heterokedastisitas

Variabel	Koefisien (B)	Sig.	Kriteria	Keterangan
Pelatihan (X1)	0,039	0,721	Sig. > 0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Motivasi (X2)	-0,074	0,526	Sig. > 0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Kompensasi (X3)	-0,013	0,923	Sig. > 0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji heteroskedastisitas menggunakan metode Glejser menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, asumsi heteroskedastisitas dalam penelitian ini telah terpenuhi. Hal ini juga di buktikan melalui grafik Scatterplot sebagai berikut:



Gambar 3,2 Gambar Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar 3.2 di atas, terlihat bahwa titik-titik pada grafik Scatterplot menyebar secara acak di atas dan di bawah garis horizontal pada nilai 0 pada sumbu Regression Studentized Residual. Hal ini menunjukkan bahwa varians residual bersifat konstan pada setiap nilai prediksi.

3.3 Analisis Korelasi Parsial

Analisis korelasi parsial bertujuan untuk mengetahui tingkat keeratan hubungan antara masing-masing variabel independen

Tabel 3.6 Hasil Analisis korelasi parsial

Variabel	Zero-order	Partial	Part	Tingkat Hubungan (Partial)
Pelatihan (X1)	0,695	0,356	0,211	Rendah
Motivasi (X2)	0,750	0,331	0,194	Rendah
Kompensasi (X3)	0,769	0,333	0,196	Rendah

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 8 Tahun 2026

Berdasarkan tabel di atas, variabel Pelatihan (X1) memiliki nilai korelasi parsial (Partial) sebesar 0,356, Motivasi (X2) sebesar 0,331, dan Kompensasi (X3) sebesar 0,333. Ketiga nilai tersebut berada pada interval 0,20–0,399, sehingga menunjukkan bahwa masing-masing variabel memiliki hubungan yang rendah dengan Kualitas Pelayanan setelah pengaruh variabel independen lainnya dikendalikan. Sementara itu, nilai Zero-order masing-masing sebesar 0,695, 0,750, dan 0,769 menunjukkan bahwa sebelum pengaruh variabel lain dikendalikan, hubungan ketiga variabel terhadap Kualitas Pelayanan berada pada kategori kuat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa setelah pengaruh variabel independen lainnya dikendalikan, keeratan hubungan Pelatihan, Motivasi, dan Kompensasi terhadap Kualitas Pelayanan menurun menjadi kategori rendah, namun tetap menunjukkan hubungan yang positif.

3.4 Hasil Uji Analisis Kolerasi Berganda

Analisis korelasi linear berganda digunakan untuk mengetahui tingkat keeratan hubungan antara variabel independen, yaitu Pelatihan (X1), Motivasi (X2), dan Kompensasi (X3) secara bersama-sama dengan variabel dependen, yaitu Kualitas Pelayanan (Y).

Tabel 3.7 Hasil Korelasi Linear Berganda

Model summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,833[a]	0,694	0,667	1,547

Predictors: (Constant), Kompensasi, Pelatihan, Motivasi Sumber: data dari sps

Berdasarkan hasil analisi korelasi berganda tabel di atas, di peroleh hasil korelasi berganda (R) sebesar 0,833 berada diantara 0,60-0,799. Nilai tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara variabel Pelatihan, Motivasi, dan Kompensasi secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan berada pada kategori sangat kuat.

3.5 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel Pelatihan (X1), Motivasi (X2), dan Kompensasi (X3) terhadap Kualitas Pelayanan (Y).

Tabel 3.8 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien Regresi (B)	Std. Error	t hitung	Sig.
Konstanta	-6,693	3,209	-2,086	0,044
Pelatihan (X1)	0,420	0,186	2,256	0,030
Motivasi (X2)	0,417	0,201	2,074	0,045
Kompensasi (X3)	0,482	0,230	2,093	0,044

Persamaan regresi yang diperoleh adalah

$$Y = -6{,}693 + 0{,}420X_1 + 0{,}417X_2 + 0{,}482X_3.$$

Persamaan tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Konstanta (−6,693) menunjukkan bahwa apabila Pelatihan, Motivasi, dan Kompensasi bernilai nol, maka Kualitas Pelayanan diperkirakan sebesar −6,693. Nilai ini merupakan titik awal model dan tidak memiliki makna praktis yang dominan karena variabel menggunakan skala Likert.

2. Pelatihan (X_1) sebesar 0,420 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan Pelatihan akan meningkatkan Kualitas Pelayanan sebesar 0,420 satuan, dengan variabel lain tetap.
3. Motivasi (X_2) sebesar 0,417 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan Motivasi akan meningkatkan Kualitas Pelayanan sebesar 0,417 satuan, dengan variabel lain tetap.
4. Kompensasi (X_3) sebesar 0,482 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan Kompensasi akan meningkatkan Kualitas Pelayanan sebesar 0,482 satuan, dengan variabel lain tetap. Koefisien positif pada ketiga variabel menunjukkan bahwa semakin baik Pelatihan, Motivasi, dan Kompensasi, maka Kualitas Pelayanan cenderung meningkat.

3.6 Analisis Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

Tabel 3.9 Hasil Hasil Uji Koefisien Determinasi

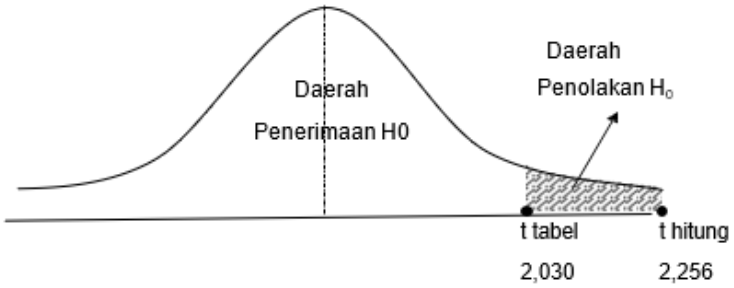
Model summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,833[a]	0,694	0,667	1,547

Predictors: (Constant), Kompensasi, Pelatihan, Motivasi Sumber: data dari sps

Berdasarkan Tabel 3.9 diperoleh besarnya koefisien determinasi adalah 0,667 atau 66,7%, menunjukkan bahwa setelah disesuaikan dengan jumlah variabel independen yang digunakan, kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen adalah sebesar 66,7%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variable Pelatihan, Motivasi dan Kompensasi memiliki kontribusi yang kuat dalam memengaruhi naik turunnya Kualitas Pelayanan Karyawan. sedangkan sisanya (100% - 66,7%) = 33,7% disebabkan oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

3.7 Uji T-test

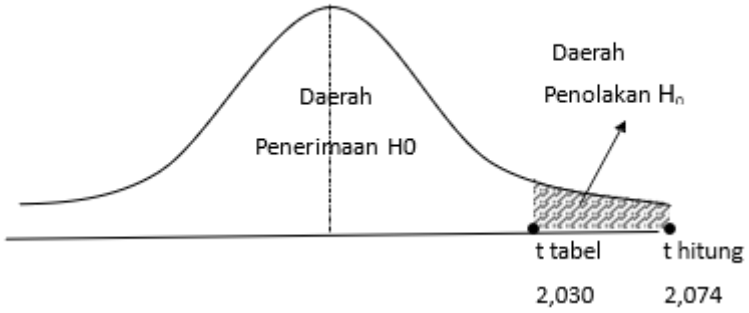
1. pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan secara parsial.



Gambar 3.3 Kurva Distribusi Normal Uji T

Berdasarkan hasil uji t pada gambar 3.3 diatas dapat diketahui bahwa variabel Pelatihan (X1) memperoleh nilai t hitung sebesar 2,256, sedangkan t tabel sebesar 2,030. Karena t hitung > t tabel (2,256 > 2,030) dan nilai signifikansi sebesar 0,030 < 0,05, maka H_1 diterima.

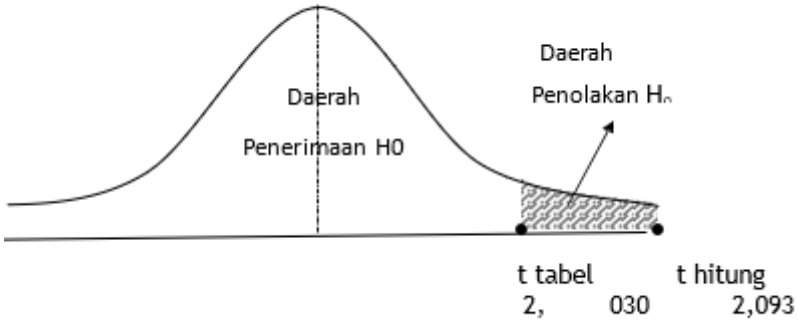
2) Hipotesi kedua yaitu motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan secara parsial.



Gambar 3.4 Kurva Distribusi Normal Uji T

Berdarkan hasil uji t pada gambar diatas 3.4 menunjukkan bahwa, variabel Motivasi (X2) memperoleh nilai t hitung sebesar 2,074, sedangkan t tabel sebesar 2,030. Karena t hitung > t tabel (2,074 > 2,030) dan nilai signifikansi sebesar 0,045 < 0,05, maka H_2 diterima.

3) Hipotesi ketiga yaitu kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan secara parsial.berikut langka-langkanya:

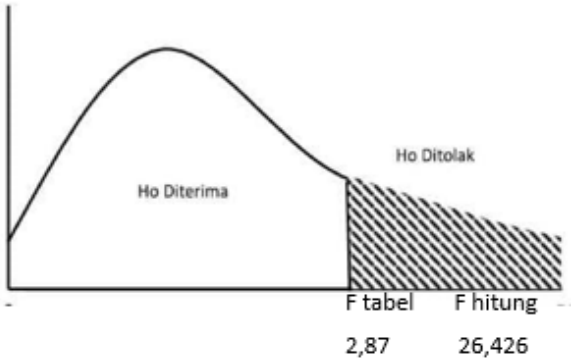


Gambar 3.5 Kurva Distribusi Normal Uji T

Berdasarkan hasil uji t pada gambar 3.5 di atas Pengaruh Kompensasi (X3) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) menunjukkan bahwa, variabel Kompensasi (X3) memperoleh nilai t hitung sebesar 2,093, sedangkan t tabel sebesar 2,030. Karena t hitung > t tabel (2,093 > 2,030) dan nilai signifikansi sebesar 0,044 < 0,05, maka H_3 diterima.

3.8 Uji F-test

Uji F (simultan) bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen, yaitu Pelatihan (X1), Motivasi (X2), dan Kompensasi (X3) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen, yaitu Kualitas Pelayanan (Y). Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel, serta melihat nilai signifikansi (Sig.). Model regresi dinyatakan signifikan apabila F hitung > F tabel dan nilai signifikansi < 0,05. Pada penelitian ini jumlah sampel (n) sebanyak 39 dengan jumlah variabel independen sebanyak 3.



Gambar 3.6 Kurva Distribusi Normal Uji F

Berdasarkan uji F dan gambar tersebut terlihat bahwa nilai F-hitung sebesar 26,426 sedangkan F-tabel sebesar 2,87 dan nilai sig sebesar 0,000 < 0,05 dengan demikian F-hitung lebih besar dari F-tabel berarti H_0 ditolak, maka H4 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Pelatihan, Motivasi dan Kompensasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan.

3.9 Pembahasan

3.9.1 Pengaruh Pelatihan Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan *Food And Beverage Departement*

Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai t hitung sebesar 2,256 dengan nilai signifikansi sebesar 0,030, lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelatihan bserpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan *Food and Beverage Department* pada *Hotel Aloft Bali Seminyak*. Dengan demikian, hipotesis pertama (H_1) diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Dessler (2020;242-244), yang menyatakan bahwa pelatihan merupakan proses untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan agar mampu melaksanakan pekerjaannya secara efektif. Penelitian ini juga sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa pelatihan memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

3.9.2 Pengaruh Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan *Food and Beverage Departement*

Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai t hitung sebesar 2,074 dengan nilai signifikansi sebesar 0,045, lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan *Food and Beverage Department* pada *Hotel Aloft Bali Seminyak*. Dengan demikian, hipotesis kedua (H_2) diterima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi motivasi kerja yang dimiliki karyawan, maka semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu. Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Robbins dan Judge (2023) yang menyatakan bahwa motivasi merupakan proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan individu dalam mencapai tujuan.

3.9.3 Pengaruh Kompensasi Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan *Food and Beverage Departement*

Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai t hitung sebesar 2,093 dengan nilai signifikansi sebesar 0,044, lebih kecil dari 0,05. Selain itu, nilai t hitung (2,093) lebih besar dari pada t tabel (2,030). Hal tersebut menunjukkan bahwa kompensasi berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kualitas pelayanan karyawan *Food and Beverage Department* pada Hotel *Aloft Bali Seminyak*. Dengan demikian, hipotesis ketiga (H_3) diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Kasmir (2022) yang menyatakan bahwa kompensasi merupakan balas jasa yang diberikan perusahaan kepada karyawan sebagai penghargaan atas kontribusi yang telah diberikan kepada organisasi.

3.9.4 Pengaruh Pelatihan, Motivasi dan Kompensasi Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan *Food and Beverage Departement*

Berdasarkan hasil uji simultan (uji F), diperoleh nilai F hitung sebesar 26,426 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000, yang berarti lebih kecil dari 0,05. Selain itu, nilai F hitung (26,426) lebih besar daripada F tabel (2,87). Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel pelatihan, motivasi, dan kompensasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan *food and beverage department* pada h*otel Aloft Bali Seminyak*. Dengan demikian, hipotesis keempat (H_4) dalam penelitian ini diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Dessler (2020) yang menyatakan bahwa pelatihan merupakan proses untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan karyawan agar mampu melaksanakan pekerjaan secara efektif. Selain itu, Robbins dan Judge (2023) menjelaskan bahwa motivasi merupakan proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan individu dalam mencapai tujuan organisasi.

4.Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Pelatihan, Motivasi, dan Kompensasi terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan *Food and Beverage Department* pada *Hotel Aloft Bali Seminyak*, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan *Food and Beverage Department* pada *Hotel Aloft Bali Seminyak*. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 2,256 lebih besar daripada t tabel sebesar 2,030 serta nilai signifikansi 0,030 < 0,05. Dengan demikian hipotesis pertama (H_1) diterima.
2. Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan *Food and Beverage Department* pada *Hotel Aloft Bali Seminyak*. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 2,074 lebih besar daripada t tabel sebesar 2,030 serta nilai signifikansi 0,045 < 0,05. Dengan demikian hipotesis kedua (H_2) diterima.
3. Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan *Food and Beverage Department* pada *Hotel Aloft Bali Seminyak*. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 2,093 lebih besar daripada t tabel sebesar 2,030 serta nilai signifikansi 0,044 < 0,05. Dengan demikian hipotesis ketiga (H_3) diterima.
4. Pelatihan, motivasi, dan kompensasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan karyawan *Food and Beverage Department* pada *Hotel Aloft Bali Seminyak*. Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar 26,426 lebih besar daripada F tabel sebesar 2,87 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Dengan demikian hipotesis keempat (H_4) diterima.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Quraishi, K. A. A., & Gabraw, R. Y. (2021). The Basics of Identifying Training Needs for Human Resources Management and Its Impact on the Hotel Service Quality (An Experimental Study in Babylon Hotel). PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology, 18(4), 7763–7788.

Amanda, D., Rahman, A., & Putri, S. (2019). Pengaruh uji validitas dan reliabilitas terhadap kualitas instrumen penelitian. Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis, 6(2), 112–120.

Aria, M., & Atik. (2018). Manajemen Pelayanan. Jakarta: Erlangga

ISSN : 3025-9495

Badan Pusat Statistik. (2024). Statistik Hotel dan Akomodasi Indonesia. https://www.bps.go.id
Billups, F. D. (2020). Qualitative Data Collection Tools: Design, Development, and Applications. SAGE Publications.
Brace, I. (2022). Questionnaire Design: How to Plan, Structure and Write Survey Material for Effective Market Research (5th ed.). Kogan Page.
Bryman, A., & Bell, E. (2022). Business Research Methods (6th ed.). Oxford University Press.
Dessler, G., 2019. Human Resource Management. 16th ed. Harlow: Pearson Education.
Doğan, Ö., & Yavuz, A. (2021). Evaluation of in-service trainings by hotel employees: Trabzon Doubletree ByHilton Hotel example. Artvin Çoruh University International Journal of Social Sciences, 7(1), 179–205. https://doi.org/10.22466/acusbd.914847
Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi ke-8). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
Hasibuan, M.S.P., 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta: PT Bumi Aksara.
Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (2016). The Motivation to Work. New York: Wiley.
Hidayat, A. & Amelia, R., 2019. Pengaruh motivasi, disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan hotel. Jurnal Manajemen dan Bisnis, 8(2), pp.95–108.
Hidayat, A. & Suryani, N., 2021. Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada industri perhotelan. Jurnal Ilmu Manajemen, 9(2), pp.145–156.
Indrasari, M., 2019. Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press.
Kasmir, 2018. Customer Service Excellent: Teori dan Praktik. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
Kotler, P., Keller, K.L. & Chernev, A., 2019. Marketing Management. 16th ed. Harlow: Pearson Education.
Krestanto, H., 2019. Pengantar Perhotelan. Yogyakarta: Deepublish.
Mangkunegara, A.A.A.P., 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
Marriott International. (2024). Aloft Bali Seminyak. https://www.marriott.com
Mathis, R.L. & Jackson, J.H., 2018. Human Resource Management. 15th ed. Boston: Cengage Learning.
Mondy, R.W., 2016. Human Resource Management. 14th ed. Harlow: Pearson Education.
Pradiatiningtyas, D., 2017. Pengantar Perhotelan. Yogyakarta: Deepublish.
Pratiwi, D. & Nugraha, A., 2020. Pengaruh pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan pada industri perhotelan. Jurnal Manajemen dan Bisnis, 7(2), pp.110–121.
Priansa, D.J., 2017. Manajemen Pelayanan Prima. Bandung: Alfabeta.
Rivai, V., 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik. Edisi ke-3. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
Rivai, V., 2020. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
Robbins, S.P. & Judge, T.A., 2022. Organizational Behavior. 18th ed. Harlow: Pearson Education.
Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). Research Methods for Business Students (8th ed.). Pearson.
Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). Research Methods for Business: A Skill-Building Approach (7th ed.). Chichester, UK: John Wiley & Sons.
Sinambela, L.P., 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja. Jakarta: PT Bumi Aksara.
Sugiyono.2018.MetodePenelitianKuantitatif.Bandung:Alfabeta.
Sujarweni, V.W., 2020. Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
Tjiptono, F., 2019. Service Management: Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Andi.
Tripadvisor, 2025. Kahuna Rooftop Pool & Restaurant – Reviews. Available at: https://www.tripadvisor.com/ (Accessed: 20 June 202