

202210160311437
Eryza Sukma Dewi
Prodi Manajemen

**EVALUASI *SERVICE RECOVERY* DALAM UPAYA
MENINGKATKAN EFEKTIVITAS KINERJA KARYAWAN
PADA RAYZ HOTEL MALANG**

PROBLEM SOLVING

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Manajemen



Oleh:

ERYZA SUKMA DEWI

202210160311437

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2026

202210160311437
Eryza Sukma Dewi
Prodi Manajemen

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

EVALUASI SERVICE RECOVERY DALAM UPAYA MENINGKATKAN EFEKTIVITAS KINERJA KARYAWAN PADA RAYZ HOTEL MALANG

Oleh :

Eryza Sukma Dewi
202210160311437

Diterima dan disetujui
pada tanggal 6 juni 2026

Pembimbing I,

Dr. Fien Zulfikarijah, M.M.

Pembimbing II,

Rinaldy Achmad Roberth F., S.AB., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,

Dr. R. Wahyudi S, S.E., M.E., Ph.D

Dr. R. Iqbal Robbie, S.E., M.M.

LEMBAR PENGESAHAN 2

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

EVALUASI SERVICE RECOVERY DALAM UPAYA MENINGKATKAN EFEKTIVITAS KINERJA KARYAWAN PADA RAYZ HOTEL MALANG

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Eryza Sukma Dewi

NIM : 202210160311437

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 6 juni 2026 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing I : Dr. Fien Zulfikarijah, M.M.

Pembimbing II : Rinaldy Achmad Roberth F., S.AB., M.M.

Penguji I : Dr. R. Iqbal Robbie, S.E., M.M.

Penguji II : Yeyen Pratika, S.E., MBA., Ph.D

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ketua Program Studi,



M. Satrio Wahyudi S, S.E., M.E., Ph.D

Dr. R. Iqbal Robbie, S.E., M.M.

1.

2.

3.

4.

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Eryza Sukma Dewi
NIM : 202210160311437
Program Studi : Manajemen
Surel : eryzasukma029@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini Adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan, dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka, sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 13 Juni 2026

Yang membuat pernyataan,



(Eryza Sukma Dewi)

(202210160311437)

ABSTRAK

Perkembangan industri perhotelan yang semakin kompetitif menuntut setiap perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna menjaga kepuasan pelanggan. Namun, dalam praktiknya, kegagalan pelayanan masih sering terjadi dan menimbulkan keluhan tamu. Fenomena ini juga terjadi di Rayz Hotel UMM, di mana masih ditemukan keluhan berulang terutama pada bagian *room*, yang menunjukkan adanya ketidakkonsistenan dalam penerapan standar operasional prosedur (SOP). Kondisi tersebut mengindikasikan perlunya evaluasi terhadap penerapan *service recovery* sebagai upaya memperbaiki kegagalan layanan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana evaluasi *service recovery* dapat meningkatkan efektivitas kinerja karyawan di Rayz Hotel UMM.

Penelitian ini melibatkan variabel *service recovery* dan efektivitas kinerja karyawan. *Service recovery* diukur melalui tiga dimensi utama, yaitu *distributive justice*, *procedural justice*, dan *interactional justice*, sedangkan efektivitas kinerja karyawan dilihat dari aspek seperti kepuasan kerja, ketepatan waktu, kualitas kerja, dan komitmen. Pemahaman yang dicari dalam penelitian ini adalah bahwa evaluasi *service recovery* yang dilakukan secara efektif akan berdampak positif terhadap peningkatan efektivitas kinerja karyawan.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan model evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*). Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan teknik triangulasi untuk menjamin validitas data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum penerapan *service recovery* di Rayz Hotel UMM telah berjalan cukup baik, ditunjukkan oleh adanya SOP yang jelas dan kemampuan karyawan dalam menangani keluhan tamu secara profesional. Namun, masih ditemukan kelemahan pada aspek konsistensi pelaksanaan dan pendekatan yang cenderung reaktif dibandingkan preventif, sehingga menyebabkan kesalahan pelayanan yang berulang.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa *evaluasi service recovery* memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas kinerja karyawan, terutama dalam hal responsivitas, profesionalisme, dan kemampuan penyelesaian masalah. Implikasi penelitian ini menunjukkan perlunya penguatan sistem pengawasan, peningkatan pelatihan karyawan, serta penyempurnaan implementasi SOP secara berkelanjutan. Melalui penerapan *service recovery* yang optimal tidak hanya mampu meningkatkan kinerja karyawan, tetapi juga memperkuat kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap hotel.

Kata Kunci: Efektivitas Kinerja Karyawan, Industri Perhotelan, Model CIPP

ABSTRACT

The development of the increasingly competitive hospitality industry requires companies to continuously improve service quality in order to maintain customer satisfaction. However, in practice, service failures still frequently occur and result in guest complaints. This phenomenon also occurs at Rayz Hotel UMM, where recurring complaints are still found, particularly in the room division, indicating inconsistencies in the implementation of standard operating procedures (SOP). This condition highlights the need for evaluating the implementation of service recovery as an effort to address service failures. Therefore, this study aims to analyze how the evaluation of service recovery can improve employee performance effectiveness at Rayz Hotel UMM.

This study involves service recovery variable and employee performance effectiveness. Service recovery is measured through three main dimensions, namely distributive justice, procedural justice, and interactional justice, while employee performance effectiveness is assessed based on aspects such as job satisfaction, timeliness, work quality, and commitment. The understanding gained in this research is that effective service recovery evaluation will have a positive impact on increasing the effectiveness of employee performance.

The research method used is a descriptive qualitative approach with the CIPP (Context, Input, Process, Product) evaluation model. Data collection techniques include interviews, observations, and documentation, with triangulation used to ensure data validity. The results indicate that, in general, the implementation of service recovery at Rayz Hotel UMM has been quite good, as evidenced by the existence of clear SOPs and employees' ability to handle guest complaints professionally. However, there are still weaknesses in terms of implementation consistency and a tendency toward reactive rather than preventive approaches, leading to repeated service failures.

Based on the findings, it can be concluded that the evaluation of service recovery plays an important role in improving employee performance effectiveness, particularly in terms of responsiveness, professionalism, and problem-solving ability. The implications of this study suggest the need to strengthen supervision systems, enhance employee training, and continuously improve SOP implementation. Optimal service recovery implementation not only improves employee performance but also strengthens customer satisfaction and loyalty toward the hotel.

Keywords: CIPP Model, Employee Performance Effectiveness, Hospitality Industry, Service recovery

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir problem solving yang berjudul “Evaluasi *Service recovery* dalam Upaya Meningkatkan Efektivitas Kinerja Karyawan pada Rayz Hotel Malang” dengan baik dan tepat waktu. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia menuju jalan yang penuh ilmu dan keberkahan. Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis memperoleh banyak bantuan, dukungan, bimbingan, dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Malang, Prof. Dr. Nazaruddin Malaik, SE., M. Si
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang, M. Sri Wahyudi S, S.E., M.E., PhD
3. Ketua Program Studi, Dr R. Iqbal Robbie S.E., M.M
4. Dosen Pembimbing I Ibu Fien Zulfikarijah, Dr., M.M. dan Dosen Pembimbing II Bapak Rinaldy Achmad Robert Fathoni, S.AB., M.M. yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, serta motivasi dengan penuh kesabaran selama proses penyusunan tugas akhir ini.
5. Karya ini saya persembahkan kepada kedua orang tua tercinta, Ayah Hariono dan Ibunda Indriani, sebagai bentuk rasa hormat, cinta, dan terima kasih atas segala doa, kasih sayang, dukungan, serta pengorbanan yang telah diberikan selama ini.
6. Adik tersayang saya, yang selalu memberikan semangat dan dukungan selama proses penyusunan tugas akhir.
7. Saya juga mengucapkan terima kasih kepada teman-teman kelas H, khususnya Berlin, Ega, Diah, Putri, dan Lovi, yang telah menjadi teman seperjuangan selama masa perkuliahan. Terima kasih atas dukungan, bantuan, kerja sama, serta kebersamaan yang telah diberikan dalam suka maupun duka selama proses penyusunan skripsi ini.

8. Saya juga mengucapkan terima kasih kepada teman-teman COE yang melaksanakan magang di Rayz Hotel UMM terimakasih atas kebersamaan, serta semangat yang telah diberikan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas berbagai pengalaman, bantuan, dan momen kebersamaan yang telah menjadi bagian berharga dalam perjalanan akademik saya.
9. Saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada sahabat saya, Yahya Harist Albaihaqi, yang telah memberikan dukungan, semangat, motivasi, serta menemani dan membantu saya selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas segala perhatian, masukan, dan kebersamaan yang telah diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
10. Saya juga mengucapkan terima kasih kepada diri saya sendiri yang telah berjuang, bertahan, dan tidak menyerah dalam menghadapi berbagai tantangan selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kerja keras, kesabaran, dan komitmen untuk terus melangkah meskipun dihadapkan pada berbagai kesulitan dan hambatan.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki keterbatasan dan belum sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan sebagai bahan perbaikan di masa mendatang. Penulis berharap tugas akhir yang berjudul “Evaluasi *Service recovery* dalam Upaya Meningkatkan Efektivitas Kinerja Karyawan pada Rayz Hotel UMM” dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi bagi pihak yang membutuhkan. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan doa selama proses penyusunan tugas akhir ini. Semoga segala kebaikan yang diberikan mendapatkan balasan dan keberkahan dari Allah SWT. Aamiin ya Rabbal ‘Alamin.

Malang, 6 Juni 2026

Eryza Sukma Dewi

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	II
LEMBAR PENGESAHAN 2	III
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	IV
ABSTRAK	V
<i>ABSTRACT</i>	VI
KATA PENGANTAR.....	VII
DAFTAR ISI.....	IX
DAFTAR TABEL	XI
DAFTAR GAMBAR.....	XII
DAFTAR LAMPIRAN	XIII
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Kajian Program	10
1. Kinerja Karyawan.....	10
2. <i>Service recovery</i>	14
3. <i>Adaptive Behavior</i>	16
B. Penelitian Terdahulu	17
C. Kerangka Konseptual.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	21

A. Jenis Penelitian	21
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	21
C. Subjek Penelitian	22
D. Metode Pengumpulan Data.....	22
E. Metode Analisis Data.....	25
F. Prosedur Evaluasi	27
G. Model Evaluasi CIPP	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	33
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan	38
BAB V PENUTUP.....	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN.....	62

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1. Daftar Subjek Penelitian	22
Tabel 3.2. Daftar Informan.....	23
Tabel 3.3. Komponen CIPP Kepada Subjek Penelitian	23
Tabel 3.4. Kriteria CIPP.....	30
Tabel 5.1. Reduksi Data Penelitian.....	52
Tabel 5.2. Data Informan Internal.....	54



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Worst Comment	3
Gambar 1.2. Contoh Worst Comment.....	4
Gambar 1.3. Evaluasi Service recovery	5
Gambar 1.4. Kompensasi Complimentary Room	6
Gambar 1.5. Ranking Online Travel Agent	7
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	19
Gambar 3.1. Analisis Data Model Interaktif.....	26
Gambar 4.1. Rayz Hotel UMM Malang	33
Gambar 4.2. Struktur Organisasi Rayz Hotel UMM Malang	36
Gambar 4.3. Standar Operasional Prosedur dalam Greeting Tamu	40
Gambar 4.4. Standar Operasional Prosedur dalam	42
Gambar 4.5. Standar Operasional Prosedur dalam Kebersihan	47
Gambar 4.6. Rapat Bahan Evaluasi Karyawan	50
Gambar 4.7. Formulir Penilaian Prestasi Kerja	50
Gambar 4.8. Training Report pada Bulan Juli 2025	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara	62
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara	69
Lampiran 3 Standar Operasional Prosedur	70
Lampiran 4 Kompensasi Rayz Hotel	72
Lampiran 5 Formulir Penilaian Prestasi Kerja	73
Lampiran 6 <i>Training</i> Report pada Bulan Juli 2025	74
Lampiran 7 Bahan Evaluasi Karyawan	74



DAFTAR PUSTAKA

1. Gurgun Asli Pelin, Kunkcu Handan, Koc Kerim, Arditi David, Atabay Senay. Challenges in the integration of e-procurement procedures into construction supply chains. *Buildings*. 2024; 14(3):605. doi:10.3390/buildings14030605.
2. Ningsih, N. W. S., & Yudhaningsih, N. M. (2020). Pengaruh *service recovery* terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Rama Candidasa. *Jurnal Ilmiah Satyagraha*, 2(1), 112–125.
3. Umiyati. (2021). Pengaruh *service recovery* terhadap kepuasan pelanggan pada Grand Orri Hotel dan Convention Berastagi.
4. Pamela, P., Kusumah, A. H. G., & Marhanah, S. (2019). Service failure and recovery at The Trans Luxury Hotel Bandung: An evidence from management perspective. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 259, 9–12.
5. Susepti, A., Hamid, D., & Kusumawati, A. (2017). Hotel management (pengelolaan hotel). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 50(5), 27–36.
6. Djunaid, A. (2023). Efektivitas tingkat kompetensi terhadap kinerja karyawan perusahaan daerah pasar Makassar Raya. *JUMABI: Jurnal Manajemen, Akuntansi dan Bisnis*, 1(1), 1–8.
7. Laia, T., & Suryalena, S. (2024). Pengaruh pengawasan kerja dan komitmen karyawan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Grand Elite Pekanbaru. *eCo-Buss*, 7(1), 217–225.
8. Getinet, M. L., & Liu, X. Y. (2024). Emotional alchemy in hospitality: Transforming discontent to delight through servant leadership and strategic emotional labor in hotel *service recovery* performance. *International Journal of Science and Business*, 31(1), 49–63.
9. Saleh, H. A. (2022). Quality service delivery between service failure and *service recovery* in hospitality industry. *Qalaai Zanist Scientific Journal*, 7(4).
10. Suarka, F. M. 2025. *Service with heart (Membangun kepercayaan dan kesetiaan tamu di hotel berkelas)*. Sleman: CV Budi Utama.
11. Juliandri, A., et al. (2024). Manajemen keluhan tamu dan dampaknya terhadap reputasi hotel. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 7(1), 179–184.
12. Angela, V. C., Sanjaya, W. K., & Praminiatih, G. A. (2025). Analisis keluhan dan cara penanganan keluhan di hotel bintang 5. *Jurnal Pariwisata dan Bisnis*, 4(3), 2117–2133.
13. Vinartha, R. Y., Suprpti, N. W. S., & Sukaatmadja, P. G. (2015). Persepsi keadilan dalam pemulihan layanan pada kepuasan yang

- dimoderasi gender serta dampak terhadap niat menginap kembali dan WOM. *Buletin Studi Ekonomi*, 20(2), 168–176.
14. Sabuhari, R. & Arilaha, M. A. 2025. *Fleksibilitas dan Kompetensi Sumberdaya Manusia Sebagai Pendorong Kinerja Karyawan*. Ternate: PT. Kamiya Jaya Aquatic.
 15. Cen, C. 2023. *Pengantar Manajemen*. Padangsidempuan: PT Inovasi Pratama Internasional.
 16. Suarka, F. M. 2025. *Servive with heart (membangun kepercayaan dan kesetiaan tamu di hotel berkelas)*. Yogyakarta: Deepublish.
 17. Sepriano & Judijanto, L. 2025. *Mastering service quality, managing failures dan delivery service recovery*. Jambi: Penerbit Buku Sonpedia.
 18. Sunatar, B. (2023). Pengaruh praktik manajemen sumber daya manusia terhadap efektivitas kinerja karyawan. *Cakrawala*, 6(5), 1737–1746.
 19. Dunggio, M., & Putri, N. A. Z. (2024). Pengaruh pelatihan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Kinerja*, 7(1), 45–59.
 20. Wirtz, J. (2021). *Services marketing: People, technology, strategy* (7th ed.). Singapore: World Scientific.
 21. Surjono, W., Marnoto, Supardi, D., Bastian, Z., & Setarini, M. (2025). *Manajemen hotel*. Jakarta: CMN
 22. Ilhami, S. D. (2023). *Manajemen kinerja*. Jakarta: CV. Gita Lentera.
 23. McShane, S., & Von Glinow, M. A. (2019). *Organizational behavior*. New York: McGraw-Hill.
 24. Sepriano, & Judijanto, L. (2024). *Mastering service quality, managing failures, dan delivery service recovery*. Jakarta: Sonpedia.
 25. Suryadin, A., et al. 2022. *Evaluasi program model CIPP (context, input, and product) antara teori dan praktiknya*. Yogyakarta: Samudra Biru.
 26. Wijoyo, H. (2022). *Analisis teknik wawancara dalam penelitian kualitatif*. Bandung: Pustaka.
 27. Waruwu, M. (2024). *Pendekatan penelitian kualitatif: Konsep dan prosedur*. Jakarta: Prenada.
 28. Saleh, S. (2017). *Analisis data kualitatif*. Bandung: Pustaka Ramadhan.
 29. Mukhtar. (2017). *Metode penelitian deskriptif kualitatif*. Jakarta: GP Press.
 30. Ahmad, E. H., Makkasau, Fitriani, et al. 2023. *Metodologi penelitian Kesehatan*. Makassar: Rizmedia Pustaka Indonesia.
 31. Panjaitan, K. F. 2021. Pengaruh *service recovery* terhadap kepuasan pelanggan pada grand orri hotel dan convention berastagi. *Jurnal Global*

Manajemen, 10(02), 289-301.

32. Kurniawati, E. W. (2022). *Evaluasi program pendidikan model CIPP*. Jakarta: Gaitsha.
33. Carissa, H. (2013). *Evaluasi program komunikasi pemasaran terpadu Laras Asri Resort & Spa periode 2010–2012*. Salatiga: Universitas Kristen Satya Wacana.
34. Rukin, S. P. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif*. Takalar: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.
35. Nurhayati, Apriyanto, Ahsan, J., & Hidayah, N. 2024. *Metodologi penelitian kualitatif teori dan praktik*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
36. Widhyanti, N. K. S., Ekasani, K. A., & Dewi, I. G. A. M. 2023. Pengaruh pelatihan dan motivasi terhadap kinerja karyawan hotel. *Jurnal Pariwisata dan Bisnis*, 2(10), 2253–2269.
37. Wicaksana, H. A. & Setiawan, R. 2025. Dampak program pelatihan bagi kinerja karyawan. *Sanskara Manajemen dan Bisnis*, 3(3), 207-219.
38. Septiawati, P., Solikhin, A., & Akirningsih, T. 2025. Efektivitas penerapan standar operasional prosedur (SOP) front desk agent dalam meningkatkan pelayanan di hotel baron indah. *Jurnal TELPAR*, 3(2), 57-67.
39. Ratnaya, G., Indriaswuri, R., Widayanthu, D. G.C., et al. 2022. CIPP evaluation model for vocational education: a critical review. *The Asian Institute of Research Education Quarterly Reviews*, 5(3): 1-8.
40. Ohyver, D. A., Judianti, L., Islahuddin, et al. 2025. *Transformasi industry perhotelan di era digital*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
41. Nur, M., Lestari, S., Putritama, T. K. S., et al. 2025. *Strategi pelatihan dan pengembangan SDM untuk meningkatkan kompetensi dan produktivitas*. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia.
42. Safira, N. A., Nugraha, Y., Kadiyono, A. L., & Husnita. 2026. Pengaruh job demands-resources terhadap adaptive performance: job crafting sebagai mediator pada pekerja telekomunikasi. *Psyche: Jurnal Psikologi, Universitas Muhammadiyah Lampung*, 8(1): 26-47.
43. Maulana, S. & Aisa, S. 2026. Analisis pengaruh reward dan punishment terhadap pencapaian kinerja karyawan di suatu Perusahaan. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 1(2): 67-77.
44. Ayu, F. R., Putri, N. A., Wibowo, A. D. et al. Evaluasi kinerja front office dan housekeeping di hotel new surya Banyuwangi. *Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(12): 371-380.

202210160311437
Eryza Sukma Dewi
Prodi Manajemen



Lembaga Informasi dan Publikasi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang
Tanda Terima Cek Plagiasi

Tanggal : 15/5/2026

Kode : 2961616164
Nama : Eryza Sukma Dewi
NIM : 202210160311437
Prodi : Manajemen
Judul Penelitian : Evaluasi Service Recovery Dalam Upaya Meningkatkan Efektivitas Kinerja Karyawan Pada Rayz Hotel UMM
Persentase Plagiasi : 6%
Keterangan : LULUS

Kepala LIP



Rinaldy Achmad Roberth Fathoni, S.AB., M.M



Lembaga Informasi dan Publikasi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang
Tanda Terima Cek Plagiasi

Tanggal : 15/5/2026

Kode : 2961616164
Nama : Eryza Sukma Dewi
NIM : 202210160311437
Prodi : Manajemen
Judul Penelitian : Evaluasi Service Recovery Dalam Upaya Meningkatkan Efektivitas Kinerja Karyawan Pada Rayz Hotel UMM
Persentase Plagiasi : 6%
Keterangan : LULUS

Kepala LIP



Rinaldy Achmad Roberth Fathoni, S.AB., M.M

