

ANALISIS UPAYA HOTEL AMBUNSURI TETAP BERTAHAN DI TENGAH PANDEMI COVID-19

VELLYCIA

D IV Perhotelan – Fakultas Pariwisata
Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
Vellycia009@gmail.com

ABSTRACT: *The COVID-19 pandemic is the main cause that threatens the world economy in various fields, including in the hospitality sector. One of the businesses in the hospitality sector in Bukittinggi that has been affected by COVID -19 is the Ambunsuri Hotel. This study aims to analyze what the Ambunsuri Hotel's efforts are to survive during a pandemic. This type of research is descriptive qualitative. Data were collected by interview, observation and documentation. There are 3 informants in this study, namely the General Manager, Senior Front Office and Senior Housekeeping Hotel Ambunsuri. Researchers used interview guidelines and observation guidelines as research instruments. To analyze the efforts of Hotel Ambunsuri to survive during the COVID -19 pandemic, researchers conducted a direct analysis of the efforts that the hotel made to survive during the COVID-19 pandemic. The results showed that Hotel Ambunsuri survived during the COVID-19 pandemic by minimizing hotel expenses, lowering hotel room prices, employing only 3 employees, while the rest were sent home with an unpaid leave status.*

Keywords : *Hotel, Effort, COVID-19*

A. PENDAHULUAN

Hotel merupakan salah satu industri jasa dibidang pariwisata. Hotel merupakan salah satu akomodasi perhotelan komersial yang menyediakan berbagai pelayanan (service) seperti, pelayanan penginapan, penyiapan makanan dan minuman bagi siapa saja yang memerlukan. Produk utama yang dijual oleh akomodasi adalah sewa kamar atau jasa penginapan. Namun, akibat dampak dari COVID -19, terjadinya penurunan angka wisatawan berkunjung ke suatu daerah baik dalam perjalanan bisnis atau jalan- jalan ke lokasi wisata sehingga berdampak pada penurunan occupancy hotel yang menurun drastis.

Juga sudah berlakunya pembatasan sosial berskala besar (PSBB) di beberapa daerah yang berdampak kepada penurunan pengunjung menginap di Hotel. Berdasarkan survey awal yang dilakukan peneliti pada bulan Maret 2020 dengan mewawancarai General Manager Hotel Ambunsuri, yaitu Bapak Syafroni Falian S.ST.Par yang juga merupakan salah satu anggota organisasi Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) cabang Bukittinggi, penulis memperoleh informasi bahwa di Bukittinggi terbukti dengan beberapa hotel berbintang memilih untuk tutup sementara dikarenakan perbandingan pemasukan hotel dibanding biaya operasional hotel per hari yang tidak sesuai. Dari latar belakang masalah ini penulis mengidentifikasi bahwa telah terjadinya penurunan drastis tingkat hunian di Hotel Ambunsuri sebagai dampak dari COVID -19 dan apa upaya manajemen Hotel Ambunsuri untuk tetap bertahan saat pandemi COVID -19. Oleh karena itu penulis

membuat rumusan masalah ini yaitu apakah upaya yang dilakukan manajemen hotel dalam mempertahankan Hotel Ambunsuri agar buka setiap hari saat pandemi COVID-19.

Penulisan ini dalam kontribusinya yaitu sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya terutama dalam bidang perhotelan Dan menambah wawasan bagi para peneliti tentang upaya yang dilakukan di Hotel atau bidang jasa lainnya ketika terjadi hal-hal buruk yang menyebabkan hotel terancam tutup.

B.METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan adalah kualitatif deskriptif yaitu berupa penelitian dengan metode atau pendekatan studi kasus (*case study*). variable penelitian ini adalah upaya hotel tetap bertahan saat pandemi COVID -19. Objek dari penelitian ini adalah Hotel Ambunsuri Bukittinggi. Informan dari penelitian ini adalah General Manajer, Senior Front Office dan Senior Housekeeping. Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan untuk penelitian ini adalah dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Untuk analisis data penulis menggunakan analisis data kualitatif, yaitu dengan melakukan analisis secara langsung terhadap upaya yang hotel lakukan untuk tetap bertahan saat pandemi COVID -19 melalui proses pengumpulan data, reduksi data dan verifikasi data.

C.HASIL DAN PEMBAHASAN

1.Tentang Hotel Ambunsuri

Hotel ambunsuri adalah hotel yang menyediakan jasa akomodasi penginapan, makan dan minum, laundry dan jasa lainnya. Produk yang dijual di hotel ambunsuri ada 3 macam yaitu kamar , laundry, room service, dan restoran. Hotel ambunsuri memiliki 31 kamar yang dibagi menjadi 3 tipe yaitu superior room sebanyak 9 kamar, standart AC room sebanyak 6 kamar, dan standart room sebanyak 16 kamar. Kamar-kamar tersebut dibagi dalam tiga lantai, yaitu 4 kamar standart AC dan 1 kamar superior di lantai 1, di lantai 2 ada 4 kamar superior, 2 kamar standart AC dan 7 kamar standart. Sedangkan di lantai 3 ada 4 kamar superior dan 9 kamar standar.

Fasilitas yang ada di dalam kamar sesuai dengan tipe yang di tawarkan, yaitu untuk superior room fasilitas di kamarnya yaitu 1 kingsize bed, AC, TV dan telpon, juga kamar mandi sudah menggunakan air panas dan air dingin. Ada fasilitas seperti air mineral dan gelas, menu room service dan balkon yang menghadap gunung merapi dan singgalang sehingga tamu merasa rileks karena pemandangan tersebut bisa dinikmati di balkon kamar superior, tak hanya pemandangan gunung merapi dan singgalang, tamu juga langsung bisa melihat Jam Gadang yang menjadi ikon wisata kota bukittinggi dari balkon kamar ini. Untuk standart AC room, fasilitas kamar mirip dengan superior room hanya saja jenis bednya yang berbeda. Standart AC room memiliki 2 Twin bed di setiap kamar.

Untuk kamar standart AC di lantai 2 mempunyai balkon yang menghadap gunung singgalang saja, karena posisi kamar berada di sisi kanan bangunan hotel sehingga tidak bisa melihat pemandangan Jam Gadang dari balkon kamar ini. Sedangkan untuk kamar standart AC di lantai 1, kamarnya langsung bersebelahan dengan area parker hotel. tidak perlu naik tangga karena kamar nya satu lantai dengan lobby.

Yang terakhir ada tipe standar room, fasilitas di kamarnya sama dengan fasilitas kamar standart Ac, hanya saja yang membedakan adalah kamar standart tidak pakai AC melainkan kipas angin. Posisi kamar ini ada di lantai 2 dan lantai 3, memiliki balkon yang menghadap ke belakang bangunan hotel.

Selain kamar, produk lainnya yang di jual di hotel ambunsuri ada restoran dan laundry. Restoran di buka setiap pukul 7 pagi sampai dengan pukul 9 pagi untuk melayani sarapan tamu, sedangkan untuk layanan laundry mulai pukul 7 pagi sampai dengan jam 3 sore. Namun sayangnya semenjak pandemi COVID -19 ini, hotel ambunsuri mengalami penurunan occupancy yang nyaris mencapai angka 99%, disebabkan oleh adanya pembatasan social berskala besar (PSBB) di berbagai daerah sehingga setiap reservasi tamu baik itu reservasi yang sudah di deposit sejak bulan lalu ataupun reservasi yang baru, mereka terpaksa membatalkan reservasinya. Oleh karena itu

Hotel pun memutuskan bahwa produk yang dijual hanya kamar saja, jika saat sebelum pandemi Hotel menjual semua kamar dari lantai 1 hingga lantai 3, maka saat pandemi ini hotel hanya menjual kamar di lantai 2 dan lantai 1 saja, sedangkan kamar di lantai 3 semuanya di kunci dan tidak di jual. Hotel juga memutuskan untuk menutup restoran dan mengalih fungsikan laundry hanya untuk keperluan hotel. Hal tersebut dilakukan karena tingkat occupancy yang menurun drastis sehingga hotel pun harus berupaya untuk menekan biaya operasional hotel, dan untuk menutupi biaya operasional hotelpun menambah usaha lain yang tidak membutuhkan modal cukup besar yaitu toko souvenir yang merupakan usaha lain dari pihak owner Hotel Ambunsuri.

2.Harga Kamar Hotel Ambunsuri

Harga kamar yang ditawarkan pun berbeda tergantung tipenya, yaitu harga kamar Superior Rp 500.000, harga kamar Standar Ac Rp 450.000 dan harga kamar Standar Rp 400.000, juga ada biaya tambahan untuk tamu yang meminta extrabed sebesar Rp 100.000. Harga tersebut sudah termasuk sarapan pagi untuk 2 orang per kamar dan 21% tax& service. Harga tersebut bersifat *tentative* (bisa berubah sewaktu-waktu, tergantung kondisi). Biasanya jika occupancy hotel masih belum mencapai 50% pada hari itu maka harga kamar akan di diskon mulai dari Rp 100.000 sampai dengan Rp 200.000 setiap tipe kamar. Walaupun harga kamar di diskon, para tamu tetap mendapat layanan sarapan pagi dan harga sudah termasuk 21% tax & service.

Hotel Ambunsuri juga mempunyai harga khusus untuk Travel agent, online travel agent (OTA) dan corporate untuk perusahaan. Khusus untuk travel agent, harga kamar diberi diskon sebesar 40% dari harga normal sehingga harga kamar superior menjadi Rp 300.000/room/night, standart AC menjadi Rp 260.000/room/night dan standart room menjadi Rp 240.000/room/night. Harga ini juga sudah termasuk sarapan pagi dan 21% tax & service.

Sedangkan untuk harga kamar di online travel agent, ditentukan setiap hari atau bberganti setiap hari nya tergantung kondisi occupancy pada saat itu. Misalkan pada hari senin harga kamar standar yaitu Rp 300.000/room/night, jika occupancy sudah emncapai 70% maka harga di online travel agent akan dirubah menjadi Rp 350.000/room/night. Untuk jumlah kamar yang akan di jual di online travel agent juga di tentukan oleh hotel. Biasanya Hotel Ambunsuri

menjual kamar di online travel agent hanya satu tipe saja yaitu standart room sebanyak 5 kamar per hari. Harga ini juga sudah termasuk sarapan pagi dan 21% tax & service.

Untuk corporate, hotel memberikan diskon sebesar 20% untuk tamu yang berasal dari perusahaan atau instansi. Maka harga kamarnya yaitu untuk tipe superior di harga Rp 400.000/room/night, standart AC di harga Rp 340.000/room/night dan standart di harga Rp 320.000/room/night. Harga ini juga sudah termasuk sarapan pagi dan 21% tax & service.

Hotel Ambunsuri juga memiliki harga khusus saat High Season, dimana High Season adalah waktu-waktu tertentu dimana pengunjung berpotensi meningkat berkunjung ke Bukittinggi dan berpotensi juga untuk menginap di Hotel Ambunsuri. Maka dari itu harga kamar normal akan naik sebesar 20% dengan harga kamar superior menjadi Rp 600.000/room/night, standart AC menjadi Rp 540.000/room/night dan standart Rp 480.000/room/night. Tentunya harga tersebut sudah termasuk fasilitas sarapan pagi dan 21% tax&service.

Namun semenjak pandemi COVID -19 dimana seluruh hotel mengalami penurunan angka occupancy, maka harga-harga tersebut tidak bisa di gunakan lagi karena alasan tidak ada tamu yang datang untuk menginap sedangkan biaya operasional hotel setiap harinya terus berjalan, akhirnya harga tersebut di rubah menjadi Rp75.000/pax. Setelah peneliti melakukan wawancara dengan general manager hotel ambunsuri, diperoleh alasan harga kamar di turunkan lebih kurang sebesar 80% dari harga normal yaitu berharap kamar tetap terisi atau terjual untuk menutupi biaya opersional hotel setiap harinya. Harga tersebut tidak termasuk lagi fasilitas sarapan pagi dan 21% tax&service dikarenakan hotel mendapat relaxasi pajak dari pemerintah dan cost (pengeluaran) untuk sarapan pagi terbilang cukup besar sedangkan hotel berupaya untuk meminimalisir pengeluaran saat pandemi ini agar hotel tetap bertahan dan tidak tutup atau *bankrout*.

Harga tersebut ditetapkan pada bulan april 2020 dan pada bulan tersebut hotel menjual kamarnya sebanyak 54 kamar, jika di presentasekan maka hotel berhasil menjual kamarnya pada bulan itu sebesar 6% .Harga ini terus berlanjut digunakan hingga bulan mei 2020 dan mengalami kenaikan occupancy dibanding bulan april sebesar 2%, yaitu kamar terjual sebanyak 83 kamar pada bulan tersebut dengan presentase sebesar 8%.

3.Promosi Hotel Ambunsuri

Hotel Ambunsuri ikut berpartisipasi dalam event-event tertentu yang bertujuan untuk mempromosikan hotel. Namun untuk kondisi pandemi saat ini, kegiatan promosi tersebut tidak bisa dilakukan karena sudah di terapkannya PSBB di setiap daerah, maka dari itu hotel terpaksa menghentikan serangkaian promosi tersebut dan promosi hanya dilakukan secara online lewat Online Travel Agent (OTA) yang dibantu channel manager dan tidak lupa untuk memperbaharui harga di running text sesuai kebutuhan. Juga usaha promosi lainnya yaitu dengan menerapkan protocol covid -19 saat membersihkan kamar, setiap roomboy yang membersihkan kamar di lengkapi dengan masker, face shield dan sarung tangan sehingga tamu yang berkunjung ke hotel merasa tenang dan aman untuk menginap di hotel ambunsuri.

4.Tempat / Lokasi Hotel Ambunsuri

Lokasi hotel mudah dijangkau karena lokasi tepat di pusat kota, sarana transportasi umum mudah di dapat, lalu lintas banyak dilalui orang, tempat parkir yang aman karena petugas hotel selalu standby 24 jam, lingkungan daerah sekitar yang aman dan nyaman, dekat dengan tempat fasilitas umum serta dekat dengan pusat perbelanjaan, juga dekat dengan beberapa lokasi wisata seperti Taman Jam Gadang, Kebun Binatang, Pamorama dan Lobang Jepang. Untuk sampai ke Taman Jam Gadang, tamu hanya perlu berjalan kaki selama 5 menit saja jika tamu ingin berkunjung ke kebun binatang maka tamu hanya perlu jalan kaki selama 5 menit lagi. Jam Gadang juga berlokasi di pusat perbelanjaan sehingga mempermudah para pengunjung untuk berwisata sambil berbelanja. Untuk lokasi Panorama dan Lobang Jepang tamu perlu berjalan kaki selama 10 menit saja.

Namun sejak pandemi COVID-19 ini, PSBB yang sudah dilakukan di hampir seluruh daerah di Indonesia termasuk kota Bukittinggi, maka berdampak dengan sepi jalanan yang biasanya ramai, lokasi wisata yang akhirnya di tutup untuk sementara dan tidak ada tamu yang berkunjung ke Hotel Ambunsuri. Sehingga lokasi di sekitar hotelpun jadi sepi.

5.Karyawan di Hotel Ambunsuri

Hotel Ambunsuri saat ini memiliki 17 orang karyawan yang dibagi jadi beberapa divisi, yaitu Ass.Hotel Manajer 1 orang, bagian Administrator 1 orang, FO staff 2 orang, Bellboy 1 orang, HK Staff 4 orang, Public Area 2 orang, Laundry 1 orang, Engineering 2 orang dan F&B 3 orang. Setiap karyawan sudah mempunyai kewajibannya masing-masing sesuai dengan job description yang sudah dibuat Hotel Ambunsuri. Saat pandemi dikarenakan kondisi financial hotel yang menuntut untuk menekan pengeluaran hotel sehingga hotel memutuskan untuk mempekerjakan 3 orang karyawan saja dan karyawan yang lain di rumahkan dengan status unpaid leave atau dirumahkan tanpa digaji. Untuk 3 orang karyawan yang tetap bekerja selama pandemi di fasilitasi tempat tinggal di dalam hotel, ini bertujuan untuk perawatan hotel selama pandemi COVID -19 karena baik hotel ada tamu atau tidak kamar-kamar wajib di bersihkan setiap harinya agar tidak lembab dan megakibatkan kerusakan pada kamar nantinya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Senior Housekeeping Hotel Ambunsuri, diperoleh data bahwa prosedur pembersihan kamar dengan protocol COVID-19 , yaitu sebagai berikut :

- 1) Saat tamu check-out maka kamar akan di semprot dengan desinfektan dan didiamkan semalam, besoknya baru di bersihkan.
- 2) Petugas housekeeping / room boy wajib memakai masker, face shield dan sarung tangan saat membersihkan kamar
- 3) Menyemprot remot AC dan remot TV, telpon kamar dan furniture lainnya dengan cairan desinfectan, juga meliputi kamar mandi hingga gagang pintu kamar.
- 4) Sheet dan selimut tak lupa di semprot desinfectan, lalu dibiarkan semalaman, seperti terlihat pada gambar



6 . Kompensasi Karyawan

Sebelum pandemi COVID -19, karyawan mendapat kompensasi sesuai dengan ketentuan perusahaan. Kompensasi yang di dapat karyawan berupa gaji pokok, uang makan, tunjangan dan lain-lain yang jika di total maka karyawan akan mendapat kompensasi sekitar 1 juta-3 juta per bulan. Disebabkan kondisi pandemi saat ini maka kompensasi tersebut tidak di berikan kepada karyawan yang dirumahkan. Untuk 3

orang karyawan yang diminta untuk bekerja saat pandemi, selain di fasilitasi tempat tinggal serta digaji sekitar 1 juta-1,5 juta per bulan.

7.Insentif Karyawan

Sebelum pandemi COVID -19 karyawan hotel ambunsuri mendapatkan insentif materil berupa uang service yang di jadwalkan setiap tanggal 15 per bulan dan THR setiap hari raya. Di hari biasa atau ketika occupancy setiap hari dalam sebulan mencapai 50% maka jumlah uang service yang di dapay berkisar antara Rp 500.000 sampai dengan Rp 700.000, jika dalam sebulan occupancy setiap harinya mencapai 70% hingga 100% maka uang service bisa mencapai Rp 800.000 sampai dengan Rp 1.200.000. Untuk THr di hari raya Hotel akan membayar sebesar 1 bulan gaji karyawan.Namun saat pandemi ini karyawan tidak mendapatkan insentif tersebut. Selain uang service, hotel juga menanggihkan sementara uang THR karyawan dikarenakan kondisi pandemi yang berdampak pada financial tidak memungkinkan perusahaan untuk membayarkan THR karyawan di hari raya. Oleh karena itu Hotel membuat surat perjanjian antara Hotel dengan karyawan perihal THR tersebut. Dan karyawanpun menyetujui dengan menandatangani surat tersebut dan menyimpannya, agar kelak karyawan bisa menagih perjanjian tersebut.

D.PENUTUP

1.Kesimpulan

Hotel Ambunsuri adalah salah satu hotel yang berlokasi di pusat kota Bukittinggi. Hotel yang memiliki 31 kamar ini adalah salah satu hotel yang terkena dampak dari COVID -19. Di saat rata-rata banyak hotel yang tutup dan melakukan PHK terhadap karyawan, Hotel Ambunsuri justru tidak melakukan kedua hal tersebut melainkan mempertahankan hotel tetap buka dan mempertahankan karyawan agar tidak di pecat. Untuk itu, tentu ada upaya atau strategi yang hotel lakukan agar tetap bisa mempertahankan usahanya, yaitu menjual beberapa asset, mengurus surat permohonan penangguhan hutang ke bank, mengurus surat permohonan untuk relaksasi pajak, karyawan di rumahkan dengan status unpaid leave (tidak digaji) dan mempekerjakan hanya 3 orang karyawan di hotel guna untuk perawatan bangunan, dan untuk handle tamu jika ada yang check in, membuat rencana / plan baru tentang hal yang harus dilakukan untuk tetap menghasilkan, berusaha untuk meminimalisir pengeluaran hotel dan menyeleksi hal-hal yang tidak begitu di butuhkan hotel saat ini.

Juga ada beberapa kiat atau upaya yang dilakukan agar hotel tetap mempertahankan karyawannya yaitu karyawan akan dirumahkan tanpa digaji (*unpaid leave*), namun ada 3 karyawan yang akan tetap bekerja, 3 orang karyawan di minta untuk tetap tinggal di hotel, difasilitasi tempat tinggal, makan dan minum, juga digaji rp 1.500.000 per bulan, manajer akan selalu memberikan info uang tambahan bagi karyawan yang dirumahkan seperti kartu prakerja, cara mendapatkan blt dari tempat tinggal masing-masing karyawan dan lain sebagainya, juga upaya yang dilakukan untuk menjaga kesehatan karyawan, dengan mewajibkan karyawan menggunakan masker, face shield, sarung tangan.

memberi tahu pada karyawan agar tidak langsung kontak dengan tamu, selalu cuci tangan dan meningkatkan kedisiplinan, jika ada karyawan yang sakit maka akan diistirahatkan dulu di rumah.

2.Saran

Peneliti mengharapkan agar penelitian ini dapat berguna bagi mahasiswa yang melakukan penelitian serupa atau melakukan penelitian lanjutan atas topik yang sama. Peneliti berharap agar topik ini dan pembahasan yang telah dipaparkan dapat menimbulkan rasa keingintahuan untuk mengadakan penelitian lanjutan, dengan cara mengadakan wawancara atau penyebaran kuesioner yang lebih luas guna mendapatkan hasil yang lebih maksimal. Saran dari penulis untuk hotel adalah Hotel Ambunsuri diharapkan segera melaksanakan rencana promosi via video agar mampu meningkatkan occupancy hotel saat pandemi COVID - 19 ini, Hotel Ambunsuri diharapkan untuk memperhatikan kesehatan dan keamanan tamu dan karyawan yang diminta tinggal di hotel agar tidak terpapar virus COVID -19 dan Hotel Ambunsuri diharapkan segera membangun planning yang lain, yang kira-kira bisa.

E.DAFTAR PUSTAKA

- Alma,B.2003. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Edisi 2.* Bandung. Alfabeta
- Cahayani, A. 2005. *Strategi dan Kebijakan Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta. Penerbit Indeks
- Charles W. Lamb, Joseph F. Hair, Carl McDaniel. 2001. *Pemasaran, Edisipertama.* Jakarta: Salemba Empat
- [Covid19.go.id. 2020. Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID -19. Diakses pada tanggal 13 Mei 2020. https://covid19.go.id/edukasi/pengusaha-dan-bisnis](https://covid19.go.id/edukasi/pengusaha-dan-bisnis)
- Cushway .B.1994.*Human Resource Management.* Pennsylvania State University. Kogan Page
- Devina, Priska & Andreani, F. 2006. *Pengaruh Marketing Mix Terhadap Keputusan Pembelian di Susan Spa and Resort Bandungan.* Jurnal Teknik Elektro. Maret. Vol. 6, No. 1
- Fischer, Eileen M., A. Rebecca Reuber and Lorraine S. Dyke. 1993. *A Theoretical Overview and Extension of Research on Sex, Gender, and Entrepreneurship.*Journal of Business Venturing 8, 151-168
- Hasibuan, MalayuSP, 1990. *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Kunci. Keberhasilan.* Jakarta. Haji Masagung,
- Hasibuan, Malayu Sp. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta PT. Bumi Aksara
- Ranupandojo. H, Husnan.S, 1990. *Manajemen Personalia.*Yogyakarta. BPFE

- Iskandar. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Gaung Persada Press
- Ivancevich, John M. 2001. *Human Resource Management*. Eighth Edition. McGraw-Hill.
- Josiah dalam A.W.Widjaja. 2003. *Otonomi Desa Merupakan Otonomi Yang Asli, Bulat dan Utuh*. Jakarta. PT.Raja Grafindo Persada
- Kartini, Widyarini F. 2014. *Variabel Yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Hotel Syariah*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam. Vol.9, No.1 ISSN: 1907-9109.
- Kotler. P.1996. *Manajemen Pemasaran : Maketing Management. 9e*. Jakarta. PT. Prenhallindo
- Kotler, P. Amstrong. 1997. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta. Erlangga.
- Kotler, P. Amstrong.2001.*Prinsip-prinsip pemasaran, Edisi kedua belas,Jilid 1*. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Ketiga*. Jakarta. Salemba. Empat
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2001.*Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung. Remaja Rosdakarya Offset.
- Manulang. S.H.1995. Pokok-Pokok Hukum Ketenagakerjaan di Indonesia. Jakarta.PT.Rineka Cipta.
- Mathis, Robert L., & John H. Jackson. 2006. *Human Resource Management. International Student Edition. South-Western, Adivision of Thomson Learning*, In Singapore.
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya
- Moleong, L. J. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT Remaja. Rosdakarya
- Mutis ,T. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan..* Murai Kencana. PT. Rajagrafindo Persada. Jakarta.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta . Rineka Cipta.
- Noviana, Brigita I. (2013). *Pengaruh Service Marketing Mix Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Amaris Surabaya*. Jurnal Manajemen Perhotelan. Fakultas Bisnis. Vol 1. No 2
- Pambudhi, PA. 2020. *Strategi Dunia Usaha Menghadapi Krisis Dan Upaya Untuk. Menyesuaikan Proses Bisnis Pasca Pandemi*. Apindo Research Institute.
- Panggabean. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bogor. Ghalia.
- Putri, Emita Devi Hari. 2018. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*.Yogyakarta: Deepublish.
- Ramli, M. 2009. [Analisis pengaruh faktor-faktor motivasi terhadap kinerja Penyuluh KB pada Badan Koordinasi Keluarga Berencana Daerah Kabupaten Bulukumba](#) . Makassar. PPs UMI

- Robert KY. 1996. *Studi Kasus: Desain dan Metode*. Jakarta. Rajagrafindo Persada
- Sitorus.OT.2019. Jurnal Manajemen Tool. *Pengaruh Kualitas Produk Hotel Terhadap Keputusan Menginap Tamu di Hotel Grand Inna Medan*. Vol.11 No. 2 Desember 2019
Diakses pada tanggal 20 Juni 2020 :
<http://jurnal.pancabudi.ac.id/index.php/JUMANT/article/view/695/658>
- Sarwoto.1991. *Dasar-Dasar Organisasi Manajemen*. Jakarta. Ghalia.
- Schuler, R.S. P.J. Dowling, J.P. Smart and V.L. Huber. 1992. *Human Resource Management in Australia (2nd edn)* Sydney. Harper Educational
- Siagian, Sondang P.1999.*Manajemen Sumber Daya Manusia*.Jakarta. Bumi Aksara
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Komunikasi*, Bandung. CV Alfa Beta.
- Sulastiyono, A . 2006. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung; Alfabeta.
- Supriyati. 2011. *Metodologi Penelitian*.Bandung. Labkat press.
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F.2008. *Strategi Pemasaran, Edisi Ketiga*, Yogyakarta. Andi,
- Warner,N, [Morison](#) J,A. 1993. Hospitality Marketing.Britania Raya. Routletge.
- Widyaningrum, Afrita W. 2015. *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Konsumen pada Laboratorium Trans Indo Medical Nganjuk*. Jurnal Ilmu & Riset Manajemen. February. Vol. 4, No. 2.
- Wiliam J. Stanton. 1999. *Marketing : A Practical Approach 3rd Edition*. Australia: McGraw-Hill Book Company.
- Zainal Rivai, V. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan..* Murai Kencana. PT. Rajagrafindo Persada. Jakarta.