

Penerapan Kualitas Pelayanan *Room Attendant* pada Kepuasan Tamu Di Hotel Montana Kota Malang

Brigita Yvonne Carmelia^{1*}, Hapsa Sopalatu², Muhammad Danang Setioko³

^{1,3} Program Diploma Kepariwisata, Universitas Merdeka Malang
Jl. Bandung No 1 Malang, 65113, Indonesia

² Institut Agama Islam Negeri Ambon
Jl. Dr. H. Tarmizi Taher Kota Ambon, 97128, Indonesia

*brigita1998@gmail.com

<p>Article Info</p> <p>Keywords Service quality; Guest satisfaction; Hotel;</p>	<p>Abstract</p> <p><i>Hotel Montana is one of the hotels located in the center of Malang City, and is a popular accommodation for tourists. This study aims to determine and analyze the effect of room attendant service quality on guest satisfaction at Hotel Montana Malang City. Writing This research uses a quantitative method with a descriptive approach. The population in this study were all guests staying at the Hotel Malang, while the sample in this study was determined using the slovin formula. Data collection techniques in this study used a questionnaire (questionnaire) given to respondents. Data analysis techniques in this study used validity and reliability tests, simple linear regression tests and hypothesis testing. From the results of this study it can be concluded that service quality influences guest satisfaction staying at the Montana Hotel in Malang City intentions.</i></p>
<p>Info Artikel</p> <p>Kata Kunci Kualitas Pelayanan; Kepuasan tamu; Hotel;</p>	<p>Abstrak</p> <p>Hotel Montana merupakan salah satu hotel yang berada di pusat Kota Malang, dan menjadi akomodasi yang digemari oleh wisatawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan room attendant terhadap kepuasan tamu di Hotel Montana Kota Malang. Penulisan Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tamu yang menginap di Hotel Malang, sedangkan sampel pada penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus slovin. Teknik pengambilan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner (angket) yang diberikan pada responden. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan uji validitas dan realibilitas, uji regresi linier sederhana dan uji hipotesis. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh kepuasan tamu yang menginap di Hotel Montana Kota Malang.</p>

Pendahuluan

Indonesia memiliki banyak keanekaragaman budaya dan keindahan alamnya, sehingga munculnya sektor pariwisata yang dianggap menguntungkan dan berpotensi untuk dikembangkan. Sebagai negara kepulauan, potensi Indonesia untuk mengembangkan industri pariwisata sangatlah besar (Hermawan et al., 2021). Hotel saat ini memegang peran penting dalam menyediakan akomodasi bagi wisatawan, dengan menawarkan jasa kamar, makanan, minuman, serta berbagai jasa lain untuk memenuhi kebutuhan wisatawan. *Department* yang penting didalam hotel salah satunya *Department Housekeeping* yang merupakan bagian dari organisasi hotel dengan tugas menyediakan sarana untuk menginap, *housekeeping* berasal dari kata “*House*” yang berarti rumah dan “*Keeping*” (*To Keep*) yang berarti memelihara, merawat dan menjaga. Peran *department housekeeping* sangat penting, oleh karenanya harus ditangani oleh orang-orang yang profesional, cekatan, dan terampil (Tiwari et al., 2023) (Jubaedah et al., 2018) (Ni Kadek Anik Evryastuti et al., 2022), orang-orang yang bekerja dalam *department housekeeping* dan bertanggung jawab untuk mempersiapkan kamar hingga kamar tersebut siap digunakan disebut sebagai *room attendant*. *Room Attendant* menurut (Tavitiyaman et al., 2022) (Hunter Powell & Watson, 2006) (Kensbock et al., 2019), yaitu seseorang yang bertanggung jawab dalam melayani kamar hotel, ruang tamu hotel, dan juga kamar mandi hotel, dan seseorang yang selalu siap dalam melayani tamu. Dalam melaksanakan tugasnya *room attendant*

secara langsung berhubungan dengan semua tamu hotel, oleh karena itu sebagai seorang *room attendant* yang baik harus memberikan kesan pertama (*First Impression*) yang bersifat positif dan pelayanan terbaik bagi tamu yang berkunjung.

Menurut (Septiandari et al., 2021)(Tjiptono, 2007) (Sriwahyuni, Tutik & Ningrum, 2021) kualitas pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Jika kepuasan dan harapan pelanggan terpenuhi maka kualitas pelayanan itu sudah dikatakan baik. Kualitas kerja *staff Housekeeping* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para tamu atas pelayanan nyata yang mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/keinginan terhadap suatu hotel. Jika jasa yang diterima sesuai dengan harapan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan di persepsikan buruk.

Pariwisata dapat didefinisikan sebagai perjalanan wisata yang dilakukan secara berkali-kali, baik secara terencana maupun tidak terencana yang dapat menghasilkan pengalaman total bagi pelakunya (Alvianna et al., 2022)(Estikowati et al., 2022)(Utama, 2014). Hotel adalah sebagai suatu jasa sebagai sarana pendukung kegiatan pariwisata, dimana suatu sistem dilakukan secara profesional dan didukung oleh tenaga kerja yang memiliki keterampilan baik dalam bidang perhotelan (Hustina, Ika; Alvianna, Stella; Hidayatullah, Syarif; Lasarudin, 2021)(Wang et al., 2015). *Housekeeping* berasal dari kata “*House*” yang berarti rumah dan “*Keeping*” (*To Keep*) yang berarti memelihara, merawat, dan menjaga. Peranan *Housekeeping* sangat penting, oleh karenanya harus ditangani oleh orang-orang yang profesional, cekatan, dan terampil (Joshi et al., 2022)(Harris, 2019) Pengertian *room attendant* menurut (“Analisis Tugas Room Attendant Dalam Menangani Complaint Tamu Deluxe Room The Haven Suites Cangu,” 2019)(Kensbock et al., 2019) (Lengkey et al., 2015) yaitu seseorang yang bertanggung jawab dalam melayani kamar hotel, ruang tamu hotel, dan juga kamar mandi hotel, dan seseorang yang selalu siap dalam melayani tamu.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan di *room attendant* terhadap kepuasan tamu di Hotel Montana Malang. Sedangkan, manfaat dari penelitian ini adalah memberikan sumbangan dalam rangka pengembangan ilmu tentang pengaruh kualitas pelayanan di *room attendant* terhadap kepuasan tamu dan membantu pemecahan masalah dalam pengaruh kualitas pelayanan di *room attendant* terhadap kepuasan tamu di Hotel Montana Malang.

Metode

Ruang lingkup pada penelitian ini adalah mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan tamu menginap di hotel Montana Kota Malang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan *explanatory research*. Penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif, karena mengacu pada pengolahan data yang berupa angka. Menurut (Hidayatullah et al., 2023)(Sugiono, 2016), mendefinisikan metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah di tetapkan.

Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan metode kuesioner. Kuesioner atau angket yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis kuesioner terbuka dan tertutup. Pada penelitian ini peneliti memutuskan untuk menyebarkan kuesioner secara online dan offline. Responden dalam penelitian ini adalah tamu yang pernah menginap di hotel Montana Malang. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kuantitatif dengan menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linier sederhana, dan uji parsial (t).

Hasil dan Pembahasan

Hasil

1. Distribusi Frekuensi Responden

Dari Jumlah kuesioner yang disebarakan melalui *google form* yaitu 99 kuesioner. Berdasarkan rekapitulasi kuesioner diperoleh hasil analisis distribusi frekuensi responden sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Pria	34	34,34
2	Wanita	65	65,65
	Total	99	100

No	Usia	Frekuensi	Persentase
1	19-21 Tahun	23	23,23
2	22-24 Tahun	22	22,22
3	25-27 Tahun	19	19,19
4	28-30 Tahun	22	22,22
5	>30 Tahun	13	13,13
	Total	99	100

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	TNI	1	1,01
2	Polri	2	2,02
3	Wiraswasta	37	37,37
4	Pegawai Negeri	27	27,27
5	Pegawai Swasta	32	32,32
	Total	99	100

No	Asal Tamu	Frekuensi	Persentase
1	Malang	56	56,56
2	Luar Malang	31	31,31
3	Luar Jatim	13	13,13
	Total	99	100

No	Lama Berkunjung	Frekuensi	Persentase
1	1 Kali	55	55,55
2	2 Kali	24	24,24
3	3 Kali	13	13,13
4	4 Kali	8	8,08
	Total	99	100

Sumber : Data primer diolah,2022

2. Uji Instrumen

a. Uji Validitas dan Reliabilitas

Nilai validitas didapat dengan cara membandingkan nilai *r* hitung dari masing-masing item pernyataan dengan nilai *r* tabel. Nilai perbandingan validitas dapat dikatakan valid apabila nilai perbandingan lebih besar dari nilai *r* tabel yang mana *r* tabel merupakan tingkat kepercayaan 90% ($\alpha = 0,05\%$) dengan jumlah responden sebanyak 99 orang adalah 0,195. Berdasarkan pengelolaan data pada tabel—dengan total 18 item pernyataan yang diuji, seluruh item pernyataan mempunyai nilai *r* hitung lebih besar dari *r* tabel, serta probabilitasnya lebih kecil dari $\alpha = 5\%$, maka terdapat hubungan yang signifikan antara setiap skor masing-masing dari item pernyataan dengan skor total. Korelasi yang signifikan memperlihatkan bahwa item pernyataan memang benar-benar bisa dipergunakan untuk mengukur variable yang akan dikur, dengan kata lain instrument yang dipergunakan valid dengan demikian dapat digunakan dalam penelitian.

Selanjutnya dari skor jawaban responden dengan pendekatan *alpha cronbach* yang dihitung menggunakan program SPSS menunjukkan nilai *cronbach's alpha* diatas 0,90 sehingga dapat dikatakan bahwa reliabilitas sempurna.

b. Uji Regresi Linier Sederhana

Tabel 2. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Model	Var	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
		coefficients	Std. Error	coefficients		
		β		Beta		
(Constant)		0,567	0,203		2,790	0,006
Kualitas pelayanan	X	0,864	0,057	0,839	15,193	0,000
Dependent Variabel Kepuasan Tamu (Y)						
R	0,704					
Line Equation	Y = a + bx					
Result	Y = 0,567 + 0,864x					

Sumber : Data primer diolah, 2022

Berdasarkan model regresi dan hasil regresi linier sederhana, maka didapat persamaan : $Y = 0,567 + 0,864X$, Konstanta yang bernilai sebesar 0,567 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel kepuasan tamu adalah 0,567. Koefisien regresi X sebesar 0,864 yang artinya setiap penambahan 1 satuan nilai kualitas pelayanan, maka nilai kepuasan tamu bertambah sebesar 0,864. koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan tamu (Y) adalah positif. Pada tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari kualitas pelayanan adalah 0,000. Yang mana berarti nilai signifikan lebih kecil dari angka 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan tamu yang disajikan (Y).

Berdasarkan dari nilai t Hitung, kualitas pelayanan mendapatkan nilai 15,193. t Tabel yang digunakan adalah 0,05 yaitu sebesar 1,664. Artinya, nilai t Hitung (15,193) yang didapatkan lebih besar daripada t Tabel sebesar 1,664, hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan tamu yang menginap (Y).

Pembahasan

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu yang menginap Kota Malang, berarti mengindikasikan bahwa peningkatan atau perbaikan memang penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan standar kelayakan/SOP yang berlaku pada hotel tersebut, agar dapat menghasilkan pelayanan yang baik dan maksimal. Selain dari kelayakan, pelayanan yang diberikan oleh *room attendant* juga harus memiliki karakteristik yang baik dan sesuai dengan satandarnya sehingga pelayanan yang dihasilkan bisa memiliki hasil yang baik, sehingga dapat menghasilkan kesan kualitas yang baik menurut para tamu (Mariani et al., 2022)(MALUTO, 2013)(Hayati, 2018).

Kualitas pelayanan *room attendant* sangat berpengaruh bagi kepuasan tamu yang menginap, sehingga faktor tersebut harus diperhatikan dengan baik oleh pihak hotel agar pelayanan yang diberikandapat mencapai kepuasan tamu yang baik, sehingga semakin baik kualitas pelayanan tamu yang diberikan akan sangat berpengaruh bagi kepuasan tamu menginap. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yasa, 2022) (Herma, 2017)(Widarta, 2022) bahwa secara keseluruhan jumlah presentase yang dikategorikan tamu sangat puas dengan pelayanan *room attendant* di hotel ibis budget bali seminyak. Kualitas pelayanan yang direpresentasikan dengan rasa aman, pemberian informasi yang lengkap, keterampilan kerja karyawan hotel, serta memberikan perhatian terhadap tamu merupakan nilai yang besar dalam industri jasa terutama hotel (Juliana et al., 2021)(Indriastuty et al., 2019)(Dedy & Alfandi, 2022).

Dalam penelitian ini juga melihat kualitas pelayanan dari aspek fasilitas yang ada, lokasi yang nyaman, penampilan staff yang rapi dan ramah, serta lingkungan yang nyaman tidak bising juga merupakan faktor penentu kepuasan dari pelanggan sehingga faktor ini sangat perlu dipertahankan hotel Montana untuk terus bersaing dan eksis dengan lingkungan yang ada, penelitian ini sejalan

dengan pendapat dimana faktor baik yang sudah ada perlu dipertahankan untuk stabilitas perusahaan. Penelitian lain juga dilakukan oleh (Choy et al., 2021)(Parsidi, 2021)(Trisnawati et al., 2022) kualitas pelayanan *Housekeeping* memberikan pengaruh kuat pada kepuasan tamu menginap di hotel. Dalam artian tugas dan tanggung jawab housekeeping department di hotel Santika Premiere Indah Bekasi dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan SOP.

Selanjutnya walaupun masa pandemik sudah berakhir, hendaknya penerapan Cleanliness, Health, Safety & Environment Sustainability pada hotel tetap dilakukan untuk memberikan sikap prepentif pengelola hotel dan keseriusan manajemen hotel dalam hal kesehatan mengingat tamu yang berkunjung terus bergantian setiap saat, hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sandhubaya et al., 2021)(Lasarudin et al., 2022)(Trisnawati et al., 2022).

Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan terhadap seluruh data yang diperoleh, maka dapat diambil kesimpulan bahwa Kualitas pelayanan *room attendant* berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu yang menginap di Hotel Montana Malang. Hal ini dijelaskan bahwa dalam suatu hotel yang harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan dengan begitu pelayanan yang dihasilkan dapat memenuhi standar yang telah ditetapkan dan juga tamu dapat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan kesimpulan dan hasil penelitian yang di dapat, maka saran yang dapat diberikan pada penelitian ini adalah untuk pihak Hotel Montana Malang, diharapkan tetap konsisten dalam menjaga kualitas pelayanan yang diberikan. Dilihat dari hasil penelitian kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu yang telah diberikan. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan di Hotel Montana Malang sudah cukup baik tetapi juga tidak ada salahnya jika di kembangkan lagi kualitasnya karena hotel dapat dilihat kualitasnya dari pelayanan yang diberikan. Jadi jika kualitas dari pelayanan yang dihasilkan baik maka akan semakin baik pula hotel tersebut. Untuk peneliti selanjutnya diharap untuk penelitian dapat menggunakan variabel yang lebih banyak dan lebih dalam lagi dalam meneliti agar dapat dijadikan referensi bagi pembaca.

Daftar Pustaka

- Alvianna, S., Astuti, W., Hidayatullah, S., & Krisnanda, R. (2022). Pengantar Ilmu Pariwisata Pariwisata. *UWAIS Publisher, September*, 1–344.
- Analisis Tugas Room Attendant Dalam Menangani Complaint Tamu Deluxe Room The Haven Suites Cangu. (2019). *Journey: Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management*. <https://doi.org/10.46837/journey.v1i1.20>
- Choy, M., Cheng, J., & Yu, K. (2021). Evaluating the environmental sustainability strategies of the housekeeping department: the case of an international hotel chain in Hong Kong, China. *Tourism Critiques: Practice and Theory*. <https://doi.org/10.1108/trc-01-2021-0001>
- Dedy, A., & Alfandi, Y. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas hotel terhadap kepuasan pelanggan di sari ater hot springs resort ciater. *Jurnal Sains Manajemen*.
- Estikowati, Alvianna, S., Astuti, W., Hidayatullah, S., & Krisnanda, R. (2022). *BUKU PENGANTAR ILMU PARIWISATA* (p. 172). Uwais Inspirasi Indonesia.
- Harris, D. (2019). Housekeeping. *Journal of Clinical Oncology : Official Journal of the American Society of Clinical Oncology*. <https://doi.org/10.1200/JCO.19.01064>
- Hayati, R. (2018). Penerapan Total Quality Management Pada Room Attendant Housekeeping Departement Di Hotel Ibis Budget Makassar Airport. *JBMI (Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Informatika)*. <https://doi.org/10.26487/jbmi.v14i2.2343>
- Herma, F. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Room Attendant Di Rocky Plaza Hotel Padang. *Journal Jurusan Pariwisata*.
- Hermawan, Y., Hidayatullah, S., Alviana, S., Hermin, D., & Malang, U. M. (2021). *PENDAHULUAN Indonesia merupakan suatu negara yang memiliki banyak potensi dari segi*

alam , seni , dan budaya . tidak dapat dipungkiri negara yang memiliki puluhan provinsi ini memiliki beragam keindahan alam yang dapat ditawarkan . Dengan dikembangkannya . 1(1), 1–14. <https://doi.org/10.21154/edusia.xx.xx>

- Hidayatullah, S., Alvianna, S., Estikowati, Rachmawati, I. K., Waris, A., Aristanto, E., & Patalo, R. G. (2023). *Metodologi Penelitian Pariwisata*.
- Hunter Powell, P., & Watson, D. (2006). Service unseen: The hotel room attendant at work. *International Journal of Hospitality Management*. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2005.04.003>
- Hustina, Ika; Alvianna, Stella; Hidayatullah, Syarif; Lasarudin, A. E. (2021). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Panderman Coffee Shop di Masa Pandemi Covid-19. *Journal Management and Business Review*, 18(2 (special issue)), 281–293. <https://doi.org/10.35508/jom.v14i2.4014>
- Indriastuty, N., Sudjnan, S., & Fitriyani, F. (2019). Kualitas Pelayanan Hotel Le Grandeur Balikpapan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal GeoEkonomi*. <https://doi.org/10.36277/geoekonomi.v10i2.62>
- Joshi, C. J., Ke, W., Drangowska-Way, A., O'Rourke, E. J., & Lewis, N. E. (2022). What are housekeeping genes? *PLoS Computational Biology*. <https://doi.org/10.1371/journal.pcbi.1010295>
- Jubaedah, Y., Rohaeni, N., Rinekasari, N. R., & Rohmah, I. (2018). Model Competency Based Assessment Pada Pengembangan Job Performance Public Area Di Housekeeping Department. *JKKP (Jurnal Kesejahteraan Keluarga Dan Pendidikan)*. <https://doi.org/10.21009/jkkp.052.05>
- Juliana, J., Tanujaya, T., & Nathaniel, N. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Hotel dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan. *JUDICIOUS*. <https://doi.org/10.37010/jdc.v2i1.197>
- Kensbock, S. L., Patiar, A., & Jennings, G. (2019). Hotel room attendants' delivery of quality service. *Tourism and Hospitality Research*. <https://doi.org/10.1177/1467358417751023>
- Lasarudin, A., Alvianna, S., Zuhria, A. S., & Hidayatullah, S. (2022). *Mediation Effect of Visitor Satisfaction from Cleanliness ,Health ,Safety ,and Environment Sustainable (CHSE) Relationships on Visitor Loyalty at Kaliwatu Rafting Tourist Destinations Batu City*. 5(1), 1–7.
- Lengkey, J., Towoliu, B. I., & Djamali, R. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan room attendant terhadap kepuasan tamu hotel. *Jurnal Hospitaliti Dan Pariwisata*.
- MALUTO, W. S. (2013). Peranan Room Attendant Dalam Upaya Mengatasi Keluhan Tamu Di Hotel Quality Gorontalo. *Skripsi*.
- Mariani, R., Setioko, D., Sugeha, A. Z., & ... (2022). Pengaruh Mise En Place Terhadap Kinerja Karyawan Restaurant Peco-Peco Sushi Japanese Restaurant. ... *Wisata (Jurnal Tesla ...)*, 2(1), 12–18. <https://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jt/article/view/7180>
- Ni Kadek Anik Evryastuti, I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari, I Ketut Suarja, I Ketut Suja, & Ni Made Sudarmini. (2022). Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainability (CHSE) Implementation in Housekeeping Department. *International Journal of Travel, Hospitality and Events*. <https://doi.org/10.56743/ijothe.v1i1.6>
- Parsidi. (2021). Pentingnya Housekeeping bagi Suatu Hotel. *Media Wisata*. <https://doi.org/10.36276/mws.v2i2.34>
- Sandhubaya, G., Hidayatullah, S., & Roedjinandari, N. (2021). Study of Influence of Cleanliness, Health, Safety & Environment Sustainability on Tourist to Revisit the Beaches of Indonesia. *International Journal of Advances in Scientific Research and Engineering*. <https://doi.org/10.31695/ijasre.2021.34090>
- Septiandari, W., Hidayatullah, S., Alvianna, S., Rachmadian, A., & Sutanto, D. H. (2021). *Pengaruh*

Citra Destinasi Wisata Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Pantai Tiga Warna. 15(0otober), 134–148.

- Sriwahyuni, Tutik, J., & Ningrum, I. K. (2021). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Shopee. *Pendidikan Edutama*.
- Sugiono. (2016). Metode Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan R&D. In *Bandung: Alfabeta*.
- Tavitiyaman, P., Tsui, B., Chan, C. L. F., & Miu, H. W. (2022). Employee Productivity of Hotel Room Attendants: An Input–Output Perspective. *International Journal of Hospitality and Tourism Administration*. <https://doi.org/10.1080/15256480.2021.1881941>
- Tiwari, A., Singh, M., & Dahiya, A. (2023). The Impact Of Outsourcing Of Hotel Housekeeping Services On Hotel Performance: A Study On 5-Star Hotels Of Delhi NCR. *International Journal of Professional Business Review*. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i1.905>
- Tjiptono. (2007). *Strategi Pemasaran, edisi kedua*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi.
- Trisnawati, Y., Roedjinandari, N., Rachmadian, A., & Yulianto, I. (2022). *Dampak Covid-19 di Kampong Heritage Malang*. 2(1), 37–44.
- Utama, I. G. B. R. (2014). Pengantar Industri Pariwisata. In *Deepublish Yogyakarta*.
- Wang, L., Law, R., Guillet, B. D., Hung, K., & Fong, D. K. C. (2015). Impact of hotel website quality on online booking intentions: ETrust as a mediator. *International Journal of Hospitality Management*. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2015.03.012>
- Widarta, D. G. D. (2022). Peranan room attendant dalam upaya menerapkan standar operasional prosedur pembersihan kamar tamu di the kayon resort. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*. <https://doi.org/10.22334/paris.v1i8.138>
- Yasa, G. M. D. (2022). Motivasi dan kendala kerja room attendant di hotel ibis budget bali seminyak. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*. <https://doi.org/10.22334/paris.v1i10.185>