

STRATEGI PELAYANAN *ROOM ATTENDANT* DALAM MENINGKATKAN OCCUPANCY HOTEL PUSAKO BUKITTINGGI

ROZI YULIANI, S.STPar, MM

ABSTARCT

*Hotel Pusako Bukittinggi is a 4-star hotel (****) which are on the road Soekarno-Hatta 7 Bukittinggi. As the development of the tourism sector, making someone wants to travel both domestically and abroad. This would make someone want to get a comfortable resting place in accordance with their wishes. Therefore, the hotel will be competing to provide the best service for the guests such as Pusako Bukittinggi hotel. The success can be seen from a hotel room occupancy rate and this could be a good image for the hotel. This study aims to determine the service strategy room attendant to room occupancy levels in accordance with the expectations of guests.*

This research uses descriptive qualitative research. The population or sample of the study include housekeeping manager, supervisor and room attendant located at the hotel Pusako Bukittinggi, totaling 13 respondents.

The results showed that the occupancy rate of hotel rooms in Pusako Bukittinggi below the expected target for what is offered to guests not in accordance with what you got guests. In addition, services provided by the room attendant unfavorable, such as discipline accessories room attendant who wore a necklace when working, rooms were still dusty and guest supplies are not equipped in the room. And also the current strategy needs to be socialized by the housekeeping manager to subordinate to the increase in hotel occupancy Pusako Bukittinggi.

Based on the research results it can be suggested that the management of the hotel Pusako Bukittinggi provides training periodically for all employees especially the room attendant to improve services in order to achieve occupancy that is targeted by the hotel, minimize complaints from guests and hoped that room attendant can perform their duties and responsibilities as good as possible.

Keyword: Strategy, Room Attendant, Occupancy

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pariwisata merupakan salah satu aspek pembangunan yang akhir-akhir ini banyak mendapatkan perhatian pemerintah, terutama karena erat kaitannya dengan harapan pemerintah agar sektor ini berperan sebagai sumber pendapatan negara yang bisa diandalkan. Salah satunya hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunannya untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial (Agus Sambodo dan Bagyono, 2006).

Memenuhi keinginan dan harapan tamu, sudah selayaknya hotel memperhatikan apa yang dibutuhkan oleh tamu. Berkembangnya kemajuan teknologi, tamu mudah mengakses internet maupun sosial media sehingga hal ini dapat mempengaruhi tingkat hunian kamar. Strategi perlu dibuat sebaik mungkin untuk mencapai sasaran ataupun tujuan sedangkan pelayanan merupakan tindakan atau keinginan seseorang dalam memenuhi kebutuhan pihak lain atau tamu yang tidak berwujud dan tanpa ada kepemilikan (Kotler 2002:83). Tata cara staf bagian *room attendant* dalam melayani tamu yang datang ke hotel dapat menjadi acuan bagaimana strategi yang digunakan dalam melayani tamu seperti *performance* staf, sebagai seorang *hotelier* yang siap dalam memberikan pelayanan, *attitude* staf *room attendant* saat berinteraksi dengan tamu yang senantiasa cepat dan

tanggap dalam memenuhi permintaan tamu sehingga tamu tidak kecewa ataupun menunggu lama.

Berdasarkan hal diatas maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul yang akan diajukan dalam proyek akhir ini, yaitu : “Strategi Pelayanan *Room Attendant* Terhadap Kepuasan Tamu Selama Menginap di Hotel Pusako Bukittinggi”.

B. PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan masalah yang dijadikan fokus penelitian, masalah pokok penelitian tersebut dirumuskan sebagai berikut :

- Bagaimana strategi pelayanan *room attendant* dalam meningkatkan hunian kamar di Hotel Pusako Bukittinggi?.

C. TUJUAN MASALAH

- untuk mengetahui bagaimana strategi pelayanan *room attendant* dalam meningkatkan hunian kamar di Hotel Pusako Bukittinggi.

TINJAUAN PUSTAKA

A. KERANGKA TEORITIS

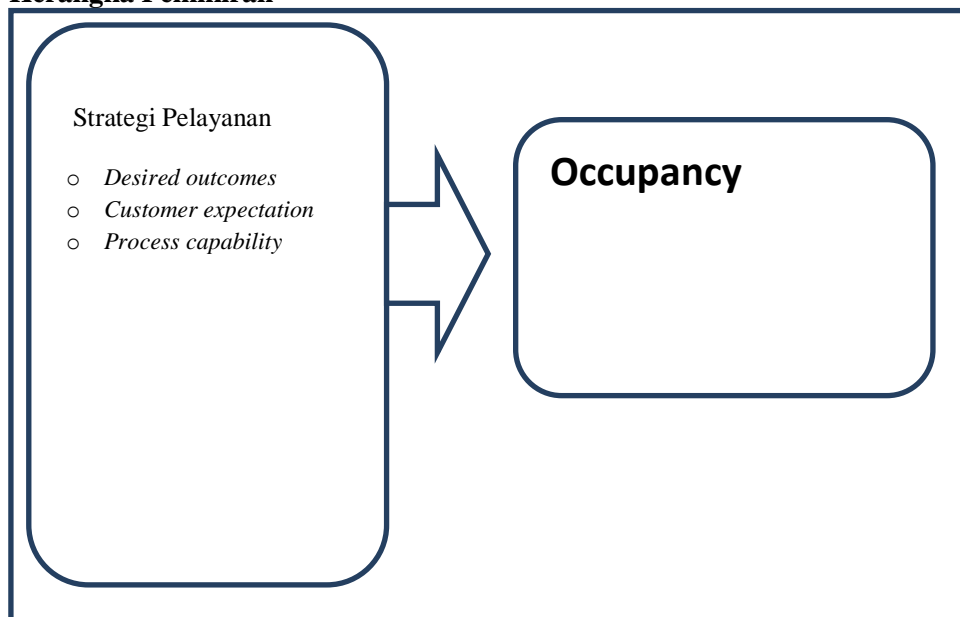
Strategi adalah alat untuk mencapai tujuan, tujuan utamanya adalah agar perusahaan dapat melihat secara objektif kondisi-kondisi internal dan eksternal, sehingga perusahaan dapat mengantisipasi perubahan lingkungan eksternal (Rangkuti, 2009:3).

Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (Moenir, 2010:26).

Room attendant sering juga disebut *floor section* yang tugas pokoknya ialah menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan dan kelengkapan kamar-kamar tamu dan tugas ini dikerjakan langsung oleh *room boy* (pramugraha) Rumecko (2001:7).

Occupancy atau tingkat hunian kamar adalah suatu keadaan sejauh mana jumlah kamar terjual dengan *rasio occupancy* sebaga tolak ukur keberhasilan hotel menjual produk utamanya yaitu kamar menurut Agustinus (2007:30).

- **Kerangka Pemikiran**



- **Pernyataan Penelitan**

Berdasarkan perumusan masalah dan kosep teori yang ada, maka pernyataan penelitian ini adalah Strategi Pelayanan *room Attendant* Dalam Meningkatkan *Occupancy* Hotel Pusako Bukittingg

METODELOGI PENELITIAN

A. OBJEK PENELITIAN

Penelitian dan pengumpulan data dilakukan di hotel Pusako Bukittinggi yang beralamat di Jln. Soekarno-Hatta No.07 Bukittinggi pada bulan Oktober 2016 sampai Januari 2017.

B. POPULASI DAN SAMPEL

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh staf *room attendant* di departemen *house keeping* hotel Pusako Bukittinggi yang berjumlah 13 orang.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah (total sampling) yaitu sampel teknik penentuan sampel dengan mengambil seluruh anggota populasi sebagai responden atau sampel (Sugiyono, 2009). Adapun sampel yang diambil sebanyak 13 orang responden.

C. SUMBER DATA

- **Data Primer**

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung di lapangan dari responden atau dari yang berkaitan. Pengambilan data primer dengan menggunakan sejumlah instrumen berupa wawancara, kuesioner, dan diolah untuk kepentingan penelitian ini, Sasaran responden yang dimaksud adalah *room attendant* Hotel Pusako Bukittinggi

- **Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang sudah ada atau sudah dikumpulkan untuk tujuan tertentu. Peneliti juga menghimpun data sekunder untuk memperkuat keabsahan penelitian ini. Meski data sekunder membantu konten penelitian, namun dalam penelitian ini tidak menjadi input data yang diolah.

D. TEKNIK ANALISIS DATA

Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Terdapat dua macam statistic yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian, yaitu statistic deskriptif dan statistic inferensial.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut hasil wawancara terstruktur peneliti lakukan dengan 13 orang informan yang merupakan 1 orang *Executive Housekeeper (EHK)* , 3 orang *supervisor* dan 9 orang *room attendant* di hotel Pusako Bukittinggi yang terdiri dari 10 pertanyaan yaitu sebagai berikut:

4.2.1 Pembahasan Hasil Penelitian Responden

1. Untuk pertanyaan strategi apa yang diterapkan di *house keeping* khususnya *room attendant*, *EHK* dan *supervisor* memiliki jawaban yang berbeda. *EHK* lebih fokus ke kerjasama menciptakan kebersamaan dan memperhatikan kebersihan kamar, kenyamanan dan kedisiplinan *room attendant* sedangkan 3 *supervisor* menjawab pembagian area kerja merupakan strategi yang ada. Sedangkan jawaban *room attendant* tentang strategi, semua informan menjawab iya mereka bekerja sesuai strategi. Dari jawaban informan diatas peneliti dapat mensimpulkan bahwa startegi yang ada tidak disosialisasikan kebawahannya. Selain itu juga peneliti menemukan bahwa kebersihan kamar tidak terpenuhi karena masih adanya debu sedangkan kamar tersebut *vacant clean*, sehingga strategi pelayanan tidak tercapai. Hal ini mengakibatkan pesan yang ingin disampaikan tentang kebersihan kamar tidak dirasakan oleh tamu. karena salah satu dari strategi pelayanan adalah memenuhi *customer expectation*, bahwa pelayanan yang diberikan kepada tamu harus sesuai

yang diharapkan (Glueck dan Jauch, p.9, 1989). Seperti terlihat pada gambar dibawah ini:

Gambar: 4.3
Kamar yang masih berdebu



Sumber: Peneliti 2017

2. Untuk pertanyaan apakah bapak mengambil keputusan sendiri dalam strategi pelayanan, semua informan sepakat menjawab “iya” bahwa yang mengambil keputusan adalah *house keeping manager*.
3. Pertanyaan berikutnya, apakah strategi pelayanan di sosialisasikan kepada *room attendant*, dan semua informan menjawab iya, karena dengan adanya strategi pelayanan standar pekerjaan akan sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan menurut mereka.
4. Apa sanksi kepada *room attendant* jika tidak mengikuti strategi yang telah diterapkan, EHK menjawab sanksi yang diberikan kepada *room attendant* secara bertahap sedangkan 3 *supervisor* memiliki jawaban yang berbeda-beda dan untuk *room attendant*, 5 informan menjawab akan diberi teguran, 3 informan menjawab sesuai dengan peraturan perusahaan dan 1 informan menjawab peringatan. Karena sebagian dari informan beralasan selama bekerja selalu melakukan strategi yang diarahkan sehingga tidak pernah diberi teguran dari atasan. Sedangkan seperti dilihat dari komentar tamu dan juga hasil penelitian bahwa *room attendant* tidak melakukan tugasnya dengan baik. Sehingga peneliti menyimpulkan bahwa tidak adaya ketegasan dalam menindak lanjuti kesalahan yang dibuat oleh *room attendant*.
5. Apa target dan tujuan dalam pembuatan strategi pelayanan di *house keeping* khususnya *room attendant*, semua informan sepakat menjawab untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu dan meningkatkan pekerjaan dibagian kamar.
6. Apakah dilakukan pengontrolan terhadap *room attendant*, semua informan menjawab “iya” pengontrolan dilakukan setiap hari dan hal ini didukung dari *working schedule of departemen* bahwa setiap hari ada *supervisor* yang akan mengawasi kerja *room attendant*. Hal ini dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Gambar: 4.4
Schedule House Keeping Departemen



Sumber: Peneliti 2017

7. Untuk pertanyaan apakah strategi yang adaditerapkan oleh *room attendant* dan sebagai alat komunikasi, semua informan menjawab “ iya” strategi yang ada ditelah diterapkan oleh *room attendant*. Tetapi peneliti menemukan bahwa masih banyak perlengkapan yang tidak dipenuhi oleh *room attendant* seperti *slipper* yang tidak ada, dan *room attendant* juga tidak tahu mengoperasikan *safe deposit box*, mereka beralasan tamu jarang menggunakannya. Dari jawaban informan peneliti menyimpulkan bahwa strategi yang ada tidak berjalan dengan semestinya. Seperti terlihat pada gambar dibawah ini:

Gambar: 4.5
Safe Deposit Box



Sumber: Peneliti 2017

8. Apakah tamu merasa puas dan tingkat hunian meningkat, semua informan menjawab berbeda-beda tetapi peneliti menyimpulkan bahwa mereka telah melakukan pekerjaan sesuai kemampuan mereka dan menurut mereka tamu puas. Tetapi dilihat dari komentar tamu dan juga tabel 4.4 yang menunjukkan *occupancy* yang menurun dan tidak mencapai target merupakan bentuk pelayanan kamar yang diberikan oleh *room attendant*, selain itu juga kamar yang ada di hotel Pusako Bukittinggi. Hal ini terlihat jelas dari jawaban informan yang menyatakan bahwa pelayanan itu sangat penting tetapi peneliti menemukan masih banyak perlengkapan kamar yang tidak dipenuhi oleh *room attendant* seperti *bath mat* dan soapseperti terlihat pada gambar di bawah ini:

Gambar: 4.6
Kamar Mandi Tanpa Bath Mat dan Soap



Sumber: Peneliti 2017

9. Untuk pertanyaan apakah perlengkapan dan fasilitas kamar harus dipenuhi, semua informan sepakat menjawab “iya” karena tamu membayar sesuai standar fasilitas yang ada. Meskipun ada beberapa perlengkapan kamar yang harus dikurangi mengingat tingkat hunian yang rendah (sepi). Tetapi peneliti menyimpulkan bahwa dengan mengurangi perlengkapan kamar dan juga dari komentar tamu di ulasan komentar tamu di website hotel Pusako Bukittinggi merupakan bukan hal baik bagi hotel. Hal ini akan memicu kekecewaan bagi tamu karena apa yang mereka bayar tidak sesuai yang mereka dapatkan.
10. Apakah semua perlengkapan kamar terpenuhi tanpa kendala apa pun, semua informan menjawab berbeda-beda, EHK menjawab untuk soap, towel, *slipper*, air mineral masih tetap digunakan, meskipun ada pengurangan perlengkapan seperti *swingkit*, untuk *supervisor* 1 menjawab “iya” dan 2 menjawab terkendala oleh *supplier* dan semua *room attendant* menjawab “iya”. Dari pernyataan informan peneliti menyimpulkan bahwa EHK tidak menginformasikan kepada bawahannya tentang kondisi dan permasalahan yang ada di hotel khususnya di *house keeping*. Sifat ketidakpedulian dan ketegasan EHK memicu semakin rendahnya kinerja karyawan. Selain itu juga rendahnya pengontrolan terhadap karyawan mengakibatkan hasil kinerja yang tidak sesuai ekspektasi. Karena peneliti menemukan perlengkapan kamar yang tidak dilengkapi oleh *room attendant* seperti *slipper*, dan air mineral yang tidak ada di dalam kamar sedangkan kamar tersebut siap untuk dijual. Hal ini terlihat pada gambar dibawah ini:

Gambar: 4.7

Kamar tanpa *slipper* dan air mineral



Sumber: Peneliti 2017

4.2.2 Pelayanan yang diberikan oleh *Room Attendant*

Pelayanan yang diberikan oleh *room attendant* kepada tamu dapat dilihat dari jawaban responden dibawah ini:

1. Untuk pertanyaan pelayanan apa yang ingin diberikan perusahaan kepada pelanggan, jawaban informan berbeda-beda tetapi peneliti menyimpulkan bahwa mereka menjalankan tugas sesuai dengan strategi dengan memberi pelayanan sesuai dengan kemampuan mereka yaitu memenuhi kebutuhan tamu, memberikan kenyamanan kepada tamu terutama menjaga kebersihan kamar. Tetapi dilihat dari hasil penelitian, peneliti menemukan kamar yang masih berdebu meskipun kamar tersebut sudah siap untuk dijual.
2. Harapan tamu terhadap pelayanan yang ditawarkan, dilihat dari komentar tamu dan juga tabel 4.4 bahwa harapan tamu terhadap pelayanan yang diberikan oleh *room attendant* tidak terpenuhi.
3. Untuk pertanyaan kemampuan perusahaan memenuhi harapan pelanggan, semua informan menjawab mereka telah melakukan pekerjaan sesuai dengan kemampuan mereka dan menurut informan, mereka telah memenuhi harapan pelanggan. Tetapi seperti dilihat dari hasil penelitian, peneliti menemukan banyak perlengkapan yang tidak terpenuhi dan juga perlengkapan yang dikurangi oleh pihak manajemen. Ini merupakan bukanlah memenuhi harapan tamu tetapi memicu komplain tamu yang mengakibatkan berkurangnya tamu dan juga rendahnya *occupancy*.

4.2.3 *Occupancy* Hotel Pusako Bukittinggi

Adapun *occupancy* yang terdapat di hotel Pusako Bukittinggi, terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.4
Persentase Jumlah Tamu Dari Periode Oktober 2016-Januari 2017

No	Bulan	<i>Occupancy</i>	Target
1.	Oktober	9.48 %	45.6 %
2.	November	27.97 %	47.7 %
3.	Desember	29.59 %	52.3 %
4.	Januari	13.21 %	32.1 %

Sumber: Hotel Pusako Bukittinggi 2017

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah tamu yang menginap di hotel Pusako Bukittinggi sangatlah rendah. Hal ini dapat dilihat dari bulan Oktober 2016 sampai Januari 2017 *occupancy* hotel Pusako Bukittinggi tidak pernah memenuhi target yang ditentukan perbulannya. Pada *high season* yaitu pada bulan Desember sampai Januari hotel Pusako Bukittinggi *occupancy* yang dicapai hanya 29.59% yang sebelumnya ditargetkan 52.3% untuk bulan Desember. Sedangkan pada bulan Januari *persentase occupancy* 13.21% dengan target 32.1%. hal ini dikarenakan fasilitas dan pelayanan yang ditawarkan dan yang diberikan hotel Pusako Bukittinggi tidak sesuai yang diharapkan tamu khususnya di kamar tempat tamu menginap.

Sebagaimana yang dapat diuraikan pada komentar tamu dalam ulasan komentar tamu website hotel Pusako Bukittinggi "tempatnya bagus, disini tidak memerlukan Ac karena udara sudah dingin, namun ada sedikit masalah tentang air kamar mandi yang air panas jarang keluar" (Lestari Putri, 2017) dan (Dean Akbar, 2016) "*old building... the room dirty and no ac*".

Peneliti juga menemukan di Website Tripadvisor.co.id tentang komentar tamu terhadap kamar yang ada di hotel Pusako Bukittinggi (Arieronaldo, 2014) "kamar mandi ditutupi dengan jamur, kamarnya tidak begitu baik, makanannya buruk, kolam renang kotor". (Jimmy_Aritonang, 2013) kamarnya luas tapi kotor, kami harus minta *house keeping* untuk menyapu dan mengepel terlebih dahulu. Dan (Nurmala, 2014) "hotel ini tua, kotor sekali kamar mandinya, sarapannya tidak enak dan bagian *receptionis* yang tidak ramah".

Komentar tamu diatas dapat menjelaskan bahwa pelayanan kamar yang diberikan oleh hotel Pusako Bukittinggi khususnya dibagian *house keeping* departemen dan seksi kamar tidak baik. Sehingga dari komentar tersebut dapat menjadi bahan analisa bagi peneliti, maka dari tabel *occupancy* dapat dikatakan tidak tercapainya target *occupancy* setiap bulannya dikarenakan pelayanan yang tidak baik.

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Setelah peneliti melakukan observasi dan juga penelitian di hotel Pusako Bukittinggi maka peneliti menyimpulkan bahwa strategi pelayanan yang ada di *house keeping* departemen khususnya *room attendant* sudah memiliki strategi pelayanan. Tetapi HKM tidak mensosialisasikannya kepada bawahannya, hal ini bisa dilihat dari hasil wawancara peneliti kepada HKM, supervisor dan juga *room attendant*, dimana pendapat mereka berbeda tentang strategi pelayanan yang diterapkan oleh HKM, dan *room attendant* juga tidak mengerti apa itu strategi pelayanan.

Peneliti juga menyimpulkan bahwa tidak adanya penerapan startegi pelayanan itu bisa dilihat dari hasil kerj^{room attendant} yang tidak sesuai dengan harapan, seperti kamar yang masih berdebu, *guest supplies* yang tidak lengkap di dalam kamar, dan juga *room attendant* yang tidak disiplin dengan memakai kalung ketika bekerja hal ini peneliti temukan ketika melakukan observasi dihotel Pusako Bukittinggi. Dengan tidak tersosialisasinya strategi pelayanan maka hasil dari pelayanan juga tidak akan optimal, ini di dukung dari komentar tamu di ulasan komentar tamu website Hotel Pusako Bukittinggi yang tidak puas akan pelayanan *room attendant* dan juga terhadap kamar yang tidak sesuai dengan yang ditawarkan. Selain itu juga peneliti menemukan *persentase occupancy* yang tidak memenuhi target yang ada di hotel Pusako Bukittinggi. Dengan hal itu maka peneliti menyimpulkan bahwa strategi pelayanan yang ada dihotel Pusako Bukittinggi khususnya *room attendant* belum optimal. Perlu dilakukan pembenahan oleh manajemen maupun HKM di bagian *house keeping* departemen terhadap bawahannya khususnya *room attendant*. Sehingga diharapkan dapat bisa meningkatkan *occupancy* yang ada di hotel Pusako Bukittinggi.

B. Saran

Bagi Room Attendant

1. Lebih bertanggung jawab terhadap tugas yang diemban sehingga menghasilkan kinerja yang jauh lebih baik
2. Terus mengupayakan kesan siap melayani tamu sebagai seorang *hotelier* tanpa memandang situasi.
3. Mematuhi peraturan tentang larangan memakai kalung yang tidak diperbolehkan sebagai *room attendant*

Bagi Atasan Dan Manajemen Hotel

1. Melakukan *meeting internal* secara menyeluruh untuk membenahi manajemen dan juga fasilitas guna meningkatkan *occupancy*.
2. Lebih berperan aktif dalam mengatur dan mensosialisasikan strategi yang telah ada. Karena peranan suatu pimpinan merupakan tindak lanjut dari kesuksesan suatu hotel dalam mencapai tujuan.
3. Memberikan pelatihan secara rutin dan juga pengembangan untuk menambah wawasan karyawan mengenai kompetensi dan juga keahlian mereka untuk meningkatkan kinerja mengingat sebagian *room attendant* sudah bekerja cukup lama mengabdikan dan memberikan pelayanan.
4. Pengawasan dan pengontrolan harus dilakukan dengan cukup ketat agar *room attendant* tidak lalai terhadap tugas yang mereka emban.

5. Memberikan sanksi yang tegas kepada *room attendant*, agar mereka lebih bertanggung jawab dan lebih mengikuti aturan yang ada. Hal ini agar hotel dapat mencapai tujuannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. 2004. *Receptionist Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Agus Sambodo dan Bagyono. 2006. *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: Andi
- Bagyono. 2003. *Dasar-Dasar Housekeeping dan Laundry Hotel*. Yogyakarta: Adicita Karya Nusa
- Darsono, Agustinus. 2011. *Housekeeping Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Darsono, Agustinus. 2007. *Kantor Depan Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia
- Darmadjati, R.S. 2006. *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: PT Pradya Paramita
- Fuad, Anis. 2014. *Panduan Praktis Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Grant, Robert M. 2000. *Analisis Strategi Kontempore, Konsep, Teknik, Aplikasi*. Jakarta: Erlangga
- Jauch Lawrence R. & Glueck William F. 2000. *Manajemen Strategi Kebijakan Perusahaan*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Phillip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prehallindo
- Muljadi, A.J. 2010. *Kepariwisata dan Perjalanan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Oka, A. Yoeti. 1999. *Psikologi Pelayanan Wisata*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Poltak, Lijan Sinambela. 2011. *Repormasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Andi
- Rangkuti, Freddy. 2009. *Strategi Promosi yang Kreatif*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Rumekso. 2001. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi
- Sugiono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sulastiyono, Agus. 2010. *Teknik Dan Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel*. Bandung: Alfabeta
- Sugiarto, Endar. 2002. *Hotel Front Office Administration*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Tjiptono, Fandy. 2003. *Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi
- Taviprawati, Ervina. 2014. *Tata Graha II*. Jakarta: Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti
- Umar, Husein. 2002. *Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Quinn, J.B. 1999. *Strategies for change*. In Mintzberg
[Http://www.Foxitsuftware.com](http://www.Foxitsuftware.com) for evaluation only
[www. HotelPusako. Com](http://www.HotelPusako.Com)
[www. Tripadvisor.co.id](http://www.Tripadvisor.co.id)