

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Pariwisata¹

2.1.1.1. Pengertian

Undang – Undang Nomor 10 tahun 2009 tentang Kepariwisataan menjelaskan pada ketentuan umum bahwa pariwisata adalah berbagai macam wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah.

2.1.1.2. Kewajiban Pengusaha Pariwisata

Undang – Undang Nomor 10 tahun 2009 tentang Kepariwisataan pada pasal 26 mengamanatkan bahwa dalam melaksanakan usaha pariwisata, maka pengusaha pariwisata berkewajiban untuk :

- a. Menjaga dan menghormati norma agama, adat istiadat, budaya, dan nilai – nilai yang hidup dalam masyarakat
- b. Memberikan informasi yang akurat dan bertanggungjawab
- c. Meberikan pelayanan yang tidak Diskriminatif

¹ Undang – Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan

- d. Memberikan kenyamanan, keramahan, perlindungan, keamanan, dan keselamatan wisatawan
- e. Memberikan perlindungan asuransi pada usaha pariwisata dengan kegiatan yang beresiko tinggi
- f. Mengembangkan kemitraan dengan usaha mikro, kecil, dan koperasi setempat yang saling memerlukan, memperkuat, dan menguntungkan
- g. Mengutamakan penggunaan produk masyarakat setempat, produk dalam negeri, dan memberikan kesempatan kepada tenaga kerja lokal
- h. Meningkatkan kompetensi tenaga kerja melalui pelatihan dan pendidikan
- i. Berperan aktif dalam upaya pengembangan prasarana dan program pemberdayaan masyarakat
- j. Turut serta mencegah segala bentuk perbuatan yang melanggar kesusilaan dan kegiatan yang melanggar hukum di lingkungan tempat usahanya
- k. Memelihara lingkungan sehat, bersih, dan asri
- l. Memelihara kelestarian lingkungan dan budaya
- m. Menjaga citra negara dan bangsa Indonesia melalui kegiatan usaha kepariwisataan secara bertanggungjawab
- n. Menerapkan standar usaha dan standarkompetensi sesuai dengan ketentuan perayuran perundang – undangan

2.1.1.3. Hak Wisatawan

Undang – Undang Nomor 10 tahun 2009 tentang Kepariwisataaan pada pasal 20 menyebutkan bahwa terdapat hak wisatawan untuk memperoleh :

- a. informasi yang akurat mengenai daya tarik wisata
- b. pelayanan kepariwisataan sesuai dengan standar
- c. perlindungan hukum dan keamanan
- d. pelayanan kesehatan
- e. perlindungan hak pribadi
- f. perlindungan asuransi untuk kegiatan pariwisata yang berisiko tinggi

2.1.2 Pengertian Pelatihan

Pelatihan sangatlah berperan penting dalam suatu proses pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan khususnya pada pengunjung tempat wisata. Adapun pengertian dari pelatihan menurut para ahli adalah :

Menurut Mondy (2008 : 210), Pelatihan dan pengembangan (training and development) adalah jantung dari upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kompetensi karyawan dan kinerja organisasi.

Menurut Dessler (2010:280), Pelatihan adalah proses mengajar keterampilan yang dibutuhkan karyawan baru untuk melakukan pekerjaannya.

Menurut Widodo (2015:82), Pelatihan merupakan serangkaian aktivitas individu dalam meningkatkan keahlian dan pengetahuan secara sistematis sehingga mampu memiliki kinerja yang profesional di bidangnya. Pelatihan adalah proses pembelajaran yang memungkinkan pegawai melaksanakan pekerjaan yang sekarang sesuai dengan standar.

Menurut Rachmawati (2008:110), Pelatihan merupakan wadah lingkungan bagi karyawan, di mana mereka memperoleh sikap, kemampuan, dan mempelajari keahlian, pengetahuan, dan perilaku spesifik yang berkaitan dengan pekerjaan.

Menurut Rivai dan Sagala (2011:212), Pelatihan adalah proses secara sistematis mengubah tingkah laku pegawai untuk mencapai tujuan organisasi. Pelatihan berkaitan dengan keahlian dan kemampuan pegawai untuk melaksanakan pekerjaan saat ini

Menurut Veithzal, et.al (2009) adalah proses secara sistematis mengubah tingkah laku pegawai untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut Kasmir (2016) merupakan proses untuk membentuk dan membekali karyawan dengan menambah keahlian, kemampuan, pengetahuan, dan perilakunya.

Menurut Mangkunegara (2008:50) menegaskan bahwa pelatihan adalah suatu proses pendidikan jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisir di mana pegawai non-managerial mempelajari pengetahuan dan ketrampilan teknis dalam tujuan terbatas.

Mangkuprawira dan Hubeis (dalam Hamali, 2016: 62) menyatakan bahwa pelatihan bagi karyawan merupakan sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik, sesuai dengan standar kerja.

Dari beberapa pengertian diatas, pelatihan adalah sebuah proses untuk meningkatkan kompetensi karyawan dan dapat melatih kemampuan, keterampilan, keahlian dan pengetahuan karyawan guna melaksanakan pekerjaan secara efektifitas dan efisien untuk mencapai tujuan di suatu perusahaan.

2.1.2.1 Tujuan Pelatihan

Sedarmayanti (2016: 193) memberikan argumen berikut ini tentang beberapa manfaat dari tujuan pelatihan yang signifikan:

- a. Meningkatkan kuantitas dan kualitas produksi;
- b. Penurunan kecelakaan;
- c. Mengurangi Pemantauan;
- d. Meningkatkan fleksibilitas dan stabilitas organisasi;
- e. Meningkatkan moral.

Menurut Simamora (1999:346) tujuan utama pelatihan diantaranya adalah :

- a. Memperbaiki kinerja.
- b. Memutakhirkan keahlian para karyawan sejalan dengan kemajuan teknologi.

- c. Mengurangi waktu belajar bagi karyawan baru supaya menjadi kompeten dalam pekerjaan.
- d. Membantu memecahkan permasalahan operasional.
- e. Mempersiapkan karyawan untuk promosi.
- f. Mengorientasikan karyawan terhadap organisasi.
- g. Memenuhi kebutuhan – kebutuhan pertumbuhan pribadi.

Menurut Widodo (2015:84), mengemukakan bahwa tujuan pelatihan yang dilakukan oleh perusahaan adalah untuk meningkatkan produktivitas, meningkatkan kualitas, mendukung perencanaan SDM, meningkatkan moral anggota, memberikan kompensasi yang tidak langsung, meningkatkan kesehatan dan keselamatan kerja, mencegah kedaluarsa kemampuan dan pengetahuan personel, meningkatkan perkembangan kemampuan dan keahlian personel.

Menurut Carrel dalam Salinding (2011:15) mengemukakan delapan tujuan utama program pelatihan antara lain:

- a. Memperbaiki kinerja
- b. Meningkatkan keterampilan karyawan
- c. Menghindari keusangan manajerial
- d. Memecahkan permasalahan
- e. Orientasi karyawan baru
- f. Persiapan promosi dan keberhasilan manajerial

- g. Memperbaiki kepuasan untuk kebutuhan pengembangan personel
- h. Bila suatu badan usaha menyelenggarakan pelatihan bagi karyawannya, maka perlu terlebih dahulu dijelaskan apa yang menjadi sasaran dari pada pelatihan tersebut. Dalam pelatihan tersebut ada beberapa sasaran utama yang ingin dicapai.

Menurut Mangkunegara, (2011:52), adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan penghayatan jiwa dan ideologi
- b. Meningkatkan produktivitas kerja
- c. Meningkatkan kualitas kerja
- d. Meningkatkan sikap moral dan semangat kerja
- e. Meningkatkan rangsangan agar pegawai mampu berprestasi secara maksimal.

2.1.2.2 Manfaat Pelatihan

Simamora (dalam Hartatik, 2014: 91), pelatihan mempunyai andil besar dalam menentukan efektivitas dan efisiensi organisasi. Beberapa manfaat nyata yang didapat dari program pelatihan dan pengembangan adalah:

- a. Meningkatkan kuantitas dan kualitas produktivitas.
- b. Mengurangi waktu belajar yang diperlukan karyawan untuk mencapai standar kinerja yang dapat diterima.
- c. Membentuk sikap, loyalitas, dan kerja sama yang lebih menguntungkan.

- d. Memenuhi kebutuhan perencanaan sumber daya manusia.
- e. Mengurangi frekuensi dan biaya kecelakaan kerja.
- f. Membantu karyawan dalam meningkatkan dan mengembangkan pribadi mereka.

Menurut Rivai dan Sagala (2011:217), adapun manfaat pelatihan yaitu:

1. Manfaat untuk karyawan
 - a. Membantu karyawan dalam membuat keputusan dan pemecahan masalah yang lebih efektif
 - b. Melalui pelatihan dan pengembangan, variable pengenalan, pencapaian prestasi, pertumbuhan, tanggungjawab dan kemajuan dapat di laksanakan
 - c. Membantu mendorong dan mencapai pengembangan diri dan rasa percaya diri
 - d. Membantu karyawan mengatasi stres, tekanan, frustrasi, dan konflik
 - e. Memberikan informasi tentang meningkatnya pengetahuan kepemimpinan, ketrampilan komunikasi dan sikap
 - f. Meningkatkan kepuasan kerja
 - g. Membantu karyawan mendekati tujuan pribadi sementara dan meningkatkan keterampilan interaksi
 - h. Memenuhi kebutuhan personal peserta dan pelatihan

- i. Memberikan nasehat dan jalan untuk pertumbuhan masa depan
 - j. Membangun rasa pertumbuhan dalam pelatihan
 - k. Membantu pengembangan keterampilan mendengar, bicara dan menulis dengan latihan
 - l. Membantu menghilangkan rasa takut melaksanakan tugas baru
2. Manfaat untuk perusahaan
- a. Mengarahkan untuk meningkatkan profitabilitas atau sikap yang lebih positif terhadap orientasi profit
 - b. Memperbaiki pengetahuan kerja dan keahlian pada semua level perusahaan
 - c. Memperbaiki sumber daya manusia
 - d. Membantu karyawan untuk mengetahui tujuan perusahaan
 - e. Membantu menciptakan image perusahaan yang lebih baik
 - f. Mendukung otentitas, keterbukaan dan kepercayaan
 - g. Meningkatkan hubungan antara atasan dan bawahan
 - h. Membantu pengembangan perusahaan
 - i. Belajar dari peserta
 - j. Membantu mempersiapkan dan melaksanakan kebijakan perusahaan
 - k. Memberikan informasi tentang kebutuhan perusahaan di masa depan

- l. Perusahaan dapat membuat keputusan dan memecahkan masalah yang lebih efektif
- m. Membantu pengembangan promosi dari dalam
- n. Membantu pengembangan keterampilan kepemimpinan motivasi, kesetiaan, sikap dan aspek yang biasanya diperlihatkan di pekerjaan
- o. Membantu meningkatkan efisiensi, efektivitas, produktivitas dan kualitas kerja
- p. Membantu menekan biaya dalam berbagai bidang seperti produksi, SDM, dan administrasi
- q. Meningkatkan rasa tanggungjawab terhadap kompetensi dan pengetahuan
- r. Meningkatkan hubungan antar pekerja dengan manajemen
- s. Mengurangi biaya konsultan luar dengan menggunakan konsultan internal
- t. Mendorong untuk mengurangi perilaku merugikan
- u. Menciptakan iklim yang baik untuk pertumbuhan
- v. Membantu karyawan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan
- w. Membantu menangani konflik sehingga terhindar dari stress dan tekanan kerja

Menurut Simamora dalam Hartatik (2014) terdapat beberapa manfaat yang didapat dari program pelatihan, yaitu sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kuantitas dan kualitas produktivitas.
- b. Mengurangi waktu belajar yang diperlukan karyawan untuk mencapai standar kinerja yang dapat diterima.
- c. Membentuk sikap, loyalitas, dan kerja sama yang lebih menguntungkan.
- d. Memenuhi kebutuhan perencanaan sumber daya manusia.
- e. Mengurangi frekuensi dan biaya kecelakaan kerja.
- f. Membantu karyawan dalam meningkatkan dan mengembangkan pribadi mereka.

2.1.2.3 Jenis – jenis Pelatihan

Setiap pendidikan dan pelatihan yang akan diadakan harus selalu memperhatikan sejauh mana pola pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan dapat menjamin proses belajar yang efektif. Menurut Widodo (2015:86), jenis – jenis pelatihan yang biasa dilakukan dalam organisasi antara lain

- a. Pelatihan dalam kerja (*on the job training*)
- b. Magang (*apprenticeship*)
- c. Pelatihan diluar kerja (*of the job training*)
- d. Pelatihan di tempat mirip sesungguhnya (*vestibule training*)
- e. Simulasi kerja (*job simulation*)

2.1.3 Pengertian Kompetensi

Menurut Emron, Yohny, Imas (2017,P.140) kompetensi adalah kemampuan individu untuk melaksanaka suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan, keahlian dan sikap. Menurut para ahli, adalah sebagai berikut :

1. Menurut Spencer dan Spencer, dalam Emron, Yohny, Imas (2017). Karakteristik yang mendasari individu yang berkaitan dengan hubungan kausal atau sebab-akibat pelaksanaan yang efektif dan unggul dalam pekerjaan atau keadaan.
2. Menurut George klemp, dalam Emron, Yohny, Imas (2017), kompetensi adalah karakteristik yang mendasari seseorang yang menghasilkan pekerjaan yang efektif dan kinerja yang unggul.

Sutrisno (2015:52), secara harifah, Kompetensi berasal dari bahasa *competence* yang artinya kecakapan, kemampuan dan wewenang. Adapun secara etimologi kompetensi berarti sebagai dimensi perilaku keahlian dan keunggulan seseorang pemimpin atau staf mempunyai keterampilan pengetahuan, dan perilaku yang baik yang menyatakan bashwa kompetensi merupakan landasan dasar karakteristik orang dan mengindikasikan cara beprilaku atau berpikir, menyamakan situasi, dan mendukung untuk periode waktu yang cukup lama

Menurut Wibowo (2014:271) Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap.

Menurut Wibowo (2007:324), kompetensi adalah kemampuan untuk melakukan atau menyelesaikan suatu tugas yang didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh profesi serta dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan.

Kompetensi adalah karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkan mereka mengeluarkan kinerja superior dalam pekerjaannya. Menurut Troter dalam Saifudin (2008) mendefinisikan bahwa seorang yang berkompeten adalah orang yang dengan keterampilannya mengerjakan pekerjaan dengan mudah, cepat, intuitif dan sangat jarang atau tidak pernah membuat kesalahan. Menurut Walsh et al dalam Hutapea dan Thoha (2008) bahwa kompetensi dasar merupakan keterampilan yang luas tentang produksi dan teknologi korporasi yang mendukung organisasi untuk beradaptasi dengan cepat terhadap peluang-peluang yang timbul.

Kompetensi menurut Boyatzis dalam Amstrong dan Murlis (1999) adalah kapasitas yang dimiliki pegawai untuk memenuhi persyaratan kerja baik untuk saat ini maupun untuk masa yang akan datang.

Dharma (2005) mengatakan, kompetensi adalah apa yang dibawa oleh seseorang kedalam pekerjaannya dalam bentuk jenis dan tingkatan perilaku yang berbeda.

Pada dasarnya setiap pekerja atau karyawan memiliki kelebihan untuk

menyelesaikan sebuah pekerjaan atau tanggungjawab masing – masing yang biasa disebut kompetensi. Adapun kompetensi bisa terbentuk melalui pelatihan yang dilakukan.

2.1.3.1 Manfaat Kompetensi

Manfaat kompetensi menurut Emron Edison (2016) kompetensi begitu penting dalam dunia usaha sebagai dasar prekrutan (recruitmen). Bahkan beberapa pakar menyatakan IQ tinggi belum tentu menjamin keberhasilan karna hasil IQ lebih banyak ke arah “kecendrungan” menurut Daniel goleam, “kecerdasan” IQ (Intelligence Quotience) bukan segala-galanya dalam meraih kesuksesan.

2.1.3.2 Indikator Kompetensi

Indikator kompetensi menurut Dr. Emron Edision (2016,p.143) untuk memenuhi unsur kompetensi, seseorang pegawai harus memenuhi unsur-unsur di bawah ini:

1. Pengetahuan

Memiliki pengetahuan yang mendukung pekerjaan, memiliki kemauan untuk meningkatkan pengetahuan.

2. Keahlian

Memiliki keahlian teknis sesuai dengan bidang pekerjaan yang ditangani, memiliki kemampuan dalam mengidentifikasi masalah, memiliki kemampuan mencari solusi atas permasalahan yang di hadapi.

3. Sikap

Memiliki inisiatif dalam membantu rekan kerja, memiliki keramahan dan kesopanan dalam melaksanakan pekerjaan dan serius menangani setiap keluhan-keluhan pasien.

2.1.4 Pengertian Kepuasan

Kepuasan merupakan hasil atau output dari sebuah akhir pekerjaan, yang dimana pekerjaan itu banyak sekali jenisnya, ada yang berupa jasa maupun produk yang di jual atau disuguhkan kepada konsumen.

Dalam hal ini kepuasan ditujukan kepada pengunjung wisata yang dapat diartikan sama sebagai konsumen.

Adapun pengertian kepuasan konsumen menurut para ahli adalah :

1. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2014 : 177) yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) jasa yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan.
2. Menurut Basu swastha (2012 : 121) Kepuasan Konsumen adalah suatu dorongan individu yang diarahkan pada tujuan untuk memperoleh kepuasan
3. Menurut Kotler (2012 : 46) Kepuasan Konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

2.1.4.1 Manfaat Terciptanya Kepuasan Konsumen

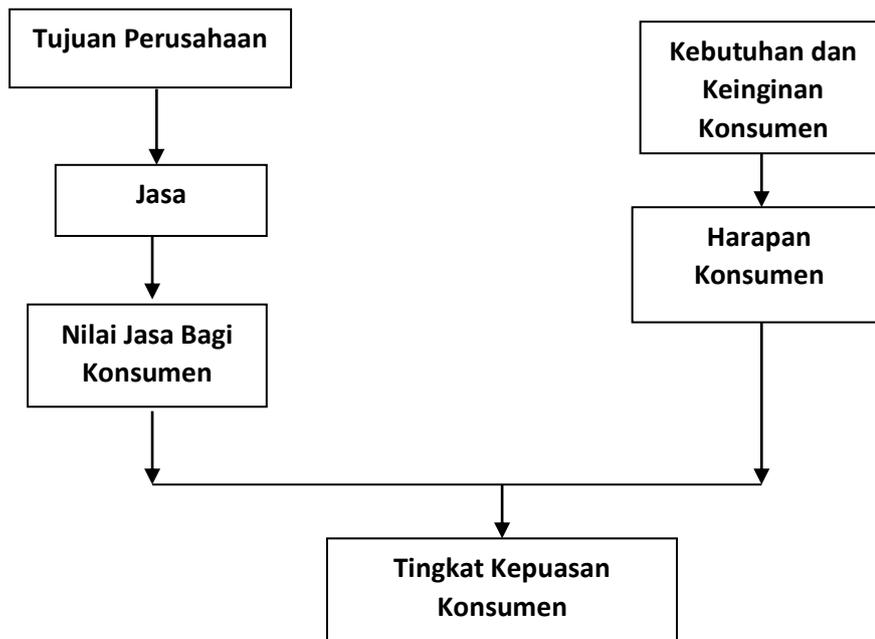
Menurut Tjiptono et al (2014 : 58) terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya adalah :

- a. Hubungan perusahaan dengan konsumen menjadi harmonis
- b. Memberikan dasar yang baik bagi pembeli
- c. Dapat mendorong terciptanya loyalitas konsumen
- d. Membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*)
- e. Laba yang diperoleh meningkat

Dari beberapa uraian atau definisi di atas dapat dia ambil kesimpulan bahwa kepuasan konsumen merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan setelah pemakaian jasa.

2.1.4.2 Konsep Kepuasan Konsumen

Gambar II.1
Konsep Kepuasan Konsumen



Gambar : Konsep Kepuasan Konsumen, Sumber Tjiptono (2014 : 147)

2.1.4.3 Indikator – Indikator Kepuasan Konsumen

Menurut Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2014 : 101) indikator pembentukan kepuasan konsumen terdiri dari :

a. Kesesuaian Harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja jasa yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen

b. Minat Berkunjung Kembali

Merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pemakaian ulang terhadap jasa terkait

c. Kesediaan Merekomendasi

Merupakan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan jasa yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga

2.1.5 Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah salah satu bagian yang sangat penting terhadap suatu kesuksesan suatu organisasi atau perusahaan untuk mencapai tujuan pada masing – masing organisasi atau perusahaan itu sendiri. Oleh sebab itu pelayanan harus di tunjang dengan pengetahuan yang bisa di dapat dari pelatihan untuk mendapatkan kompetensi yang diperlukan.

Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2014 :5), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani.

Menurut Moenir (2015: 27) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat.

Menurut Hardiyansah (2011:11) mendefinisikan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.

Menurut Kotler (1994:464) Pelayanan adalah suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut

Menurut Sinambela (2008:5) Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan

2.1.5.1 Konsep Pelayanan

Saat ini pelayanan adalah sebagai indikator utama untuk melaksanakan strategi untuk menghadapi persaingan bisnis atau birokrasi. Kepedulian perusahaan atau organisasi untuk memberikan pelayanan kepada pengunjung didasarkan pada faktor jangka panjang.

Dalam hal ini dikarenakan konsumen atau pengunjung merupakan adalah sesuatu hal yang sangat berharga karena didalam kenyataannya tidak ada satu pun organisasi atau perusahaan akan bisa bertahan apabila di tinggalkan oleh konsumen atau pengunjung itu sendiri.

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan, terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

6. Tangibles

Tangibles yaitu suatu bentuk penampilan fisik, peralatan personal, media komunikasi dan hal hal lainnya yang bersifat fisik.

7. Responsiveness

Responsifitas yaitu suatu respon / kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan atau pengunjung dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.

8. Assurance

Assurance yaitu kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas, keramahan, perkataan yang halus dan kesopanan dalam memberikan pelayanan

9. Reliability

Reliability yaitu suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang di janjikan dengan akurat dan terpercaya.

10. Empathy

Empathy yaitu kemampuan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada para pelanggan

2.2 Eksplorasi Sebelumnya

Tabel 2.1 Eksplorasi Sebelumnya

No.	Nama dan Tahun	Tujuan Penelitian	Pengukuran Variabel		Populasi dan Sampel	Teknik Analisis Data	Hasil Penelitian
			X	Y			
1	Efin Shu dan Wardayani (2019)	untuk mengetahui apakah ada pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Santika Premiere Dyandra Medan	Pelatihan (X)	Kinerja Karyawan (Y)	Sampel : 38 Orang	uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linier sederhana, dan pengujian hipotesis	Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa variabel pelatihan berpengaruh sedikit terhadap kinerja di Hotel Santika Premiere Dyandra Medan, ini dibuktikan dengan nilai koefisien determinasi (R ²) yang diperoleh sebesar 0.092 atau 9.2%, sedangkan sisanya sebesar 90.8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa secara parsial variabel pelatihan berpengaruh positif terhadap kinerja. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil wawancara penulis dengan Taining Executive Hotel

							Santika Premiere Dyandra Medan, bahwa pelatihan memperbaiki kinerja karyawan. Masalah di dalam operasional hotel tetap ada namun tidak begitu signifikan.
2	Loviga Denny Pratama dan Wahyu Lestari (2020)	untuk menyelidiki dampak pelatihan terhadap kemampuan pedagogis (elemen pengetahuan dan keterampilan) para instruktur matematika.	Pelatihan (X)	Kompetensi (Y)	Sampel : 20 Guru	statistika inferensial menggunakan regresi linier	Ditemukan bahwa kompetensi pedagogik guru matematika dilihat dari aspek pengetahuan tidak dipengaruhi oleh pelatihan guru. Namun, lain halnya dengan aspek keterampilan dimana sangat dipengaruhi oleh pelatihan guru. Selain itu, guru matematika membutuhkan pelatihan berkelanjutan dan komunikatif dengan jenis pelatihan dalam bentuk alat pelatihan instrumen pembelajaran, metode pembelajaran, penggunaan teknologi informasi, dan media pembelajaran.
3	Denny Triasmok, Moch. Djudi	Untuk mengetahui dan menjelaskan	Pelatihan (X1), Materi Pelatihan	Kinerja Karyawan (Y)	Sampel : 62 karyawan	Analisis Deskriptif, Analisis Uji F (Uji	Metode pelatihan PT POS Indonesia (Persero) Cabang Kota Kediri melaksanakan On The Job

	Mukzam, Gunawan Eko Nurtjahjono (2014)	pengaruh secara simultan dan parsial antara pelatihan kerja yang terdiri dari variabel metode pelatihan, materi pelatihan dan instruktur pelatihan terhadap kinerja karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Kediri	(X2), dan Instruktur Pelatihan (X3)			Simultan), Analisis Uji t (Uji Parsial), Analisis Regresi Linier Berganda	<p>Training dan Off The Job Training, materi pelatihan disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan dan karyawan. Sedangkan untuk instruktur pelatihan berasal dari internal dan eksternal.</p> <p>Hasil Uji F yang diperoleh, dengan diketahui nilai signifikansi F (0,000). Jika nilai sig F (0,000) dibandingkan dengan $\alpha = 0.05$, maka sig F (0,000) lebih kecil dari $\alpha = 0.05$ (sig F (0,000) < nilai $\alpha = 0.05$), maka H_0 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel bebas (Metode Pelatihan (X1), Materi Pelatihan (X2), dan Instruktur Pelatihan (X3) terhadap variabel terikat Kinerja Karyawan (Y).</p> <p>Berdasarkan hasil penelitian bahwa variable Metode Pelatihan (X1) memiliki pengaruh yang</p>
--	---	--	-------------------------------------	--	--	---	--

							<p>signifikan secara parsial terhadap Kinerja Karyawan (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi t (0,009) lebih kecil daripada $\alpha = 0.05$ yaitu nilai signifikansi t (0,009) < nilai $\alpha = 0.05$. Karena nilai signifikansi t < α (0,009 < 0,05) maka variabel Metode Pelatihan (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y). Berdasarkan hasil penelitian bahwa variable Materi Pelatihan (X2) memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap Kinerja Karyawan (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi t (0,000) lebih kecil daripada $\alpha = 0.05$ yaitu nilai signifikansi t (0,000) < nilai $\alpha = 0.05$. Karena nilai signifikansi t < α (0,000 < 0,05) maka variabel Materi Pelatihan (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y).</p>
--	--	--	--	--	--	--	---

							<p>Berdasarkan hasil penelitian bahwa variable Instruktur Pelatihan (X3) memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi t (0,003) lebih kecil daripada $\alpha = 0.05$ yaitu nilai signifikansi t (0,003) < nilai $\alpha = 0.05$. Karena nilai signifikansi t < α (0,003 < 0,05) maka variabel Instruktur Pelatihan (X3) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y). Dengan demikian dari tiga variabel Metode pelatihan (X1) Materi pelatihan (X2), dan Instruktur pelatihan (X3), bahwa didapatkan bahwa variabel Materi pelatihan (X2) mempunyai nilai signifikansi t (0,000) lebih kecil dan koefisien beta (0,435) yang paling besar. Sehingga variabel Materi pelatihan mempunyai pengaruh yang paling kuat terhadap Kinerja</p>
--	--	--	--	--	--	--	--

							karyawan (Y).
4	Debby Endayani Safitri (2019)	untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan PT. Batam	Pelatihan (X)	Kinerja (Y)	Sampel : 30 Karyawan	kuantitatif deskriptif	Hasil penelitian yang diperoleh dari kuisisioner yang telah diisi 30 orang karyawan departemen Machine Shop khususnya adalah Karyawan di departemen Machine Shop PT. Batam sebanyak 85 persen menyatakan bahwa pelatihan kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan 15 persen menyatakan pelatihan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan
5	Yosef Ferry Pratama dan Dian Wismar'ain	Untuk mengetahui pengaruh pelatihan dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Indomaju Textindo	Pelatihan kerja (X1) Lingkungan kerja (X2)	Kinerja karyawan (Y)	Sampel : 55 Responden	Uji validitas, reliabilitas, heteroskedastisitas, multikolinieritas, dan regresi	pelatihan kerja terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kesimpulan yang kedua adalah lingkungan kerja terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Pelatihan kerja dan lingkungan kerja terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja

							karyawan secara berganda adalah kesimpulan yang ketiga
6	Marini Zakiyatul Umi dan Ida Nurnida (2018)	Mengetahui Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan, Studi Pada PT. Mitra Solusi Telematika (MST) Jakarta.	Pelatihan (X)	Kinerja Karyawan (Y)	Sampel : Karyawan PT. MST	Regresi Linear Sederhana	<p>Pelatihan yang diberikan kepada karyawan PT. MST secara keseluruhan masuk ke dalam kategori Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa PT. MST berhasil dalam menerapkan pelatihan kepada karyawannya.</p> <p>Kinerja karyawan PT. MST secara keseluruhan masuk ke dalam kategori Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja karyawan PT. MST sudah baik dan telah mencapai target penilaian kinerja yang ditetapkan oleh perusahaan.</p> <p>Berdasarkan hasil dari pengujian yang telah dilakukan oleh penulis mengenai pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan PT MST, dapat diketahui bahwa hal tersebut memiliki pengaruh yang positif dan signifikan. Dan hal ini menunjukkan bahwa dengan</p>

							adanya pelatihan yang diselenggarakan oleh perusahaan, maka akan meningkatkan kinerja karyawannya
7	Erma Safitri (2013)	bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh pelatihan dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan	Pelatihan (X1) Disiplin Kerja (X2)	KInerja Karyawan (Y)	Sampel : 38 karyawan	software statistik SPSS18.0. , regresi berganda	<p>Pelatihan dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.</p> <p>Pelatihan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.</p> <p>Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.</p>
8	Lipia Kosdianti dan Didi Sunardi (2021)	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan pada PT. Satria Piranti Perkasa di Kota Tangerang.	Pelatihan (X)	Kinerja Karyawan (Y)	Sampel : 110 orang	Pengujian hipotesis, regresi linier sederhana, koefisien korelasi, koefisien determinasi, dan metode deskriptif kuantitatif dengan SPSS .	Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan dengan regresi antara pelatihan (X) dan kinerja karyawan (Y). Nilai koefisien regresi sebesar 0,815 yang menunjukkan bahwa pelatihan berpengaruh positif sebesar 0,815 terhadap $Y = 7,352 + 0,815X$. Nilai koefisien determinasi sebesar 41,5%,

							sedangkan faktor lain memiliki pengaruh sebesar 58,5% sisanya. Pengujian hipotesis menghasilkan hasil t-hitung > t-tabel sebesar 8,746 > 1,980, yang didukung oleh probabilitas signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Dengan adanya fakta bahwa H0 ditolak dan Ha diterima, maka pelatihan jelas memiliki dampak terhadap kinerja karyawan di PT Satria Piranti Perkasa.
9	Eli Yulianti (2015)	Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan setelah diadakan pelatihan pada karyawan Grand Fatma Hotel di Tenggarong. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana dengan	Pelatihan (X)	Kinerja Karyawan (Y)	Sampel : 50 Responden	Uji Validitas, Uji Reabilitas, Regresi Linear Sederhana, Koefisien Korelasi, Koefisien Determinasi	Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa variabel pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Grand Fatma Hotel di Tenggarong. Hal ini dapat diketahui dari nilai regresi linear sederhana sebesar 0,603 dengan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,665 dalam kategori memiliki hubungan yang kuat antara pelatihan terhadap kinerja karyawan, dan nilai koefisien determinasi 44,2% yang artinya variabel pelatihan

		bantuan software statistik SPSS versi 16					memiliki pengaruh sebesar 44,2% terhadap variabel kinerja karyawan Grand Fatma Hotel, sisanya sebesar 55,8% ditentukan atau dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak disertakan di dalam penelitian.
10	Muhammad Andi Prayogi dan M. Nursidin (2018)	Untuk melihat seberapa besar pengaruh Pelatihan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Mopoli Raya Medan.	Pelatihan (X1) Motivasi (X2)	Kinerja Karyawan (Y)	Sampel : 60 Responden	Uji t (Secara Parsial), Uji F, Uji Determinasi (R-Square)	Hasil penelitian terlihat secara parsial bahwa Pelatihan berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan dengan hasil t hitung > t tabel (2,021 > 2,00). Secara statistik Pelatihan dipengaruhi oleh Kinerja Karyawan atau hipotesis diterima. Motivasi berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan dengan t hitung > t tabel (2,717 > 2,00). Secara statistik Motivasi dipengaruhi Kinerja Karyawan, atau hipotesis diterima. Uji F dalam penelitian ini terlihat bahwa F hitung (8,209) > F tabel (3,16), dengan taraf signifikan 0,001 < 0,05, maksudnya Pelatihan dan Motivasi secara

							simultan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Mopoli Raya Medan. Uji determinasi (R-Square) dari penelitian ini sebesar 0,224 atau sebesar 22,40% menandakan bahwa variabel dari Kinerja Karyawan ditentukan dari variabel Pelatihan dan Motivasi, sedangkan sebesar 77,60% dipengaruhi dari variabel lain yang tidak ada termasuk dalam penelitian ini antara lain kompensasi, lembur kerja, disiplin kerja, kepemimpinan dan lain sebagainya.
11	Rodlial Ramdhan Tackbir Abubakar (2018)	untuk mengetahui besaran pengaruh variabel kompetensi terhadap produktivitas kerja pegawai Dinas Kesehatan Kota Bandung secara baik	kompetensi pegawai (X)	produktivitas kerja (Y)	Sampel : -	Uji Validitas, Uji Reliabilitas	Kompetensi Pegawai berpengaruh secara positif terhadap produktivitas kerja pegawai pada Dinas Kesehatan Kota Bandung. Bahwa secara menyeluruh Kompetensi telah dilaksanakan dan dijalankan sesuai dengan faktor-faktor produktivitas kerja.

		simultan maupun secara parsial.					
12	Sitti Rizki Mulyani dan Mona Agus Saputri (2019)	untuk mengetahui seberapa besar pengaruh, Kompetensi Pegawai, Penempatan Kerja, dan Pengembangan Karir, Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekretariat Dprd Kab.Solok	Kompetensi (X1) Penempatan Kerja (X2), Pengembangan karir (X3)	Kinerja Pegawai (Y)	Sampel : 75 Orang	uji validitas, Reliabilitas, Analisis Korelasi, Analisis Regresi, Uji Hipotesis	Kompetensi Pegawai(X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Sekretariat DPRD Kab.Solok. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik hasil kompetensi pegawai pada Sekretariat DPRD Kab.Solok sehingga semakin baik pula kinerja pegawai. Sebaliknya jika Kompetensi Pegawai menurun, maka semakin rendah pula Kinerja Pegawai Sekretariat DPRD Kab.Solok. Penempatan Kerja(X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Sekretariat DPRD Kab.Solok. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik dan tepat Penempatan Kerjapada Sekretariat DPRD Kab.Solok sehingga semakin baik pula

						<p>kinerja pegawai. Sebaliknya jika Penempatan Kerjapegawai tidak baik , maka semakin rendah pula Kinerja Pegawai Sekretariat DPRD Kab.Solok.</p> <p>Pengembangan Karir(X3)) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Sekretariat DPRD Kab.Solok. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik hasil Pengembangan Karirpada Sekretariat DPRD Kab.Solok sehingga semakin baik pula kinerja pegawai. Sebaliknya jika Pengembangan Karirmenurun, maka semakin rendah</p> <p>pula Kinerja Pegawai Sekretariat DPRD Kab.Solok.</p> <p>Kompensasi Pegawai (X1), Penempatan Kerja (X2), dan Pengembangan Karir (X3) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Pegawai pada Sekretariat</p>
--	--	--	--	--	--	---

							DPRD Kab.Solok di buktikan dengan nilai F hitung lebih besar dari F tabel.
13	Nurgunawan abdi dan Muhsin Wahid (2018)	untuk menganalisis pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Selayar	Kompetensi (X1) dan Tempat Kerja (X2)	Kinerja Karyawan (Y)	Sampel : -	Uji kualitas data, Uji Validitas, Uji asumsi klasik, Uji normalitas data, Uji autokolerasi, Uji Heterokedastisitas	<p>Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Selayar, hal ini berarti bahwa dengan adanya kompetensi yang tinggi, maka kinerja pegawai akan semakin baik sehingga akan menghasilkan kualitas kerja seperti yang diharapkan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Selayar</p> <p>Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Selayar, hal ini berarti bahwa dengan adanya lingkungan kerja yang ada, telah sangat sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Kepulauan Selayar,</p>

							sehingga tugas dan tanggungjawab yang telah diberikan dapat terlaksana dengan baik dan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh pimpinan
14	Muhammad Andi Prayogi, Muhammad Taufik Lesmana dan Lukman Hakim Siregar (2019)	bertujuan untuk melihat seberapa besar Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai.	Kompetensi (X1), Disiplin kerja (X2)	Kinerja pegawai (Y)	Sampel : 64 Pegawai	regresi linear berganda dengan bantuan software statistik yaitu SPSS 23 (Statistical Productand Service Solution).	Persamaan analisis regresi ditampilkan pada tabel 1 di atas adalah $Y = \alpha + \beta x_1 + \beta x_2 + e$ sehingga nilai beta ditambahkan dalam persamaan regresi $Y = 6,122 + 0,522X_1 + 0,446X_2 + e$, persamaan ini dapat diartikan; jika Kompetensi meningkat maka kinerja karyawan akan mengalami peningkatan sebesar 0,522, dan apabila Disiplin Kerja juga mengalami peningkatan maka Kinerja Karyawan akan mengalami peningkatan sebesar 0,446. Hipotesis 1: X_1 Variabel (Kompetensi) t hitung 4,692, sehingga t hitung $>$ t tabel (4,692 $>$ 1,99). Secara statistik, variabel X_1 (Kompetensi) dipengaruhi oleh variabel Y (Kinerja

						<p>Karyawan), atau hipotesis diterima. Ini berarti bahwa Kompetensi sebagian dipengaruhi Kinerja Karyawan secara signifikan dengan nilai signifikansi adalah $0,000 < 0,05$.</p> <p>Hipotesis 2: Variabel X2 (Disiplin Kerja) t hitung 5,282, sehingga t hitung $>$ t tabel (5,282 $>$ 1,99). Secara statistik, variabel X2 (Disiplin Kerja) dipengaruhi variabel Y (Kinerja Karyawan), atau hipotesis diterima. Disiplin Kerja dipengaruhi sebagian Kinerja Karyawan secara signifikan dengan nilai signifikan adalah $0,000 < 0,05$</p> <p>Secara simultan Kompetensi dan Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan. Hasil menunjukkan F hitung sebesar 114.917 dengan taraf signifikan sebesar (Sign. 0,000). F hitung (114.917) $>$ F tabel (3,14), dengan taraf</p>
--	--	--	--	--	--	---

							<p>signikan $0,000 < 0,05$, maksudnya Kompetensi dan Disiplin Kerja secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan.</p> <p>bahwa nilai R-Square sebesar 0,790 atau 79,00%. Hal ini sebesar 79,00% berarti variabel Kinerja Karyawan (Y) ditentukan dari kedua variabel independen yaitu Kompetensi (X1) dan Disiplin Kerja (X2), sedangkan sebesar 21,00% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, motivasi, kompensasi, kepuasan kerja, budaya organisasi, lingkungan kerja dan variabel lainnya.</p>
15	Rahmisyari (2017)	untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kompetensi dan Lingkungan kerja Terhadap Kinerja	Kompetensi (X1) Lingkungan Kerja (X2)	Kinerja Pegawai (Y)	Sampel : 58 Responden	Teknik analisis data, uji reliabilitas, dan uji validitas	menunjukkan pengaruh positif dan signifikan secara simultan dari kompetensi (X1) dan lingkungan kerja (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) sebesar 0,808 atau 80,8%, sedangkan

		Pegawai					faktor lain yang tidak dimasukkan sebesar 19,2%. Lingkungan kerja (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja sebesar 0.322, sedangkan variabel kompetensi (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja sebesar 0.507.
16	Lucia Nurbani Kartika dan Agus Sugiarto (2014)	mampu memberikan gambaran yang tepat tentang sejauh mana staf tingkat kompetensi tenaga administrasi Universitas Kristen Satya Wacana, juga untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berhubungan	Kompetensi (X1)	Kinerja Pegawai (Y)	Sampel : 86 orang	Uji Validitas dan Reliabilitas, Uji Hipotesis	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai administrasi perkantoran berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

		dengan tingkat kompetensi staf dan hubungannya dengan kinerja kerja mereka					
17	Ni Wayan Santiasih, I Ketut Kirya, dan I Wayan Suwendra (2012)	mengetahui pengaruh kompetensi intelektual, kompetensi emosional, dan kompetensi sosial pegawai terhadap kinerja pegawai dan, faktor yang paling dominan mempengaruhi kinerja pegawai di kantor Camat Pupuan Kabupaten Tabanan Tahun 2012	Kompetensi (X1)	Kinerja Pegawai (Y)	Sampel : 33 Orang	regresi linier berganda, hipotesis	menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara kompetensi intelektual, kompetensi emosional, dan kompetensi sosial terhadap kinerja dengan nilai koefisien determinasi (R ²) sebesar 0,794. Hal ini menunjukkan 79,4% kinerja pegawai di Kantor Camat Pupuan dipengaruhi oleh kompetensi intelektual, kompetensi emosional, dan kompetensi sosial, sedangkan 20,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.
18	Fajri Adha dan Mariaty	untuk menganalisis	Loyalitas pegawai (X)	Kinerja Pelayanan	Sampel : 58 Orang	purposive sampling,	Diperoleh bahwa pengaruh yang diberikan oleh variabel X

	Ibrahim (2013)	pengaruh loyalitas dan kompetensi pegawai terhadap kinerja pelayanan public di Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar		Publik (Y)		accidental sampling	<p>(loyalitas pegawai) terhadap variabel Y (kinerja pelayanan publik). Dimana tingkat pengaruh yang diberikan oleh variabel X (loyalitas pegawai) terhadap variabel Y (kinerja pelayanan publik) terletak pada 0,200 – 0,399 yang artinya pengaruh yang diberikan oleh variabel X (loyalitas pegawai) terhadap variabel Y (kinerja pelayanan publik) adalah kecil atau rendah. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa tidak ada pengaruh yang diberikan oleh variabel X (kompetensi pegawai) terhadap variabel Y (kinerja pelayanan publik). Fakta ini menjelaskan bahwa kompetensi pegawai (variabel X) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan public (variabel Y). Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa variabel bebas (loyalitas pegawai dan</p>
--	----------------	--	--	------------	--	---------------------	---

							kompetensi pegawai) tersebut secara bersama-sama masih kecil memberikan sumbangan kepada variabel terikatnya (kinerja pelayanan publik). Kemudian variabel bebas dengan variabel terikat tidak memiliki hubungan/ pengaruh secara simultan.
19	Elizar dan Hasrudy Tanjung	untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Pelatihan, Kompetensi, Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Deli Serdang. Metode penelitian yang dilakukan adalah penelitian eksploratif, dimana variabel diukur dengan	Pelatihan (X1), Kompetensi (X2), Lingkungan Kerja (X3)	Kinerja Pegawai (Y)	Sampel : 33 Orang	analisis deskriptif, pengujian hipotesis, analisis regresi berganda.	<p>Kinerja pegawai pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Deli Serdang secara parsial dipengaruhi oleh variabel pelatihan.</p> <p>Kinerja pegawai Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Deli Serdang secara parsial dipengaruhi oleh variabel kompetensi.</p> <p>Kinerja pegawai Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Deli Serdang dipengaruhi secara parsial oleh variabel lingkungan kerja.</p> <p>Faktor pelatihan, kompetensi, dan</p>

		skala likert					lingkungan kerja semuanya memiliki dampak yang baik dan substansial pada seberapa baik personil Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Deli Serdang berfungsi.
20	Erni Yuningsih dan Ardianti (2019)	untuk mengetahui pengaruh kompetensi juga motivasi pada kinerja pegawai PT XXX	Kompetensi (X1), Motivasi (X2)	Kinerja Pegawai (Y)	Sampel : 82 Pegawai	uji validitas, reliabilitas	Menunjukkan bahwa semua indikator dinyatakan valid dan reliabel. Secara simultan kompetensi dan motivasi mempengaruhi positif juga signifikan pada kinerja pegawai XXX. Sedangkan secara parsial kompetensi mempengaruhi positif juga signifikan pada kinerja pegawai, serta motivasi mempengaruhi positif juga signifikan pada kinerja pegawai PT XXX
21	Galih Wisnu Wardhana dan Agus Nugroho (2021)	untuk mengetahui secara empiris tentang signifikansi pengaruh Fisik Being, Reliability,	Wujud Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya taggap (X3), Jaminan	Kepuasan pengunjung (Y)	Sampel : 100 Pengunjung	Validitas dan Reliabilitas, Hipotesis	menunjukkan bahwa persamaan regresi $Y = 1,820 + 0,205X1 + 0,245X2 + 0,258X3 + 0,229X4 + 0,258X5$, Bentuk Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati positif

		Responsiveness, Assurance, dan Empathy terhadap kepuasan pengunjung terhadap pariwisata di Kabupaten Karanganyar.	(X4), Empathi (X5)				terhadap kepuasan pengunjung. Hasil uji t menunjukkan bahwa Perilaku Fisik, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung.
22	Susy Bhudiharty (2019)	untuk menganalisis kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung di Farmhouse Lembang	Kualitas Pelayanan (X1)	Kepuasan Pengunjung (Y)	Sampel : 100 Pengunjung	analisis deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan dilihat dari dimensi berwujud (tangible) adalah baik, dimensi keandalan (reliability) adalah “sangat baik”, dimensi daya tanggap (responsiveness) adalah “sangat baik”, dimensi jaminan (assurance) adalah “baik”, dan empati (empathy) adalah “sangat baik”. Adapun penilaian pengunjung terhadap kepuasan berdasarkan ketiga dimensi berada dalam kategori “sangat puas”.
23	Rianto, S.ST	bertujuan untuk	Kualitas	Kepuasan	Sampel : Non-Probability		Berdasarkan hasil penelitian

	Par., M.Si Par dan Dr. Tonny Hendratono., S.E., MM	mengetahui apakah dimensi dalam kualitas pelayanan yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty yang telah diberikan masyarakat Desa Cibuntu terhadap kepuasan pengunjung Desa Wisata Cibuntu.	Pelayanan (X)	Pengunjung (Y)	200 Responden	Sampling	diketahui dari kelima dimensi pelayanan setelah dimasukan ke dalam digram kartesius maka dimensi responsiveness (daya tanggap) masuk dalam kuadran A (Prioritas Utama), yang artinya dimensi ini masih dinilai kurang baik dan belum bisa memuaskan pengunjung. Untuk dimensi realibility, assurance, tangible, emphaty masuk dalam kuadran B (Pertahankan Prestasi) , yang artinya keempat dimensi sudah dianggap baik dan sudah memuaskan pengunjung
24	A.A Noor dan W Karwina (2012)	untuk mengeksplorasi persepsi wisatawan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan Museum Geologi. Lima dimensi kualitas pelayanan yang	Presepsi Wisatawan Domestik (X)	Kualitas Pelayanan (Y)	Sampel : 127 Orang	skala likert	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Responsiveness merupakan dimensi dengan nilai terendah pada kualitas pelayanan dan Tangible menghasilkan nilai tertinggi pada studi ini. Secara keseluruhan, wisatawan mempersepsikan kualitas pelayanan Museum Geologi Bandung hanya pada tingkat cukup namun berpotensi

		digunakan meliputi reliability, responsiveness, empathy, assurance dan tagible					memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik.
25	Endarwita (2020)	Untuk mengetahui pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pengunjung objek wisata lijuang di Lubuk Sikaping.	Lokasi (X1), Kualitas Pelayanan (X2)	Keputusan Pengunjung (Y)	Sampel : 100 orang	teknik analisis regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS	Didapatkan variabel lokasi (X1), dan kualitas pelayanan (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan jika dilihat secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengunjung dengan tingkat signifikan 0,000. Besarnya pengaruh lokasi (X1), dan kualitas pelayanan (X2) terhadap keputusan pengunjung (Y) adalah 0,30 (R ² = 30%).
26	Edwin Febriandi, Nurul Qomariah dan Yohanes G.W (2018)	Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap keputusan	Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2), Lokasi (X3)	Keputusan Pembelian (Y)	Sampel : 60 Responden	regresi linier berganda dengan software SPSS	Hasil uji t menunjukkan signifikansi kualitas pelayanan, harga dan lokasi lebih kecil dari 0,05, sehingga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi

		pembelian secara parsial dan simultan. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori kualitas pelayanan, harga, lokasi dan keputusan pembelian.					sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, sehingga secara simultan kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Analisis regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian. Uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa 73.2% keputusan pembelian jasa di Waduk Sidodadi Glenmore dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, harga dan lokasi. Sedangkan sisanya 26.8% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model atau persamaan, seperti fasilitas, promosi dan lain-lain.
27	Shelly P Massie, Paulus Kindangan, Indrie D.Palandeng	Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap	Bukti Langsung (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap	Kepuasan (Y)	Sampel : kuisoner kepada konsumen	regresi linear berganda, Uji Validitas dan Realibilitas	Hasil analisis menunjukkan bahwa bukti langsung berpengaruh terhadap kepuasan konsumen objek wisata Sumaru Endo Remboken, artinya apabila bukti langsung yang ada di objek

	(2016)	kepuasan konsumen objek wisata Sumaru Endo Remboken	(X3), Jaminan (X4), Empati (X5)				wisata Sumaru Endo Remboken baik, maka kepuasan konsumen akan baik.
28	Aldilla Dwi Septianing Putri dan Naili Farida (Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. X, No. I)	bertujuan untuk menjelaskan pengaruh yang diberikan oleh fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap niat berkunjung kembali melalui kepuasan pengunjung wisata Goa Kreo Kota Semarang.	Fasilitas Wisata (X1), Kualitas Pelayanan (X2)	Kepuasan Pengunjung (Y)	Sampel : purposive sampling, terhadap responden	analisis data kuantitatif menggunakan analisis Structural Equation Model Partial Least Square (SEM-PLS) dengan software Warp-PLS 6.0.	Hasil penelitian ini memberikan kesimpulan bahwa rumusan hipotesis secara keseluruhan berpengaruh signifikan, fasilitas wisata dan kualitas pelayanan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, dengan koefisien jalur masing-masing sebesar 0,293 dan 0,409; kepuasan pengunjung signifikan terhadap niat berkunjung kembali, dengan koefisien jalur sebesar 0,240; fasilitas wisata dan kualitas pelayanan signifikan terhadap niat berkunjung kembali, dengan koefisien jalur masing-masing sebesar 0,528 dan 0,152; fasilitas wisata dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap niat berkunjung kembali melalui kepuasan pengunjung sebagai variabel intervening dengan

							koefisien jalur masing-masing sebesar 0,07 dan 0,098.
29	A. Rinto Dwi Atmojo (2012)	untuk mengetahui pendapat pengunjung tentang fasilitas dan layanan Museum Mulawarman di Tenggarong.	Presepsi Pengunjung (X)	Kualitas Pelayanan (Y)	Sampel : 20 Responden	Deskriptif kualitatif	Kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini adalah bagaimana persepsi pengunjung terhadap kualitas pelayanan pada Museum Mulawarman Tenggarong sebagian besar menyatakan baik. Baik dari aspek pelayanan, kebersihan, keamanan dan penilaian secara umum terhadap obyek wisata di Museum Mulawarman Tenggarong dan persepsi pengunjung tentang kondisi dan pelayanan fasilitas di Museum Mulawarman Tenggarong sebagian besar menyatakan perlunya ditingkatkan kondisi dan pelayanan fasilitas di Museum Mulawarman Tenggarong
30	I Wayan Widya Suryadharm dan I Ketut	meneliti mengenai kualitas pelayanan yang terdiri atas lima	Kualitas Pelayanan (X)	Kepuasan Pelanggan (Y)	Sampel : 105 Responden	metode purposive sampling, Analisis regresi linear berganda, Uji	menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri atas lima dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan,

	Nurchaya (2015)	dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dan kepuasan pelanggan pada Hotel Bintang Pesona di Denpasar.				Asumsi Klasik	daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan Hotel Bintang Pesona di Denpasar Timur dan kualitas pelayanan yang terdiri atas lima dimensi tersebut secara parsial berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan Hotel Bintang Pesona di Denpasar Timur.
31	Handika Fikri Pratama	bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles) baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan dan	Kualitas Pelayanan Petugas (X)	Kepuasan Pengunjung (Y)	Sampel : 100	Analisis Deskriptif, Analisis Statistik	Hasil penelitian ini menunjukkan mengambil nilai-nilai variabel Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan variabel Tangibles berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y) secara bersamaan. Tangibles tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel (Y) sebagian. variabel Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy variabel berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y). Nilai koefisien

		untuk mengetahui pengaruh yang lebih dominan dari kualitas pelayanan.					determinasi (R Square) 97,6% itu berarti bahwa variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen, sedangkan 2,4% sisanya dijelaskan oleh variabel independen lainnya yang tidak termasuk dalam penelitian ini.
32	Kaukabilla Alya Parangu dan Abdul Kholiq (2020)	bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan pengemasan daya tarik wisata terhadap kepuasan wisatawan.	Kualitas Pelayanan (X1), Pengemasan Daya Tarik wisata (X2)	Kepuasan wisatawan (Y)	Sampel ; 100 Responden	Analisis Regresi Linier Berganda, Uji Hipotesis	Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan dan pengemasan daya tarik wisata memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan.
33	Wara Dirgantara (2013)	Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, nilai pelanggan terhadap	Kualitas Pelayanan (X1), Nilai Pelanggan (X2)	Kepuasan Pengunjung (Y)	Sampel : 96 Responden	analisis regresi linier berganda, Uji normalitas, Uji Heteroskedastisitas, Uji Multikolinearitas, dan Uji autokorelasi,	Dari hasil penelitian menunjukkan hasil persamaan regresi $Y = 9,468 + 0,282X1 + 0,407X2$, yaitu (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, dengan demikian

		kepuasan konsumen.				Regresi berganda	hipotesis pertama diterima. (2) nilai pelanggan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikan $0,003 < 0,05$, dengan demikian hipotesis kedua diterima.
34	Rosita, Sri Marhanah, Woro Hanoum Wahadi (2016)	untuk mengidentifikasi fasilitas wisata, kualitas pelayanan, kepuasan pengunjung dan menganalisis bagaimana pengaruh antara fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung guna untuk mengetahui hasil dari implementasi	Fasilitas Wisata (X1), Kualitas Pelayanan (X2)	Kepuasan Pengunjung (Y)	Sampel : 100 Responden	regresi linier berganda	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa keadaan fasilitas wisata, kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung di TMR dinilai baik oleh responden.

		peningkatan fasilitas wisata dan kualitas pelayanan yang sedang dilakukan oleh TMR.					
35	Riandina Wahyu Oktaviani dan Rita Nurmalina Suryana	untuk menganalisis kepuasan pengunjung terhadap performance Kebun Wisata Pasirmukti, sedangkan tujuan spesifik adalah: mengkaji tahapan proses pengambilan keputusan pengunjung ke Kebun Wisata Pasirmukti, menganalisis tanggapan responden	Kepuasan Pengunjung (X)	Fasilitas wisata (Y)	Sampel : 100 orang	analisa deskriptif, Importance Performance Analysis, serta Uji Friedman dan Multiple Comparison untuk Uji Friedman	dapat diketahui bahwa pihak manajemen Kebun Wisata Pasirmukti sebaiknya memperbaiki kinerja dari promosi, kemudahan mencapai lokasi serta sarana peribadatan. Selain itu, pihak Kebun Wisata Pasirmukti juga sebaiknya mempertahankan kinerja dari kegiatan edukatif yang merupakan keunggulan perusahaan di mata pengunjung dibandingkan dengan obyek wisata lain yang sejenis.

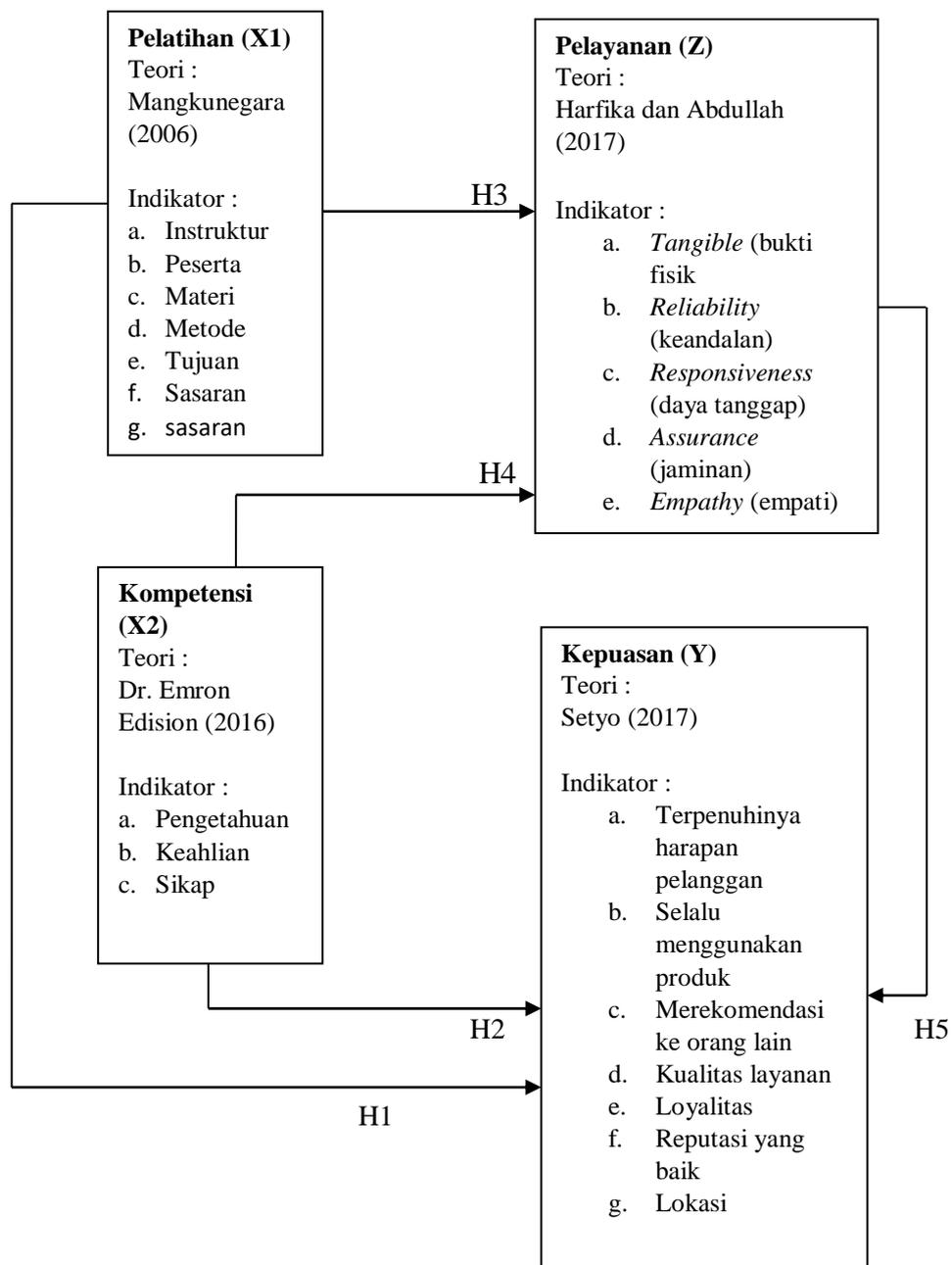
		terhadap atribut-atribut yang ditawarkan oleh pihak Manajemen Kebun Wisata Pasirmukti, menganalisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas yang ditawarkan oleh pihak Manajemen Kebun Wisata Pasirmukti, dan menganalisis informasi mengenai fasilitas yang perlu ditambahkan.					
--	--	--	--	--	--	--	--

Tabel 2.2 Penelitian Saat Ini Oleh Penulis

No	Nama dan Tahun	Tujuan Penelitian	Pengukuran Variabel			Populasi dan Sampel	Teknik Analisis Data	Hasil Penelitian
			X	Z	Y			
1	Beny Pradana (2022)	Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara pelatihan dan kompetensi karyawan Wisata Bahari Lamongan terhadap pelayanan dan kepuasan pengunjung	Pelatihan (X1) Kompetensi (X2)	Pelayanan (Z)	Kepuasan (Y)	173	Uji Validitas dan Reliabilitas, Pengujian Hipotesis	Diharapkan dapat mengetahui sejauh mana korelasi antara pelatihan dan kompetensi yang dimiliki oleh pekerja/karyawan dapat memberikan pelayanan yang baik sehingga pengunjung merasa puas dalam berwisata di Wisata Bahari Lamongan

2.3 Kerangka Konseptual

Alur berpikir untuk digunakan dasar penelitian adalah seperti model konseptual sebagai berikut :



Gambar II .2 Kerangka Teori

2.4 Model untuk mengembangkan dan menganalisis hipotesis

Hipotesis diperlukan sebagai jawaban sementara terhadap masalah yang akan diteliti dan akan dibuktikan serta divalidasi berdasarkan kerangka konseptual yang telah disusun. Berikut ini adalah hipotesis nol dari penelitian ini:

1. H1 : Pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Wisata Bahari Lamongan
2. H2 : Kompetensi karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Wisata Bahari Lamongan
3. H3 : Pelatihan berpengaruh signifikan terhadap pelayanan di Wisata Bahari Lamongan
4. H4 : Kompetensi karyawan berpengaruh signifikan terhadap pelayanan pengunjung di Wisata Bahari Lamongan
5. H5 : Pelayanan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Wisata Bahari Lamongan

Setelah penentuan hipotesis, pengambilan sampel, pengukuran variabel, dan pemenuhan data penelitian akan dilakukan. Selanjutnya, analisis regresi parsial (Partial Least Square/PLS) akan digunakan untuk menguji data yang diperoleh. Hasil dari tesis ini kemudian ditentukan melalui pengujian hipotesis.