

ANALISIS PENGARUH KINERJA PENGAWAS KAMAR TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL PACIFIC PALACE BATAM

Silvia Pratama Aneke Putri

Prodi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam
silvia@btp.ac.id

Andri Wibowo

Prodi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam
andri@btp.ac.id

Arina Luthfini Lubis

Prodi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam
arina@btp.ac.id

ABSTRACT

Tourism is described as an economic activity that attracts people and encourages them to stay in certain places, either permanently or temporarily. Batam City, one of the main cities in the Riau Archipelago Province, has the potential to become a tourist attraction. Pacific Palace Hotel Batam is the most distinctive hotel in Batam City, with a ship-shaped building inspired by Greek mythology, the sea god Neptune, and a spectacular interior design. Guest happiness is also an indicator of the company's future success. Guests are happy when their expectations are met, and they are even happier when their expectations are exceeded. However, if the visitor is not satisfied it can hurt the business and make the customer unhappy. Monte Carlo Sig. Calculations (2-tailed) produce a value of 0.255 for the normality test using the one-sample Kolmogorov-Smirnov Test calculation. This variable has a significant value greater than 0.05 which indicates that the data in this study are regularly distributed. The linearity test produces a significant value that deviates from the linearity of 0.891 when the significance value is greater than 0.05. It can be stated that there is a fairly large linear relationship between service quality and guest satisfaction measures. The Validity Test findings were collected based on the data obtained from the questionnaire results, and using the Pearson Product Moment correlation, it was claimed that all data was valid. According to the reliability test, the data is credible because the Cronbach alpha value is more than 0.60. A significant value of 0.000 0.05 was achieved using the simple linear regression test, indicating that the variable quality of room attendant service (X) had an influence on visitor satisfaction (Y). According to the determinant coefficient or R² test findings, which is equivalent to 0.490 or 49%. It is possible to establish that service quality has a 49% impact on guest satisfaction.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, Room Attendant, Statistical Test

ABSTRAK

Pariwisata digambarkan sebagai kegiatan ekonomi yang menarik orang dan mendorong mereka untuk tinggal di tempat tertentu, baik secara permanen maupun sementara. Kota Batam, salah satu kota utama di Provinsi Kepulauan Riau, berpotensi menjadi daya tarik wisata. Pacific Palace Hotel Batam adalah hotel paling khas di Kota Batam, dengan bangunan berbentuk kapal yang terinspirasi dari mitologi Yunani, dewa laut Neptunus, dan desain interior yang spektakuler. Kebahagiaan tamu juga merupakan indikator kesuksesan perusahaan di masa depan. Para tamu senang ketika harapan mereka terpenuhi, dan mereka bahkan lebih bahagia ketika harapan mereka terlampaui. Namun, jika pengunjung tidak puas, hal itu dapat merugikan bisnis dan membuat pelanggan tidak senang. Monte Carlo Sig. Perhitungan (2-tailed) menghasilkan nilai 0,255 untuk uji normalitas menggunakan perhitungan one-sample Kolmogorov-Smirnov Test. Variabel ini memiliki nilai signifikan lebih besar dari 0,05 yang menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini terdistribusi secara teratur. Uji linearitas menghasilkan nilai signifikan yang menyimpang dari linearitas sebesar 0,891 ketika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Dapat dinyatakan bahwa ada hubungan linier yang cukup besar antara kualitas layanan dan ukuran kepuasan tamu. The Validity Test findings were collected based on the data acquired from the questionnaire results, and using the Pearson Product Moment correlation, it was claimed that all data was valid. According to the reliability test, the data is credible because the Cronbach alpha value is more than 0.60. A significant value of 0.000 0.05 was achieved using the simple linear regression test, indicating that the variable quality of room attendant service (X) had an influence on visitor satisfaction (Y). According to the determinant coefficient or R² test findings, which is equivalent to 0.490 or 49%. It is possible to establish that service quality has a 49% impact on guest satisfaction..

Keywords: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Room Attendant, Uji Statistik



PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan komponen penting dari keberadaan manusia, terutama dalam hal kegiatan sosial dan ekonomi. Pariwisata digambarkan sebagai usaha bisnis yang memotivasi dan menarik orang untuk memperpanjang tinggal atau sekedar berkunjung. Pariwisata tidak hanya menjadi sumber devisa negara, tetapi juga menjadi faktor penentu lokasi industri dalam pengembangan daerah yang sumber daya alamnya terbatas, sehingga pengembangan pariwisata merupakan salah satu cara untuk memajukan perekonomian di daerah yang kurang berkembang tersebut karena adanya kurangnya sumber daya alam (Yoeti, 2008). Kota Batam merupakan salah satu kota besar di Provinsi Kepulauan Riau. Sebuah kota dengan basis ekonomi bervariasi yang meliputi perdagangan, pariwisata, industri dan pembuatan kapal. Prospek Batam sebagai tujuan wisata semakin populer. Hal ini ditunjukkan dengan berkembangnya infrastruktur dan pelayanan yang ada di Kota Batam untuk mewadahi tempat-tempat wisata. Hal ini juga sejalan dengan angka yang menunjukkan peningkatan jumlah pengunjung yang berkunjung ke Kota Batam pada tahun 2021, seperti dilansir dari (Disbudpar, 2022).

Berkembangnya bisnis pariwisata berdampak pada berkembangnya industri perhotelan yang berperan dalam menyediakan amenities yang lengkap, transportasi, dan sebagainya bagi tamu lokal maupun mancanegara. Menurut dimiyati dalam (Suwardi, 2012) Hotel adalah tempat menginap produktif yang memberikan akses sementara ke hal-hal seperti fasilitas dan layanan akomodasi, makanan dan minuman, serta layanan lainnya. Agar dapat bersaing dan berkembang, hotel dapat membangun konsep khas yang berbeda dari hotel lainnya. Hal ini dilakukan untuk menarik banyak klien sekaligus menjalankan hotel secara lebih profesional. Untuk terus memberikan layanan yang luar biasa, hotel mungkin juga meneliti preferensi wisatawan. Kamar untuk tamu yang bermalam tersedia di hotel. Untuk menciptakan suasana yang menyenangkan dan menyenangkan bagi para pelanggannya, hotel ini menawarkan berbagai fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Dengan bangunan berbentuk kapal yang terinspirasi dari mitologi Yunani, dewa laut Neptunus, dan desain interior yang indah, Pacific Palace Hotel Batam merupakan hotel paling tidak biasa di Kota Batam. Ada 180 kamar di hotel ini, yang diklasifikasikan ke dalam kategori Cabin, Deluxe, Executive Suite, Pacific Suite, Palace Suite, dan President Suite. Ada juga gym, pijat spa dan pijat refleksi, salon kecantikan, diskotik, dan ruang konser di dalam hotel. Hotel ini juga diposisikan dengan sangat strategis, menjadikannya alternatif yang populer bagi pengunjung Kota Batam. Departemen sumber daya manusia, departemen kantor depan, departemen rumah tangga, departemen makanan dan minuman, departemen penjualan dan pemasaran, departemen keuangan, departemen teknik, dan

departemen keamanan semuanya mendukung kegiatan operasional di Pacific Palace Hotel Batam. Sesuai dengan judul peneliti, dalam penelitian ini penulis berkonsentrasi pada departemen housekeeping khususnya divisi room attendant. Karena petugas kamar berkonsentrasi pada letak ruangan dan mungkin membuat pengunjung merasa nyaman atau tidak nyaman di dalam ruangan.

Departemen Housekeeping menurut perwani dalam (Suwardi and Hadi, 2012), adalah salah satu divisi hotel yang menawarkan layanan, dengan tanggung jawab utamanya adalah menjaga daya tarik, kelengkapan, kenyamanan, dan kebersihan hotel secara keseluruhan. Salah satu tujuan utamanya adalah menyiapkan kamar berkualitas yang nantinya akan dijual. Make up Room merupakan salah satu tanggung jawab Room Attendant. Make up Room menurut Rumekso dalam (Wesley, 2022) Departemen layanan kamar bertanggung jawab untuk membersihkan dan merawat kamar agar pelanggan tetap nyaman. Menurut Kotler dalam (Lengkey, Towoliu and Djamali, 2015) Kepuasan pelanggan adalah ukuran dimana pelanggan puas atau tidak puas dengan kinerja yang dirasakan (hasil) dari produk dibandingkan dengan harapan pelanggan. Kepuasan tamu juga merupakan indikator kesuksesan perusahaan di masa depan. Para tamu senang ketika harapan mereka terpenuhi dan bahkan lebih bahagia ketika harapan mereka terlampaui. Namun, jika pengunjung tidak puas, bisa merugikan bisnis dan membuat pelanggan tidak puas. Selain itu, ini sangat penting untuk profitabilitas jangka panjang dari setiap perusahaan bisnis. Menyediakan produk atau jasa yang berkualitas. Penawaran produk sangat penting karena pelanggan yang senang dapat meningkatkan profitabilitas dan pangsa pasar.

Menurut sumber website TripAdvisor Pacific Palace Hotel Batam, terdapat beberapa permasalahan dan kekhawatiran, seperti: (1) Layanan tak terduga seperti perpanjangan waktu check-in di luar jam kerja normal, yaitu pukul 14:00. WIB; (2) penempatan ruangan, yang harus dibatasi untuk meningkatkan jarak pandang; (3) Pelayanan yang tidak sesuai harapan, seperti B. perpanjangan waktu check-in di luar jam kerja normal yaitu pukul 14.00. WIB; (4) Pengunjung memesan 7 kamar tetapi hanya 2 yang tersedia ketika mereka mencoba masuk; dan (5) suara keras dari KTV di malam hari membuat tamu tidak bisa tidur. Jenis keluhan yang tercantum di atas berdampak signifikan terhadap tingkat hunian kamar di Pacific Palace Hotel. Karena kesulitan dan kritik tersebut di atas, penelitian berikut dibenarkan "**Analisis Pengaruh Kinerja Pengawas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Pacific Palace Batam**".

METODE

Desain Penelitian

Bentuk penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Metode pendekatan deskriptif



adalah suatu prosedur untuk mencapai tujuan pengumpulan data dan pencapaian tujuan penelitian. Setelah pengumpulan data, studi dapat diperluas dengan menggambar temuan dan membuat rekomendasi Menurut (Sugiyono, 2016) Metode kuantitatif adalah pendekatan pengujian hipotesis yang melibatkan pemeriksaan populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan data menggunakan instrumen penelitian, dan kemudian mengevaluasi hasilnya secara kuantitatif dan statistik.

Populasi dan Sampel

Menurut Priyatno dalam (Putra and Marimin, 2014) Populasi adalah sekelompok orang yang memiliki kesamaan kualitas tertentu dengan subjek atau hal yang diselidiki dan dijadikan sebagai sumber data penelitian. Oleh karena itu, populasi dalam tesis ini terdiri dari pelanggan Hotel Pacific Palace Batam. Sampel adalah bagian dari kriteria total populasi yang menjadi sumber data penelitian (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini, probability sampling dengan menggunakan pendekatan sampel acak dasar akan diterapkan. Simple random sampling adalah strategi untuk mengumpulkan sampel dari subset populasi secara acak yang anggota populasinya heterogen (tidak sama). Rumus slovin digunakan dalam pengambilan sampel ini.

Jenis Data

Pemanfaatan jenis data kuantitatif akan menjadi pokok bahasan penelitian ini. Menurut (Putra and Marimin, 2014) Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari pelanggan yang datang ke Hotel Pacific Palace Batam untuk keperluan akomodasi, liburan atau bisnis dengan cara mengisi kuesioner dengan nama, pertanyaan atau komentar responden tentang kualitas pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pelanggan. Menurut Supranto dalam (Putra and Marimin, 2014) Data sekunder adalah informasi yang diperoleh melalui penelitian pihak lain dan pengumpulan data yang berkaitan dengan masalah penelitian. Data sekunder dikumpulkan dari situs web atau sumber lain yang terkait dengan topik yang sedang dibahas.

Metode Pengumpulan Data

Peneliti secara aktif menggunakan strategi pengumpulan data terutama dalam penelitian, mengirimkan kuesioner kepada responden untuk diisi dan mempersenjatai mereka dengan informasi yang relevan. Kuesioner ini dapat diserahkan baik secara langsung maupun melalui email. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan informasi dasar dari pengunjung Hotel Pacific Palace di Kota Batam. Peneliti mengajukan serangkaian pertanyaan yang mengumpulkan informasi tentang kualitas layanan dan kepuasan pengunjung

untuk diproses.

Cara lain untuk mengumpulkan data adalah dengan bertanya dan menjawab pertanyaan dari



orang-orang yang terlibat dalam aktivitas yang berhubungan. Sebagai konsekuensi dari wawancara ini, informasi yang dapat dipercaya dari sumber akan dikumpulkan. Kajian ini juga termasuk observasi, di mana dengan penuh perhatian dan tuntas menelaah suatu item, dan temuan-temuan dari observasi tersebut didokumentasikan oleh peneliti dan dievaluasi. Dokumentasi juga dilakukan untuk memperoleh data dan informasi berupa gambar, video, dan sebagainya guna memperkuat temuan studi.

PEMBAHASAN

Pacific Palace Hotel Batam adalah salah satu hotel bintang 4 di jantung kota Batam, dengan akses mudah ke banyak lokasi menarik dan pemandangan Singapura yang menakjubkan. Jalan Duyung, Sei Jodoh, Batu Ampar, Batam, Kepulauan Riau, Indonesia adalah alamat Pacific Palace Hotel. Strukturnya dirancang seperti kapal pesiar, yang memberi hotel ini nama yang tidak biasa.

Gambar 1. *Pacific Palace Hotel Batam* (Tiket.com, no date)

Selain itu, struktur hotel ini didasarkan pada mitologi Yunani, Neptunus (dewa laut), memiliki desain interior yang spektakuler, dan menyediakan fasilitas dengan layanan kelas dunia. Pada tanggal 25 Desember 2003, Eddy Hendry mendirikan hotel ini di bawah arahan PT. Maswahana Citrabuana. Hotel ini bertujuan untuk menjadi hotel terbesar di Kota Batam. Tujuan dari hotel ini adalah untuk membuat pengunjung betah dan melayani mereka dengan kebaikan dan kehangatan. memberikan pelayanan terbaik kepada para tamu dengan tetap menjaga privasi para tamu agar mereka kembali ke hotel; dan menjaga semua peralatan dalam kondisi baik untuk penggunaan jangka panjang.

Uji Normalitas

Untuk melakukan uji normalitas dapat digunakan uji Kolmogorov-Smirnov dengan nilai probabilitas (α) sebesar 0,05. Menurut kriteria uji Kolmogorov-Smirnov, data berdistribusi normal jika nilai probabilitas (α) > 0,05; Jika tidak, data tidak akan diteruskan secara normal. Berikut hasil uji normalitas dari penelitian ini:

Gambar 2. Hasil Uji Normalitas

Mengacu pada Gambar 2 terlihat bahwa hasil perhitungan uji Kolmogorov-Smirnov untuk satu sampel mendapatkan nilai Monte Carlo Sig. (2-tailed) dengan skor 0,255 menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel ini lebih besar dari 0,05 yang menunjukkan bahwa data dalam

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
TOTAL Y * TOTAL X	Between Groups (Combined)	331,498	10	33,150	6,190	,000
	Linearity	288,480	1	288,480	53,778	,000
	Deviation from Linearity	43,018	9	4,780	,891	,540
Within Groups		257,485	48	5,364		
Total		588,983	58			

penelitian ini berdistribusi normal.

Uji Linearitas

Dasar yang menentukan uji linieritas adalah apabila nilai signifikansi menyimpang dari linieritas > 0,05 maka hubungan linier antara variabel bebas dan variabel terikat diakhiri. Hasil uji linieritas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 3. Hasil Uji Linearitas

Berdasarkan gambar di atas dihasilkan nilai signifikansi sebesar 0,891, dimana nilai signifikansi lebih dari 0,05. Dapat dinyatakan bahwa ada hubungan linier yang cukup besar antara kualitas layanan dan ukuran kepuasan tamu.

Uji Validitas

Korelasi Pearson Product Moment yaitu korelasi antara item dengan skor total dalam satu variabel digunakan untuk melakukan uji validitas berdasarkan data yang dikumpulkan dari temuan kuesioner. Dengan N = 100, ambang signifikan 0,05 ditentukan. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item-item pada pernyataan memiliki korelasi yang signifikan dengan skor total atau dianggap valid; jika tidak maka akan dinyatakan tidak sah. Jika r_{hitung} adalah r_{tabel} , elemen ekspresi dinyatakan salah. Pada penelitian ini diperoleh nilai stabil sebesar 0,361.

Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Signifikasi	Hasil
KUALITAS LAYANAN (X)	X1.1	0.804	0.361	.000	VALID
	X2.2	0.806	0.361	.000	VALID
	X3.3	0.839	0.361	.000	VALID
	X4.4	0.802	0.361	.000	VALID
	X5.5	0.839	0.361	.000	VALID
KEPUASAN TAMU (Y)	Y1.1	0.866	0.361	.000	VALID
	Y2.2	0.789	0.361	.000	VALID
	Y3.3	0.896	0.361	.000	VALID
	Y4.4	0.856	0.361	.000	VALID
	Y5.5	0.849	0.361	.000	VALID

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Sumber: Pengolahan Data

Uji Reliabilitas

Jika Cronbach alpha > 0,60, uji ketergantungan dianggap dapat dipercaya; jika tidak, dikatakan tidak dapat diandalkan. Rumus Alpha Cronbach dapat digunakan

Reliability Statistics		Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
,875	5	,905	5

Indikator	Reliability Coefficients	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
Kualitas Layanan	5	0,875	Reliabel
Kepuasan Tamu	5	0,831	Reliabel

dalam penelitian untuk mengukur ketergantungan. Penulis menggunakan aplikasi SPSS versi 25 for Windows untuk memudahkan perhitungan uji reliabilitas, dan hasilnya ditampilkan di bawah ini.

Uji Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana berupaya menetapkan dan mengukur dampak kualitas layanan (X) terhadap kepuasan pengunjung (Y).

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,700 ^a	,490	,481	2,296

- a. Predictors: (Constant), TOTAL X
- b. Dependent Variable: TOTAL Y

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	288,480	1	288,480	54,719	,000 ^b
	Residual	300,503	57	5,272		
	Total	588,983	58			

- a. Dependent Variable: TOTAL Y
- b. Predictors: (Constant), TOTAL X

Gambar 5. Hasil Analisis Regresi Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,033	2,445		,831	,409
	TOTAL X	,887	,120	,700	7,397	,000

- a. Dependent Variable: TOTAL Y

ANOVA		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	288,480	1	288,480	54,719	,000 ^b
	Residual	300,503	57	5,272		
	Total	588,983	58			

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data
- c. Listwise Deletion
- d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 1602173562.

Koefisien determinasi (R²) pada uji regresi linier dasar sebesar 0,490 berdasarkan temuan tabel model ringkasan. Dapat ditentukan bahwa variabel kualitas layanan pramugari memiliki pengaruh sebesar 49,0% terhadap kepuasan pengunjung, dengan 51% sisanya dipengaruhi oleh faktor selain variabel yang dapat diamati.



Nilai $F_{hitung} = 54,719$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ diketahui dari hasil tabel ANOVA pada tabel hasil uji regresi linier sederhana, sehingga model regresi dapat digunakan untuk mengestimasi variabel kualitas pelayanan petugas kamar (X) pada tamu variabel kepuasan (Y). Nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ diperoleh berdasarkan nilai signifikansi tabel koefisien pada tabel hasil uji regresi linier sederhana, yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan pramugari (X) berpengaruh terhadap kepuasan tamu (Y). Nilai konstanta (a) adalah 2,033, dan nilai kualitas pelayanan pramugari (b/koefisien regresi) adalah 0,887, yang ditentukan oleh koefisien output di atas, sehingga dapat dibuat persamaan regresi: $Y = a + bX$ atau $Y = 2.033 + 0.887X$.

Uji Koefisien Determinan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.700 ^a	.490	.481	2,296

a. Predictors: (Constant), TOTAL X

b. Dependent Variable: TOTAL Y

Koefisien determinasi menghitung persentase perubahan variabel dependen (Y) yang disebabkan oleh variabel (X).

Gambar 6. Hasil Uji Koefisien Determinan

Koefisien determinasi atau R^2 sebesar 0,490 atau 49% seperti terlihat pada grafik di atas. Dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak sebesar 49% terhadap kepuasan pelanggan. Meskipun 51% kepuasan pengunjung dipengaruhi oleh variabel independen, yang berada di luar cakupan penelitian ini.

KESIMPULAN

Hasil uji regresi linier dasar menunjukkan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti variabel kualitas pelayanan pramugari (X) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung (Y). Berdasarkan hasil pengujian, nilai R^2 koefisien determinasi sebesar 49%. Hal ini menunjukkan bahwa di Pacific Palace Hotel Batam kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan sisanya sebesar 51% dipengaruhi oleh faktor independen lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Disbudpar (2022) *Kunjungan Wisman ke Batam Naik Signifikan, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Pemerintah Kota Batam*. Available at: <https://disbudpar.batam.go.id/2022/08/03/kunjungan-wisman-ke-batam-naik-signifikan/> (Accessed: 10 October 2022).
- Lengkey, J., Towoliu, B. I. and Djamali, R. (2015) 'Pengaruh kualitas pelayanan room attendant terhadap kepuasan tamu hotel', *Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata*, 2(1), pp. 25–40.
- Putra, S. U. and Marimin (2014) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu di Housekeeping Department Hotel Lor In Surakarta', *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 10(1), pp. 43–64.
- Sugiyono (2016) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Alfabeta.
- Suwardi, K. and Hadi, W. (2012) 'Peranan Room Boy dalam Menjaga Kebersihan Hotel Guna Menciptakan Kepuasan Tamu Hotel', *Khasanah Ilmu*, III(1), pp. 49–56.
- Tiket.com (no date) *Pacific Palace Hotel Batam*. Available at: <https://www.tiket.com/hotel/indonesia/pacific-palace-hotel-batam-108001534490365740> (Accessed: 10 May 2023).
- Wesley, B. W. (2022) *ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DEPARTEMEN HOUSEKEEPING BAGIAN KAMAR DI HOTEL GORA HANAUGI MADOKA NO MORI JEPANG, Prodi Pengelolaan Perhotelan, STP Ampta Yogyakarta*. STP Ampta Yogyakarta.
- Yoeti, O. A. (2008) *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita.