

KUALITAS LAYANAN KAMAR DALAM TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL CARRISSIMA PALEMBANG

Ahmad Khudri¹, Rendi Wijaya²
program studi pengelolaan perhotelan fakultas vokasi, Bina Darma University,
Palembang, Indonesia
Email: ¹khudri@binadarma.ac.id, ²ariemuzakir@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas layanan kamar merupakan bagian dari Housekeeping Department yang mempunyai peranan penting dalam sebuah hotel. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja Room Attendant dalam memberikan pelayanan agar tamu merasa nyaman selama menginap. Metode penelitian yang diambil melalui observasi yang dilakukan pada saat praktek kerja di Hotel Carrissima Palembang. Dari hasil metode pelayanan Room Attendant sudah sesuai dengan SOP (Standard Operating Procedure) di Hotel Carrissima Palembang. Namun masih banyak tamu yang merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh Room Attendant. Banyak tamu yang mengeluhkan kebersihan kamar yang selalu terlambat dibersihkan atau kurang maksimal. Kebersihan karena terbatasnya petugas ruangan. Jadi bagian Housekeeping harus meningkatkan pelayanan dengan maksimal.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Kamar, Housekeeping

ABSTRACT

Room service quality is a part of the Housekeeping Department which has an important role in the hotel. The purpose of this research is to find out how Room Attendants perform in providing services so that guests feel comfortable during their stay. The research method was taken by means of observations made during job training at the Carrissima Hotel Palembang. From the results, the Room Attendant's service method is in accordance with the SOP (Standard Operating Procedure) at the Carrissima Palembang Hotel. However, there are still many guests who feel disappointed with the service provided by the Room Attendant. Many guests complain about the cleanliness of the rooms which are always cleaned too late or are less than optimal. Cleanliness due to limited room attendants. So the Housekeeping department must improve service to the maximum.

Keywords: Room Service Quality, Housekeeping

PENDAHULUAN

Pariwisata adalah suatu kegiatan yang secara langsung menyentuh dan melibatkan masyarakat, sehingga membawa berbagai manfaat terhadap masyarakat setempat dan sekitarnya. Bahkan pariwisata dikatakan mempunyai energi dobrak yang luar biasa, yang mampu membuat masyarakat setempat mengalami metamorphose dalam berbagai aspeknya. Pariwisata di Indonesia merupakan sektor ekonomi pembangunan yang sudah dirancang oleh pemerintah. Hal ini disebabkan karena pariwisata memiliki peran penting sebagai salah satu sumber pemasukan devisa negara terbesar. Industri pariwisata sangat erat kaitannya dengan dunia perhotelan karena bergerak dalam bidang pelayanan jasa beserta akomodasinya untuk mendukung lancarnya pariwisata di Indonesia menurut Sulastiyono dalam Krestanto (2019) Pariwisata mempunyai arti rangkaian kegiatan yang berhubungan dengan perjalanan untuk rekreasi, pelancong, dan tourism.

Hotel Carrissima adalah hotel yang terdapat di Palembang. Hotel Carrissima yang beralamat di Jl. Kapten Anwar Sastro No. 1297, Sungai Pangera, Kec. Ilir Timur. I, Kota Palembang, Sumatera Selatan, merupakan salah satu hotel berbintang satu yang terdapat di Palembang. Hotel Carrissima ini memiliki 52 kamar serta memiliki fasilitas lainnya. Menurut (Artina Sembiring, 2019) kualitas

pelayanan adalah kepedulian terhadap pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan, pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

- 1) Apakah kualitas layanan kamar dapat memberi kepuasan tamu pada Hotel Carrissima Palembang?
- 2) Bagaimana cara meningkatkan kualitas layanan kamar di Hotel Carrissima Palembang ?

1.3 Tujuan Penelitian

- Untuk mengetahui apakah kualitas layanan kamar dapat memberikan kepuasan tamu pada Hotel Carrissima Palembang.
- Untuk Mengetahui Bagaimana cara meningkatkan kualitas layanan kamar Hotel Carrissima Palembang.

1.4. Manfaat Penelitian

- Bagi penulis penelitian/mahasiswa, akan sangat membantu jika mengetahuinya dibidang hotel, sejauh mana peran pelayanan terkait dengan hotel?
- Untuk pembaca: tingkatkan pengetahuan anda tentang ilmu hotel dan berguna sebagai pembelajaran bahwa setiap bagian mempunyai pengaruh yang besar melawan hotel
- Untuk agen sebagai sumbangan atau pertimbangan bagi pemimpin dalam melakukan perbaikan hotel

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini penulis hanya mengambil ruang lingkup penelitian pada variabel-variabel yang berhubungan dengan analisis kualitas pelayanan housekeeping menurut kepuasan pelanggan.

LANDASAN TEORI

2.1.1 Pengertian Hotel

Hotel adalah perusahaan yang dikelola pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, serta fasilitas kamar untuk orang yang beristirahat dengan membayar jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang sesuai tanpa perjanjian khusus. (Irwansyah, 2017)

Hotel yaitu suatu bentuk akomodasi yang mempergunakan seluruh bangunan, untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum, serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial. (Retnaningrum, 2016)

2.1.2 Pengertian Housekeeping

Housekeeping adalah bagian yang bertugas memelihara kebersihan, kerapian, serta kelengkapan kamar tamu, restoran, bar, dan tempat-tempat umum di area hotel, termasuk tempat karyawan.

2.1.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan peduli terhadap pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk menjamin kenyamanan, kebutuhan dan kepuasan. (Artina Sembiring et al, 2019)

Kualitas pelayanan merupakan penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan pada tingkat pelayanan yang diharapkan. Jika pelayanan yang diterima memenuhi harapan maka kualitas pelayanan yang dirasakan baik dan akan memuaskan pembelian berulang serta harapan menjadi pelanggan setia. (Jargalsaikhan et al., 19)

2.1.5 Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1	Caroline dan Kuswoyo (2005)	Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Hotel zodiak di Kota Bandung	Kualitas layanan kepuasan pelanggan	Reliability Responsiveness dan Tangible berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara simultan dan parsial
2	Harianto dan Subagio (2006)	Pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada kedai Deja-Vu Surabaya	Fasilitas pelayanan kepuasan konsumen	Terdapat pengaruh secara signifikan dan positif antara fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen
3	Aryani dan Rosinta (2010)	Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan	Kualitas pelayanan kepuasan pelanggan loyalitas pelanggan	Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan
4.	Ika putri (2010)	Analisis pengaruh kualitas produk kualitas pelayanan harga dan tempat terhadap keputusan pembelian	Kualitas pelayanan promosi lokasi keputusan pembelian	Kualitas pelayanan harga dan tempat berpengaruh positif pada keputusan pembelian

2.1.6 Kerangka Berpikir

Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi yaitu, tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. (Andi Riyanto, 2018). Menilai kelima dimensi tersebut, pihak manajemen hotel dapat mengetahui tanggapan dari tamunya mengenai kualitas pelayanan yang telah diberikan dengan menilai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pelayanan. Tanggapan tamu akan diperoleh melalui penyebaran wawancara kepada tamu dimana tamu diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan atau kinerja pelayanan hotel.

2.2 Berikut berbagai Fasilitas Hotel Carrissima Palembang

Tabel 2.2 Fasilitas Publik

Fasilitas publik	Service hotel
Area parkir	Resepsionis 24 jam
Lift	Keamanan 24 jam
Restoran untuk sarapan pagi	Penitipan bagasi/barang
Wifi di area umum	Porter
Layanan kamar	Surat kabar di lobby

Sumber : Hotel Carrissima Palembang

Tabel 2.3 Fasilitas Kamar

Fasilitas kamar	Fasilitas terdekat	Fasilitas Bisnis	Konektivitas
Meja Shower Tv	Atm bank Supermarket Stasiun Irt	Fasilitas rapat Ruang	Wifi gratis
Bad Tube	Kantor Gubernur	Meeting	
Mini Bar	Pusat Kota		
Ac			

Sumber : Hotel Carrissima Palembang

2.4 Jenis Jenis Kamar Hotel

Hotel carrissima palenmbang memiliki 51 kamar yang terdiri dari beberapa Tipe kamar dengan ukuran yang cukup luas untuk ukuran hotel berbintang 1 (satu) Yaitu

Tabel 2.4 Jenis kamar

No	Jenis kamar	Jumlah kamar
1	Kamar standard	32 kamar
2	Kamar deluxe	9 kamar
3	Family room	8 kamar
4	Vvip	2 kamar

Sumber : Front Office Hotel Carrissima Palembang

2.5 Tarif Kamar

Tabel 2.4 Tarif Kamar

Room	Published rate
Standart	Idr 160.000
Deluxe	Idr 200.000
Family executive	Idr 250.000
Vvip executive	Idr 300.000

Sumber : Front Office Hotel Carrissima Palembang

2.6 Karyawan Aktif

Berikut ini uraian nama karyawan aktif dan jabatan di hotel carrissimaPalembang

Tabel 2.7 Nama Karyawan Hotel Carrissima Palembang

(Sumber : Mochamad Rifai (Manager Hrd Hotel Carrissima Palembang)

2.7 Tugas Dan Fungsi

Di bawah ini adalah deskripsi lokasi yang biasa ditemukan di hotel carrissima. Palembang.

2.8 Operasional manager

Membuat agenda penjualan, acara promosi dan branding.

No	Nama karyawan	Jabatan
1	Mochamad rifai	Manager
2	Nur dia	Accounting
3	Hepni	Marketing
4	Etty hartini	Administrasi
5	Tur sirno	Engineering
6	Sabarul yakin	Front office
7	Rendi wijaya	Front office
8	Leo saputra	Front office
9	Nia atika	Cook
10	Susilawati	Housekeeping
11	Ferri kurniawan	Housekeeping
12	Dedek	Housekeeping
13	Pretty	Housekeeping
14	Laila	Housekeeping
15	Alfian	Security
Jumlah		15

Berkolaborasi dengan tim untuk mencapai tujuan penjualan. Semangat kepemimpinan, pemikiran modern, jam kerja fleksibel, sejalan dengan kepentingan perusahaan. Menerapkan prosedur operasional standar bagi seluruh karyawan, serta memelihara dan memantau pelaksanaannya di lapangan. dapat mengelola peraturan ketenagakerjaan (mengelola karyawan agar bekerja lebih efisien).

2.9 Periode Pelaksanaan

Periode penelitian dan pengumpulan data dilakukan penulis selama 3 (bulan) terhitung dari bulan juni 2023 sampai dengan bulan agustus 2023 di bagian housekeeping hotel carrissima Palembang. Waktu kerja magang dilakukan enam kali dalam seminggu, senin sampai sabtu, mulai pukul 07.30 wib pukul 16:00 wib. Peneliti sendiri, ketika masih menjadi trainee, pernah menjadi petugas kebersihan untuk staf ruangan dan area publik, waktu pelatihannya dibagi menjadi 1 minggu untuk staf layanan kamar dan 1 minggu untuk staf sektor publik.

Metode Penelitian

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah dengan analisis deskriptif kualitatif dengan pendekatan kualitatif yaitu penelitian menggambarkan subjek dan objek, baik seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain sebagainya serta didasarkan hasil observasi dan wawancara mendalam yang peneliti lakukan serta memberikan argumentasi terhadap apa yang di temukan di lapangan.

3.2 Operasional Variabel

Operasional variabel merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Fitria, 2013).

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi, terdiri dari objek yang mempunyai kualitas serta karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. (sugiyono, 2007). Populasi dalam penelitian ini adalah orang atau tamu yang pernah menginap menggunakan jasa pelayanan dan fasilitas di Hotel Carrissima Palembang. Populasi ini bersifat heterogen, yang dapat dilihat dari jenis kelamin dan usia.

3.5.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah serta karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. (Penelitian, 2015).

3.6 Analisis Hasil Kualitas Layanan Kamar Berdasarkan Tingkatan

Kepuasan pelanggan di hotel carrissima Palembang permasalahan yang ada di hotel carrissima Palembang adalah masih kurangnya peralatan untuk bekerja, fasilitas yang kurang, staf hotel yang kurang baik dan kurangnya pelayanan terhadap pelanggan dan lain sebagainya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Setelah menjabarkan hal-hal yang melatar belakangi penelitian, teori-teori yang telah mengukuhkan penelitian, dan metode penelitian yang digunakan, maka pada bab ini dipaparkan mengenai hasil dari penelitian. Hasil penelitian akan dijabarkan berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Pembahasan dalam bab ini didapat melalui hasil pengumpulan data melalui studi dokumentasi, observasi, wawancara terhadap informan yang dibutuhkan dalam penelitian, serta diskusi yang terfokuskan terhadap masalah yang diteliti. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif.

Menurut Moleong pada bukunya Metodologi Penelitian Kualitatif: "Bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada, dari segi penelitian ini, para penulis masih tetap mempersoalkan latar alamiah dengan maksud agar hasilnya dapat digunakan untuk menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan dengan berbagai metode penelitian. Dalam penelitian kualitatif metode yang biasanya dimanfaatkan adalah wawancara, pengamatan dan pemanfaatan dokumen". (Moleong, 2007 : 5).

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti dilakukan dengan cara bertahap dalam rentang pada bulan Agustus 2013 – September 2013. Hasil penelitian ini diperoleh dengan teknik wawancara yang mendalam dengan narasumber sebagai bentuk pencarian data dan observasi Non Partisipan

dilapangan yang kemudian peneliti analisis, berikut merupakan tabel jadwal wawancara yang dilakukan oleh peneliti:

Tabel 4.1
Jadwal Wawancara

Nama Informan	Tanggal Wawancara	Tempat Wawancara
Sabarul	26 Agustus 2023 5 September 2023	Hotel Carrissima
Dilmai	27 Agustus 2023 5 September 2023	Hotel Carrissima
Ferry	28 Agustus 2023 5 September 2023	Hotel Carrissima

Sumber : Peneliti 2023

Analisis ini sendiri terfokus kepada kepuasan tamu dalam komunikasi Organisasi oleh Hotel Carrissima Palembang dalam memenuhi Kebutuhan Informasi Bagi tamu, dikaitkan dengan beberapa unsur rumusan masalah. Tahap analisis yang digunakan adalah teknik pengumpulan data, dimana terdapat dua teknik pengumpulan data yaitu studi lapangan dan studi pustaka. agar penelitian ini lebih objektif dan data-data lebih akurat, peneliti mencari informan tambahan dengan cara melakukan wawancara mendalam, dimana wawancara tersebut dimaksudkan untuk memperoleh informasi secara akurat dari sumber data terpercaya. Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan informan pendukung yang masih ada kaitannya dengan fokus penelitian.

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Objek Penelitian

Hotel ini didirikan pada hari kamis tanggal 9 Januari 1997 yang di resmikan oleh Gubernur kepala tingkat I Sumatera Selatan H.Ramli Hasan Basri bersama Owner hotel carrissima dan semua staf beserta tamu tamu undangan yang ikut serta dalam berpartisipasi dalam peresmian hotel Carrssima hotel ini yang dahulunya merupakan gedung biasa ini pun disulap menjadi sebuah hotel mewah.

B. Visi dan Misi

Visi : Kami berusaha untuk menjadi perusahaan manajemen perhotelan indonesa khususnya di wilayah provinsi sumatera selatan yang memberi kesan berbeda dan memberikan kesan positif dengan semua kalangan

Misi : Menjadikan hotel tempat yang menyenangkan dan nyaman bagi para tamu pengunjung hotel . Menjadikan manfaat yang berbeda dan Iuar basa bagi para tamu pengunjung hotel Memberikan kepuasan kepada para tamu hotel dengan memberikan pelayanan yang erbaik

C. Tujuan Hotel Carrssima

Tujuan Hotel Carrissima yaitu Melaksanakan dan mendukung kebijaksanaan dan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional, khususnya di bidang pariwisata perhotelan dengan menyediakan jasa akomodasi penunjang prasarana & sarana secara efektif untuk kemanfaatan umum.

D. Struktur Organisasi

Perseroan adalah segala bentuk badan usaha yang melakukan segala jenis usaha jangka panjang dan berkelanjutan serta didirikan, dijalankan dan berkantor pusat di wilayah negara kesatuan republik indonesia dengan tujuan memperoleh penghasilan, keuntungan, dan/atau keuntungan.

Struktur organisasi adalah susunan dan hubungan antar departemen, kedudukan dalam suatu organisasi atau bisnis dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan yang diharapkan dan diinginkan. . Struktur organisasi secara jelas menggambarkan pemisahan kegiatan bisnis satu sama lain dan bagaimana kegiatan dan fungsi didefinisikan. Dalam struktur organisasi yang baik perlu dijelaskan dengan jelas hubungan kekuasaan, siapa melapor kepada siapa sehingga hanya satu orang yang bertanggung jawab atas apa yang harus dilakukan.

Berikut struktur organisasi dari hotel carrissima palembang

Jadwal Wawancara Dengan Informan Pendukung

Nama Informan	Usia Informan	Tanggal	Tempat Wawancara
Dilmai	45	26 Agustus 2023	Hotel Carrissima
Sabarul	47	27 Agustus 2023	Hotel Carrissima
Tursino	35	28 Agustus 2023	Hotel Carrissima

Sumber : Peneliti 2023



Gambar 4.1

Sesi Wawancara bersama bapak sabarul selaku leadership Housekeeping
Pewawancara : Dalam hal apa sajakah yg harus ditingkatkan di hotel



Gambar 4.2

Sesi Wawancara bersama bapak Dilmai selaku staff Housekeeping Apakah kelebihan dan kekurangan di hotel carisima ?

Kelebihannya

1.) Deket perkotaan dan tidak jauh dari bandara Deket perkantoran juga dan mall carisima sendiri memiliki free parkir yg cukup luas carisima juga memiliki lift untuk akses tamu menuju ke kamar carisima juga mempunyai 51 kamar setara dengan hotel yang berbintang

2.) Kekurangan:

Dengan fasilitas yang cukup baik dan hampir setara dengan hotel berbintang. memiliki karyawan yang tidak terlalu banyak (cukup) Peralatan yang belum terlalu lengkap,



Sesi Wawancara bersama bapak Ferry selaku staff Housekeeping
Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan di hotel carisima ?

Pelayanannya ramah tamah, sopan santun nyaman aman dan menyenangkan sehingga membuat para tamu merasa ingin kembali lagi untuk menginap di hotel carisima

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan kamar di Carrissima hotel Palembang. Kualitas layanan kamar dapat berperan penting dalam memberikan kepuasan tamu di hotel. Beberapa faktor yang dapat memengaruhi kualitas layanan kamar dan akhirnya kepuasan tamu termasuk: Kebersihan: Kamar yang bersih dan rapi adalah hal yang sangat diharapkan oleh tamu. Kebersihan yang buruk dapat menyebabkan ketidakpuasan tamu. Kenyamanan: Kamar yang nyaman dengan fasilitas seperti tempat tidur yang nyaman, pendingin udara yang berfungsi baik, dan perabotan yang sesuai dapat meningkatkan kepuasan tamu. Pelayanan: Interaksi dengan staf hotel, mulai dari saat check-in hingga check-out, dapat berdampak signifikan pada kepuasan tamu. Staf yang ramah, membantu, dan responsif akan membuat tamu merasa dihargai. Fasilitas Tambahan: Fasilitas tambahan seperti layanan kamar 24 jam, sarapan, akses internet yang cepat, dan layanan laundry dapat meningkatkan pengalaman tamu. Privasi: Tamu juga menghargai privasi dalam kamar mereka. Perlindungan privasi, termasuk privasi saat menerima layanan kamar, penting untuk kenyamanan tamu.

Meningkatkan kualitas layanan kamar yaitu adalah investasi jangka panjang dalam keberhasilan hotel Carrissima Palembang ketika tamu merasa diperlakukan dengan baik dan kamar kamar mereka nyaman, mereka cenderung kembali dan merekomendasikan hotel Carrissima Palembang

5.2 Saran

Untuk hotel Carrissima kedepannya harus segera mengevaluasi dalam setiap kekurangannya seperti fasilitas yang masih belum memadai agar tamu yang menginap dalam penggunaan fasilitas Hotel Carrissima lebih merasa puas dan nyaman serta dengan nilai yang sudah didapatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Albert Kurniawan. 2014. Metode Riset Untuk Ekonomi & Bisnis, Bandung: Alfabeta.
- Alit Sarino, Upaya Menciptakan Kepuasan Pelanggan Dengan Pengelolaan Service Quality (Servqual), Artikel Diakses Pada Tanggal 30 April 2018, <https://media.neliti.com/media/publications/147427-ID-upaya-menciptakan-kepuasan-pelanggan-den.pdf>.
- Amal, Masyrifatul. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Purwokerto.
- Andriasan, Sudarso. 2016. Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan. Yogyakarta.
- Bungin, Burhan, M. 2005. Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Bungin, Burhan, M. 2013. Metodologi Penelitian Sosial & Ekonomi. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Dwiastuti, Rini, Agustina Shinta dan Riyanti Isaskar. 2012. Perpustakaan Nasional Katalog dalam Terbitan (KDT) Ilmu Perilaku Konsumen. Malang: UB Press.
- Berdasarkan Wawancara dengan Leadership Housekeeping dan Staff Housekeeping di hotel Carrissima Palembang
- Khusaini, Ahmad. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di SPA Club Arena Yogyakarta.
- Kotler, Philip dan Keller, Lane, Kevin. 2008. Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1, Jakarta: Erlangga.
- Lestari, Suci. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Palembang.
- Masyhuri dan M. Zainuddin. 2011. Metodologi Penelitian. Malang: Refika Aditama.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Masyhuri dan M. Zainuddin. 2011. Metodologi Penelitian. Malang: Refika
- menurut Sulastiyono dalam Krestanto (2019) Pariwisata
- Menurut Widanaputra dalam Amaliasari (2019)
- Menurut Widanaputra dalam Amaliasari (2019) definisi hotel
- (Artina Sembiring, 2019) kualitas pelayanan adalah

(Irwansyah, 2017)

Hotel yaitu suatu

(Lasana, 2017) Menurut (Priyanto dan Rosiana, 2017) Housekeeping adalah

Ada lima indikator kualitas layanan. (Andi Riyanto, 2018)

(NS Ramadhini, 2022).

Menurut rachman arief (2010 : 113) “makanan dan minuman adalah

<https://eprints.umm.ac.id/83957/3/BAB%20II.pdf>

<http://repository.unpas.ac.id/14429/5/BAB%20II.pdf>

<https://letohotel.blogspot.com/2016/07/pengertian-housekeeping-menurut-para.html>

https://repository.uinsuska.ac.id/13155/8/8.%20BAB%20III_2018385ADN.pdf

<https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/BISMAJM/article/view/24405/14808>

