
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRAMUKAMAR TERHADAP
KEPUASAN TAMU DI DEPARTEMEN TATA GRAHA PADA
HOTEL SIBAYAK INTERNASIONAL BERASTAGI****Yulvitriyani Br Sebayang, S.Pd.,M.Pd**

yulvitriyanisebayang@gmail.com - 081263093015

Dosen Progran Studi Perhotelan Politeknik Mandiri BIna Prestasi Medan

ABSTRAK

Penelitian dilakukan di Departemen Tata Graha pada Hotel Sibayak Internasional Berastagi, mengenai kualitas pelayanan, kepuasan tamu dan hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu. *Housekeeping departement* (Tata Graha) mempunyai tanggung jawab atas pemeliharaan serta menyajikan keadaan yang bersih untuk seluruh area hotel. Pariwisata memiliki beberapa sektor salah satunya adalah hotel. Hotel juga menawarkan berbagai fasilitas yang dapat memanjakan tamu demi mencapai keinginan dan urusan para tamu dengan harapan tamu akan merasa puas dan kembali ke hotel tersebut sehingga kunjungan hotel dapat dijaga dan bahkan penunjang industri pariwisata yang memiliki beberapa departemen yang saling berkaitan dalam kegiatannya. Salah satu departemen dalam hotel yang berhubungan langsung dengan tamu adalah departemen tata graha (*housekeeping departement*). *Housekeeping* adalah salah satu bagian atau *department* yang ada di hotel yang bertugas menjaga, merawat, dan membersihkan serta memelihara *rooms* atau kamar kamar hotel maupun area diluar kamar hotel atau area yang tergolong kedalam area umum (*public areas*) di hotel agar tetap nyaman, indah, dan aman. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak manajemen dalam merumuskan kebijakan pada Hotel Sibayak Internasional Berastagi terutama tentang prosedur pelayanan di departemen Tata Graha.

KATA KUNCI : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Tamu**I. PENDAHULUAN**

Dunia pariwisata di Indonesia menunjukkan perkembangan yang semakin meningkat. Pariwisata merupakan penghasil devisa negara terbesar ke dua setelah minyak dan gas. Oleh karena itu pemerintah menaruh perhatian yang sangat besar pada perkembangan kepariwisataan, mengingat potensi yang ada di Indonesia memang sangat memungkinkan untuk memperoleh hasil yang bermutu seperti apa yang diharapkan. Usaha yang searah dengan meningkatnya perkembangan pariwisata adalah dengan dibangunnya hotel dilengkapi dengan berbagai fasilitas. *Housekeeping departement* mempunyai tanggung jawab atas pemeliharaan serta menyajikan keadaan yang bersih untuk seluruh area hotel. *Housekeeping* adalah salah satu bagian atau *department* yang ada di hotel yang bertugas menjaga, merawat, dan membersihkan serta memelihara *rooms* atau kamar kamar hotel maupun area diluar kamar hotel atau area yang tergolong kedalam area umum (*public areas*) di hotel agar tetap nyaman, indah, dan aman.

Untuk menjaga kelancaran oprasional sehari-hari dan supaya dapat menjangkau seluruh area *Housekeeping* dibagi dalam beberapa seksi salah satunya adalah *room section* atau *room attendant*. *Room section* atau *Room attendant* adalah seksi yang bertugas menjaga dan membersihkan kamar. Seksi ini bertanggung jawab terhadap pemeliharaan kamar tamu hotel, yang meliputi kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan tamu di hotel. Penelitian selama satu bulan pada hotel sibayak internasional berastagi, penulis menemukan beberapa masalah pada pramukamar dalam memberikan pelayanan kepada tamu yaitu kurangnya *greeting* ketika hendak meminta izin membersihkan kamar tamu dan ketika berselisihan dengan tamu dilingkungan hotel, ketika tamu *request extra guest supplies* pramukamar

menghantarnya dengan lambat, penanganan kerusakan fasilitas kamar sedikit lambat, kurangnya pengetahuan pramukamar tentang *product knowledge*, pramukamar kurang memahami apa yang diinginkan tamu. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak manajemen dalam merumuskan kebijakan pada Hotel Sibayak Internasional Berastagi terutama tentang prosedur pelayanan di departemen *Housekeeping*.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Menurut (Sulistiyono,2007)Pramukamar adalah petugas kamar tamu yang mempunyai tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian dan kelengkapan kamar.Menurut (Tjiptono, 2005) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia,proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Menurut (Lupiyoadi,2013) Pelayanan adalah semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah (seperti misalnya kenyamanan, hiburan kesenangan atau kesehatan) atau pemecahan akan masalah yang dihadapi konsumen. Menurut (Tjiptono,2005) Kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan, karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan konsumen baru dan dapat mengurangi kemungkinan pelanggan lama untuk berpindah keperusahaan lain. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. (Tjiptono,2005) Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atau performance produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui.

(Gerson,2002) berpendapat ada lima *driver* utama pelanggan yaitu ; (1) Kualitas produk, pelanggan akan puas jika setelah membeli dan menggunakan produk tersebut, ternyata kualitas produknya baik; (2) Harga, sejumlah nilai yang dipertukarkan untuk suatu memperoleh suatu produk bagi pelanggan yang sensitif biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan *value for money* yang tinggi; (3) *Service quality*, *service quality* sangat bergantung pada tiga hal, yaitu *system*, teknologi, dan popular adalah *servQual* yang diyakini mempunyai lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*; (4) Biaya dan kemudahan, Biaya dan kemudahan adalah suatu pengorbanan yang dikeluarkan oleh pelanggan yang relatif mudah, nyaman dan efisien; (5) Karangka pemikiran.

Menurut (Lovelock,Wirtz&Mussry,2010) terdapat berbagai faktor penentu kualitas pelayanan yaitu ; (1) *Information*, bagaimana informasi produk dan informasi lain; (2) *Consulation*, konsultasi melalui nasehat, kolaborasi, konseling; (3) *Order taking*, cara pemesanan misal menjadi member, melalui telepon dan fasilitas yang tersedia; (4) *Hospitality*, keramah dan kesopanan karyawan misal dalam memberi salam. apabila karyawan ramah dan sopan berarti sebuah perusahaan memiliki kualitas pelayanan yang baik dimata konsumennya; (5) *Caretaking*, peduli pada kebutuhan konsumen seperti perhatian dan memberi empati; (6) *Exceptions*, cara memecahkan masalah atau memberikan solusi kepada konsumen, jika perusahaan memberikan solusi atau pemecahan masalah kepada konsumennya, berarti memenuhi harapan konsumen; (7) *Billing*, cara penagihan, sistem aktivitas akuntansi perusahaan; (8) *Payment*, cara pembayaran aseperti membayar sendiri, autodebet, dan lain-lain. Semakin lengkap cara pembayaran dan semakin praktis berarti menjadi nilai tambah dimata konsumen.

Faktor-faktor yang menentukan kualitas pelayanan adalah *information*, *consulation*, *order taking*, *hospitality*, *caretaking*, *exception*, *billing* and *payment* dari beberapa faktor tersebut memiliki fungsi masing-masing dalam memberikan pelayanan.

III. METODE PENELITIAN

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, data kualitatif dan kuantitatif menurut (Muhadjir, 1996)

a. Data Kualitatif

Data kualitatif adalah data yang disajikan dalam bentuk kata verbal bukan dalam bentuk angka. Yang termasuk data kualitatif dalam penelitian ini yaitu gambaran umum obyek penelitian, meliputi: Sejarah singkat berdirinya, letak geografis obyek, Visi dan Misi, struktur organisasi, keadaan staff.

b. Data Kuantitatif

Data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka. Dalam hal ini data kuantitatif yang diperlukan adalah: Jumlah Pegawai, jumlah sarana dan prasarana, dan hasil angket.

Dalam penelitian yang dilakukan penulis di Hotel Sibayak Internasional Berastagi, penulis mengajukan pernyataan dalam bentuk angket kepada tamu sebanyak 82 orang responden. Untuk menentukan jumlah tamu (sampel) yang akan diajukan angket tersebut, penulis menggunakan metode Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{450}{450 \cdot (0.10)^2 + 1}$$

$$n = 81,81 = 82$$

Hasil perhitungan metode Slovin diperoleh jumlah pelanggan yang diajukan sampel penelitian sebanyak 82 orang.

Metode analisis data terbagi dari beberapa teknis yaitu :

a. Hipotesis

Hipotesis tidak lain dari jawaban sementara terhadap masalah penelitian, yang kebenarannya harus diuji secara empiris. Hipotesis menyatakan hubungan apa yang kita cari atau yang ingin kita pelajari. Hipotesis adalah pernyataan yang diterima secara sementara sebagai suatu kebenaran sebagaimana adanya. Hipotesis adalah keterangan sementara dari hubungan fenomena-fenomena yang kompleks. Fungsi hipotesis adalah untuk memberi suatu pernyataan dugaan tentang hubungan tentative antara fenomena-fenomena dalam penelitian. Kemudian hubungan tentative ini akan diuji validitasnya menurut teknik-teknik yang sesuai untuk keperluan pengujian. Hipotesis ini bertujuan untuk menentukan apakah

H₀ = Kualitas pelayanan tidak berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan tamu di Hotel Sibayak Internasional Berastagi

H₁ = Kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan tamu di Hotel Sibayak Internasional Berastagi.

b. Metode Deskriptif

Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, atau objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang di selidiki (Nazir, 2013). Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi dimensi, dimensi dijabarkan menjadi sub variabel kemudian sub variabel dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang dapat dijadikan tolak ukur untuk menyusun item-item pertanyaan atau pernyataan yang berhubungan dengan variabel penelitian (Iskandar, 2009).

Sangat Setuju (SS)	= 5
Setuju (S)	= 4
Kurang Setuju (KS)	= 3
Tidak Setuju (TS)	= 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	= 1

c. Pengujian validitas instrumen

Jika instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid sehingga valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Untuk menguji validitas konstruksi (*construct validity*), dapat digunakan pendapat para ahli (*judgement validity*), setelah instrumen dikonstruksi tentang aspek-aspek yang akan diukur dengan berlandaskan teori tertentu, maka selanjutnya dikonstruksikan dengan para ahli dengan cara diminta pendapatnya tentang instrumen yang telah disusun sebelumnya. Pengujian validitas konstruksi dilakukan dengan analisis faktor, yaitu dengan mengkorelasikan antara skor item instrumen dengan rumus *person product moment* yaitu :

$$r \text{ hitung} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x) \cdot (\sum y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2\} \cdot \{n \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

dimana :

r hitung = koefisien korelasi

$\sum Xi$ = jumlah skor item

$\sum Yi$ = jumlah skor total (seluruh item)

n = jumlah responden dengan selanjutnya dihitung dengan uji-t dengan

$$\text{rumus } thitung = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

dimana :

t = Nilai t hitung

r = koefisien korelasi hasil *r hitung*

n = jumlah responden

Distribusi (tabel t) untuk $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan ($dk=n-2$) kaidah keputusan : jika $thitung > ttabel$ berarti valid sebaliknya $thitung < ttabel$ berarti tidak valid. Jika instrumen itu valid, maka dilihat kriteria penafsiran mengenai indeks korelasinya (r) sebagai berikut :

Antara 0,800 sampai dengan 1.000 : sangat tinggi

Antara 0,600 sampai dengan 0,799 : tinggi

Antara 0,400 sampai dengan 0,599 : cukup tinggi

Antara 0,200 sampai dengan 0,399 : rendah

Antara 0,000 sampai dengan 0,199 : sangat rendah (tidak valid)

d. Uji T

Dalam statistika dikenal namanya tabel distribusi normal. Tabel ini digunakan untuk membantu kita menentukan hipotesis. Hal ini dilakukan dengan cara perbandingan antara statistik hitung dengan statistik uji

e. Koefisien Determinan

Nilai koefisien determinasi (R Square) dapat dipakai untuk memprediksi seberapa besar kontribusi pengaruh variable bebas (X) terhadap variable terkait (Y) dengan syarat uji F dalam analisis regresi bernilai signifikan.

IV. HASIL

Hasil besaran pengaruh pelayanan terhadap kepuasan tamu dapat dilihat pada Tabel 4.1 berikut ini :

Tabel 4.1 tanggapan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu

No	X	Y	X ²	Y ²	XY
1	24	23	576	529	552
2	24	20	576	400	480
3	24	21	576	441	504
4	26	25	676	625	650
5	26	25	676	625	650
6	22	23	484	529	506
7	27	20	729	400	540
8	36	28	1.296	784	1.008
9	22	26	484	676	572
10	21	27	441	729	567
11	18	23	324	529	414
12	18	26	324	676	468
13	21	27	441	279	567
14	22	27	484	279	594
15	22	25	484	625	550
16	26	27	676	279	702
17	39	24	1.521	576	936
18	30	26	900	676	780
19	28	29	784	841	812
20	34	28	1.156	784	952
21	24	29	576	841	696
22	21	25	441	625	525
23	32	23	1.024	529	736
24	36	27	1.296	729	972
25	34	26	1.156	676	884
26	37	27	1.369	729	999
27	33	34	1.089	1.156	1.122
28	30	28	900	784	840
29	31	27	961	729	837
30	34	24	1.156	576	816
31	34	25	1.156	625	850
32	31	24	961	576	744
33	39	25	1.521	625	975
34	29	25	841	625	725
35	22	23	484	529	506
36	32	27	1.024	729	864
37	33	27	1.089	729	891
38	37	29	1.369	841	1.073
39	27	29	729	841	783
40	30	24	900	576	720
41	38	27	1.444	729	1.026
42	33	24	1.089	576	792
43	29	26	841	676	754

44	34	25	1.156	625	850
45	40	27	1.600	729	1.080
46	39	35	1.521	1.225	1.365
47	35	29	1.225	841	1.015
48	26	36	676	1.296	936
49	26	29	676	841	754
50	26	30	676	900	780
51	30	29	900	841	870
52	31	28	961	784	868
53	27	29	729	841	783
54	31	31	961	961	961
55	25	28	625	784	700
56	31	29	961	841	899
57	30	25	900	625	750
58	31	24	961	576	744
59	34	23	1.156	529	782
60	31	28	961	784	868
61	31	20	961	400	620
62	27	29	729	841	783
63	29	28	841	784	812
64	36	28	1.296	784	1.008
65	32	23	1.024	529	736
66	37	28	1.369	784	1.036
67	31	32	961	1.024	992
68	31	32	961	1.024	992
69	35	30	1.225	900	1.050
70	33	23	1.089	529	759
71	36	23	1.296	529	828
72	33	25	1.089	625	825
73	35	29	1.225	841	1.015
74	27	26	729	676	702
75	34	35	1.156	1.225	1.190
76	28	26	784	676	728
77	35	25	1.225	625	875
78	30	24	900	576	720
79	28	30	784	900	840
80	33	22	1.089	484	726
82	38	26	1.444	676	988
82	21	28	441	784	588
Jumlah	2.263	2.132	75.846	57.772	63.252

Sumber : Hasil Olahan Data (2019)

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

$$r = \frac{82.63.252 - (2263)(2132)}{\sqrt{\{82.75846 - (2263)^2\} \{82.57.772 - (2132)^2\}}}$$

$$r = \frac{5.186.664 - 4.824.716}{\sqrt{6.219.372 - 5.121.169 \times 4.737.304 - 4.545.424}}$$

$$r = \frac{361.948}{\sqrt{1.098.203 \times 191.880}}$$

$$r = \frac{361.948}{459.045}$$

$$r = 0,788$$

Dari hasil uji r hitung dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan pramukamar terhadap kepuasan tamu adalah kuat. Hal ini sesuai dengan teori sugiyono. Yang menyatakan kriteria penafsiran mengenai indeks korelasi terdapat pada Tabel 4.10 berikut ini.

Tabel 4.2 Kriteria Penafsiran Mengenai Indeks Korelasi

Interval koefisien	Tingkat hubungan
0,80 – 1.000	Sangat kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,99	Cukup kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat rendah

Sumber : Hasil Olahan Data (2019)

Untuk mencari apakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu signifikan atau tidak maka di cari dengan rumus dimana t hitung lebih besar dari t tabel :

$$t \text{ hitung} = \frac{0.788\sqrt{82-2}}{\sqrt{1-0,788^2}}$$

$$t \text{ hitung} = \frac{5,13}{\sqrt{0,37}}$$

$$t \text{ hitung} = 8,43$$

Jika diketahui t tabel adalah sebesar 1,66412 maka jika t hitung lebih besar dari t tabel dimana t hitung sebesar 8,43 dan t tabel sebesar 1,66412 maka kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu. Maka dapat disimpulkan bahwa **H1** = kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan tamu di Hotel Sibayak Internasional Berastagi.

Tabel 4.3 Koefisien, Determinan dan Keputusan

No.	Koefisien r_{hitung}	Korelasi	Harga t_{hitung}	Harga t_{tabel}	Keputusan
1	0,788		8,43	1,66412	Signifikan

Sumber : Hasil Olahan Data (2019)

untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu pada Hotel Sibayak Internasional Berastagi maka dicari dengan memakai rumus :

$$KD = r^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,788^2 \times 100\%$$

$$KD = 62\%$$

Dari perhitungan Koefisien Determinan diatas diperoleh $KD = 62\%$, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pramukamar memberikan pengaruh sebesar 62% terhadap kepuasan tamu dan sisanya 38% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas pada penelitian ini. Dengan demikian hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu di departemen tata graha pada hotel sibayak internasional berastagi.

V. PEMBAHASAHAN

Berdasarkan dari hasil penelitian yang penulis lakukan di Departemen Tata Graha pada Hotel Sibayak Internasional Berastagi, mengenai kualitas pelayanan, kepuasan tamu dan hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu maka penulis mengambil kesimpulan hasil analisis kualitas pelayanan di Departemen Tata Graha disimpulkan bahwa (9,2%) yang memilih “sangat setuju”, (21,6%) memilih “setuju”, (36,6%) memilih “kurang setuju”, (27,9%) memilih “tidak setuju”, (4,5%) memilih “sangat tidak setuju”. Diperoleh dari kesepuluh item pernyataan data diatas menyatakan bahwa kebanyakan tamu memilih “kurang” yaitu (36,6%). Berdasarkan

hasil analisis kepuasan tamu di Departemen Tata Graha dapat disimpulkan bahwa (5,7%) yang memilih “sangat setuju”, (16,1%) yang memilih “setuju”, (30,3%) yang memilih “kurang setuju”, (35,5%) yang memilih “tidak setuju”, (12,2%) yang memilih “sangat tidak setuju”. Diperoleh dari kesepuluh item pernyataan data diatas menyatakan bahwa kebanyakan tamu memilih “tidak setuju” yaitu (35,5%). Berdasarkan analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu dapat disimpulkan bahwa hasil perhitungan korelasi diperoleh nilai r sebesar 0,788 hal ini menunjukkan bahwa indeks korelasinya kuat, antara kualitas pelayanan dan kepuasan tamu. Berdasarkan perhitungan koefisien determinan t hitung dibandingkan dengan t tabel sebesar 8,43 sedangkan nilai t hitung sebesar 1,66412 berarti nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu. Berdasarkan hasil perhitungan determinan diperoleh nilai determinan 61% kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Sedangkan sisanya adalah sebanyak 39% yang berarti bahwa sebanyak 39% faktor lain berpengaruh terhadap kepuasan tamu.

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian ini untuk penelitian lanjutan maupun masukan pada pihak hotel di Departemen Tata Graha pada Hotel Sibayak Internasional Berastagi. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pihak manajemen harus lebih memperhatikan kinerja pramukamar serta memberikan pelatihan yang lebih maksimal lagi, sehingga oprasional kerja di hotel khususnya di Departemen Tata Graha dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien. Pihak manajemen harus selalu memperhatikan hal-hal apa saja yang dapat menyebabkan pelanggan mengeluh terutama pada pelayanan pramukamar, agar apa yang diinginkan dan diharapkan tamu dapat terpenuhi dan sebaiknya pihak manajemen dan pramukamar lebih memperhatikan kebutuhan tamu lebih spesifik dan menghindari hal-hal yang mengakibatkan tamu *complaint*.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Gerson, Richard F. (2002). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PPM.
- Iskandar. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Ciputat : Gaung Persada.
- Lovelock, C., Wiirtz, J & Mussry, J. (2010). *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, strategi Perspektif Indonesia*, Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Muhadjir, Noeng. (1996). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta : Rake Sarasin
- Nazir, Moh. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Sulistiyono, Agus. (2007). *Teknik dan Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2007). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.