

EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN DI BELMOND JIMBARAN PURI BALI MELALUI *LEADING QUALITY ASSURANCE*

I Ketut Astawa ¹⁾

Anak Agung Putri Suardani ²⁾

Istiarito ³⁾

Dosen Politeknik Negeri Bali ^{1,2,3)}

Email: ketutastawa@pnb.ac.id, anakagungputrisuardani@gmail.com ,artowil@yahoo.co.id

Abstract

Improving customers' satisfaction is important in the hospitality industry. On the other hand, quality services encourage customer satisfaction. Therefore, offering product (tangible) and services (intangible) to customers need to be standardized. Belmond Jimbaran Puri Bali committed to excellent service by implementing Leading Quality Assurance (LQA) standard. LQA standard is specializes in providing quality assurance audits, benchmarking analysis and training services to the luxury hospitality industry. This research is aiming to evaluate the implementation of LQA standard to improve the customers' satisfaction in front office department. Data is analysed by using Context, Input, Process, and Output (CIPP) method and supported by SPSS 17.0 for windows. The finding of implementing LQA standard is in excellent categories. The finding proved that LQA standard is well implemented by Belmond Jimbaran Puri Bali management.

Keywords: Customer Satisfaction, Evaluation of LQA Standard and CIPP.

1. PENDAHULUAN

Belmond Jimbaran Puri Bali (BJPB) menawarkan pelayanan standar bintang 5 untuk memuaskan pelanggannya. BJPB berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik, berkualitas, dan sesuai standar yang ditentukan untuk menarik pelanggan serta memuaskan pelanggan dengan menerapkan standar *Leading Quality Assurance (LQA)*. LQA merupakan sistem penilaian dari perusahaan jasa internasional yang menyediakan jasa audit pelayanan *hotel*, jasa pelatihan dan *benchmarking* data hotel maupun sektor pariwisata lainnya dalam *hospitality industry*. Pelayanan yang diberikan oleh LQA terdiri dari berkomunikasi, mengaudit, menganalisis dan memberikan laporan mengenai pelayanan hotel.

LQA diterapkan di seluruh departmen BJPB, setiap tahapan pelayanan akan dinilai oleh tim penilai dari pihak LQA melalui *mystery guest* yang akan menyamar sebagai tamu untuk menilai standar pelayanan LQA di setiap departemen. Seluruh departemen akan bertanggung jawab dan menjamin pelayanan sesuai dengan yang ditetapkan. Salah satu departemen di BJPB yang bergerak di bidang pelayanan yaitu kantor depan (*front office*).

Peran *front office* sangat besar pada suatu hotel dan kepuasan pelanggan, khususnya di BJPB. Setelah diamati di BJPB terdapat beberapa *complaint* dari tamu tentang pelayanan dan hasil penilaian yang kurang pada departemen *front office*, walaupun hotel ini telah menerapkan standar LQA. Pelayanan yang diberikan oleh *receptionist* di Belmond Jimbaran Puri Bali kepada tamu sudah mengikuti standar yang ditentukan oleh LQA dan sangat diperhatikan dengan ketat, tetapi masih ditemukan adanya keluhan tentang pelayanan yang diberikan oleh *staff* serta memberikan penilaian dibawah 100 persen. Hal ini dapat dilihat dari hasil audit pihak LQA pada Tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1 Hasil audit LQA (Front Office) 2015

NO	FRONT OFFICE	NILAI (%)
1	Reservation	81,3
2	Receptionist (Check-in)	100
3	Receptionist (Check-out)	100
4	Receptionist (Wake up call)	94,3
5	Guest Service	88,9
6	Porter (arrival)	95,7
7	Porter (departure)	100
	Overall	94,3

Sumber: LQA *front office*, Belmond Jimbaran Puri Bali

Hasil audit LQA pada Tabel 1.1 menunjukkan bahwa *reservation* dengan nilai 81,3 persen, *receptionist* pada saat menangani proses *check-in* dengan nilai 100 persen, *receptionist* pada saat menangani proses *check out* dengan nilai 100 persen, *guest service* dengan nilai 88,9 persen, untuk *porter* pada saat menangani *arrival guest* dengan nilai 95,7 persen, dan terakhir untuk *porter* pada saat menangani *departure guest* dengan nilai 100 persen. Rata-rata nilai keseluruhan menjadi 94,3 persen. Dari nilai yang telah diraih *front office* walaupun tidak mencapai nilai sempurna yaitu 100 persen, tetapi dengan nilai rata-rata 94,3 persen sudah termasuk dalam kategori baik.

Adapun Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi penerapan standar LQA dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan pada *front office department* Belmond Jimbaran Puri Bali.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Program

Arikunto dan Safruddin (2014:3-4) menyebutkan dua pengertian program, secara umum dan khusus. Pengertian program secara umum adalah suatu rencana yang melibatkan berbagai unit yang berisi kebijakan dan rangkaian kegiatan yang harus dilakukan dalam kurun waktu tertentu. Sedangkan pengertian secara khusus, adalah rangkaian kegiatan yang dilaksanakan secara berkesinambungan dengan waktu dan pelaksanaannya biasanya membutuhkan waktu yang panjang. Program juga merupakan rangkaian kegiatan yang membentuk satu sistem yang saling terkait satu dengan lainnya dengan melibatkan lebih dari satu orang untuk melaksanakannya. Menurut Isaac dan Michael dalam Muzayanah (2011:17), sebuah program harus diakhiri dengan evaluasi untuk melihat apakah program tersebut berhasil menjalankan fungsi sebagaimana yang telah ditetapkan sebelumnya.

Secara umum evaluasi merupakan proses mengumpulkan informasi mengenai suatu objek, memberi nilai suatu objek, dan membandingkannya dengan kriteria, standar, dan indikator. Dengan pemahaman tersebut, maka evaluasi program adalah suatu proses dalam menetapkan secara sistematis tentang suatu nilai, tujuan, efektivitas, atau kecocokan sesuatu, sesuai dengan kriteria dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Proses penetapan keputusan itu didasarkan atas perbandingan secara hati-hati terhadap data yang diobservasi dengan menggunakan standar tertentu yang telah distandarkan (dibakukan). Standar yang digunakan merupakan standar yang memenuhi kriteria bahwa hasil dari evaluasi tersebut memenuhi prinsip validitas, reliabilitas, kontinuitas, dan komprehensif, sehingga informasi yang dihasilkan dapat dijadikan sebagai bahan pengambilan keputusan dengan benar dan bijak.

2.2 Leading Quality Assurance (LQA)

LQA memantau dan meningkatkan kinerja operasi pada hotel. LQA menyediakan pelayanan berupa:

1. Pelayanan

LQA menawarkan *quality assurance* untuk *hospitality industry*. Pelayanan dalam hal mengaudit, menganalisis suatu industri, rencana untuk kedepannya dan pelayanan fokus pada pelatihan, serta menyediakan alat bantu untuk membantu klien (*hotel*) dalam melewati semua bagian dari proses *quality assurance* yang terdiri dari:

- a. Komunikasi
- b. Melatih Standar
- c. Mengaudit Standar
- d. Menganalisis Standar Pelayanan
- e. Tindakan

2. Latihan

Modul pelatihan yang disediakan oleh pihak LQA terkait dengan standar praktek terbaik internasional akan dinilai selama proses mengaudit. Pelatihan ini menyenangkan, interaktif, praktis dan ditujukan pada semua tingkat pegawai.

3. Analisis

LQA menyediakan alat atau program untuk memahami data yang membawa nilai bisnis untuk para klien. Mempelajari bagaimana *benchmark* hotel klien dengan kompetitor yang akan dibandingkan dari merek, departemen, *performance classification*, standar pelayanan dan pendapatan.

2.3 Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono (2011:292) kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin "*satis*" (artinya cukup baik, memadai) dan "*factio*" (artinya melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan

dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Menurut Kotler (2013;181), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya, selain itu Menurut Zeithaml dan Bitner (2013;180) menyebutkan bahwa kepuasan konsumen merupakan “*customer’s evaluation of a product or service in terms of whether that product or service met their expectation*”.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat evaluatif dengan metode *Context, Input, Process* dan *Product* (CIPP). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penerapan *Leading Quality Assurance (LQA)* yang diukur dengan indikator *reservation, receptionist (check-in), receptionist (check-out), doorman/porter (arrival), doorman/porter (departure), guest service, wake up call*. Variabel kedua yaitu kepuasan pelanggan yang dapat diukur dengan keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, bukti langsung. Jenis data yang digunakan yaitu data kuantitatif yang berupa angka, seperti data mengenai penilaian pelayanan di *front office* BJPB yang ditulis dan dikirim langsung oleh pelanggan. Data selanjutnya yaitu data kualitatif yang berupa data yang berbentuk tulisan seperti *guest comment* yang berisi tentang pendapat mereka tentang pelayanan yang mereka dapatkan serta penilaian tentang pelayanan yang telah mereka nikmati dan butir-butir standar LQA. Sumber data penelitian ini yaitu data sekunder yang berupa data yang menyatakan penilaian dari pelanggan terhadap pelayanan di *front office* Belmond Jimbaran Puri Bali, informasi tentang sejarah *hotel*, fasilitas *hotel* dan butir-butir standar LQA. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode observasi dan dokumentasi.

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa masing-masing pertanyaan akan terklarifikasi pada variabel-variabel yang telah ditentukan. Item-item pertanyaan dapat dikatakan valid jika memiliki *corrected item-total correlation* $\geq 0,30$. Pengukuran reliabel data kuesioner menggunakan *alpha cronbach* yang mana dikatakan reliabel jika $> 0,60$. Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *One Sample Kolmogorov-Smirnov*. Persyaratan data yang dianggap normal dengan nilai signifikansi residual $> 0,05$ Sugiyono (2014;118-119). Selanjutnya, butir-butir dari standar LQA dikelompokkan menjadi empat bagian yaitu *context, input, process* dan *output*. Setelah data dikelompokkan, lalu diolah dengan mencari Mean, Modus, Median, Standar deviasi dengan bantuan dari aplikasi *SPSS 17.0*.

Teknik *crosstabulation* juga digunakan dalam penelitian ini untuk membandingkan nilai dari tiga departemen yaitu *front office, food and beverage service* dan *spa* untuk memperkuat jawaban dari hasil penelitian. Nilai dari tiga departemen yaitu *front office, food and beverage* dan *spa* yang didapat dari *guest comments* akan diolah dan selanjutnya dibandingkan persentase tingkat kepuasan pelanggan dari tiap departemen.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Implementasi variabel *Context*

Implementasi variabel konteks dalam mengevaluasi penerapan LQA pada tahun 2014 sebagai berikut:

Mean (M) pada variabel *context* sebesar 3.40

Nilai rerata (M) sebesar 3.40

Nilai modus (Mo) sebesar 4

Nilai median (Me) sebesar 3.00

Nilai standar deviasi (SD) sebesar 0.655

Hasil perhitungan berdasarkan kriteria penilaian adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} M + 1.5 SD &= 3.40 + 1.5 \cdot 0.655 \\ &= 4.38 \end{aligned}$$

Implementasi variabel *context* dalam mengevaluasi penerapan LQA pada tahun 2015 sebagai berikut:

Mean (M) pada variabel *context* sebesar 3.64

Nilai rerata (M) sebesar 3.64

Nilai modus (Mo) sebesar 4

Nilai median (Me) sebesar 4.00

Nilai standar deviasi (SD) sebesar 0.571

Hasil perhitungan berdasarkan kriteria penilaian adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} M + 1.5 SD &= 3.64 + 1.5 \cdot 0.571 \\ &= 4.50 \end{aligned}$$

4.1.2 Implementasi Variabel *Input*

Implementasi variable *Input* dalam mengevaluasi penerapan LQA pada tahun 2014 sebagai berikut:

Mean (M) pada variabel *input* sebesar 3.48

Nilai rerata (M) sebesar 3.48

Nilai modus (Mo) sebesar 4

Nilai median (Me) sebesar 4.00

Nilai standar deviasi (SD) sebesar 0.602

Hasil perhitungan berdasarkan kriteria penilaian adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} M + 1.5 SD &= 3.48 + 1.5 \cdot 0.602 \\ &= 4.38 \end{aligned}$$

Implementasi variabel *input* dalam mengevaluasi penerapan LQA pada tahun 2015 sebagai berikut:

Mean (M) pada variabel *input* sebesar 3.90

Nilai rerata (M) sebesar 3.90

Nilai modus (Mo) sebesar 4

Nilai median (Me) sebesar 4.00

Nilai standar deviasi (SD) sebesar 0.301

Hasil perhitungan berdasarkan kriteria penilaian adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} M + 1.5 SD &= 3.90 + 1.5 \cdot 0.301 \\ &= 4.35 \end{aligned}$$

4.1.3 Implementasi Variabel *Process*

Implementasi variabel *process* dalam mengevaluasi penerapan LQA pada tahun 2014 sebagai berikut:

Mean (M) pada variabel *process* sebesar 3.29

Nilai rerata (M) sebesar 3.29

Nilai modus (Mo) sebesar 3

Nilai median (Me) sebesar 3.00

Nilai standar deviasi (SD) sebesar 0.588

Hasil perhitungan berdasarkan kriteria penilaian adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} M + 1.5 SD &= 3.29 + 1.5 \cdot 0.588 \\ &= 4.17 \end{aligned}$$

Implementasi variabel *process* dalam mengevaluasi penerapan LQA pada tahun 2015 sebagai berikut:

Mean (M) pada variabel *process* sebesar 3.87

Nilai rerata (M) sebesar 3.87

Nilai modus (Mo) sebesar 4

Nilai median (Me) sebesar 4.00

Nilai standar deviasi (SD) sebesar 0.499

Hasil perhitungan berdasarkan kriteria penilaian adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} M + 1.5 SD &= 3.87 + 1.5 \cdot 0.499 \\ &= 4.61 \end{aligned}$$

4.1.4 Implementasi Variabel *Product*

Implementasi variabel *product* dalam mengevaluasi penerapan LQA pada tahun 2014. sebagai berikut:

Mean (M) pada variabel *product* sebesar 3.40

Nilai rerata (M) sebesar 3.40

Nilai modus (Mo) sebesar 3

Nilai median (Me) sebesar 3.00

Nilai standar deviasi (SD) sebesar 0.548

Hasil perhitungan berdasarkan kriteria penilaian adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} M + 1.5 SD &= 3.40 + 1.5 * 0.548 \\ &= 4.22 \end{aligned}$$

Implementasi variabel *product* dalam mengevaluasi penerapan LQA pada tahun 2015 sebagai berikut:

Mean (M) pada variabel *product* sebesar 3.80

Nilai rerata (M) sebesar 3.80

Nilai modus (Mo) sebesar 4

Nilai median (Me) sebesar 4.00

Nilai standar deviasi (SD) sebesar 0.447

Hasil perhitungan berdasarkan kriteria penilaian adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} M + 1.5 SD &= 3.80 + 1.5 * 0.447 \\ &= 4.47 \end{aligned}$$

4.2. Pembahasan

Implementasi LQA pada tahun 2014 dan 2015 dalam kategori baik. Hasil evaluasi LQA 2014, nilainya mengalami peningkatan pada tahun 2015. Hasil evaluasi LQA pada tahun 2014 dengan metode CIPP terdiri dari: *context* dengan nilai: 4,38, *input* dengan nilai: 4,38, *process* dengan nilai: 4,17, *product* dengan nilai 4,22. Sedangkan hasil evaluasi LQA pada tahun 2015 terdiri dari: *context* dengan nilai: 4,50, *input* dengan nilai: 4,35, *process* dengan nilai: 4,61, *product* dengan nilai 4,47. Terjadi peningkatan pada tahun 2015 yang meliputi: *context* sebesar 0,12, *process* sebesar 0,44, dan *product* sebesar 0,25, sedangkan variabel *input* mengalami penurunan sebesar 0,3. Penurunan ini dikarenakan kurangnya pelatihan, rendahnya *score* LQA reservasi, sehingga berdampak pada nilai rata-rata *front office*, dan kurangnya memperhatikan butir-butir dari standar LQA yang diterapkan. Rata-rata hasil evaluasi LQA pada tahun 2014 yaitu: 4,29 dan rata-rata hasil nilai evaluasi LQA pada tahun 2015 yaitu: 4,49. Hal ini dapat dikatakan bahwa karyawan mampu meningkatkan kinerja kerja dengan mematuhi standar yang telah diterapkan.

Persentase tingkat kepuasan pelanggan pada tiga departemen berdasarkan data *guest comments* pada tahun 2014. Tamu yang menyatakan puas (P) berturut-turut sebesar 58 persen pada departemen FO, 42 persen pada departemen SPA dan 37 persen pada departemen FBS. Tamu yang menyatakan sangat puas (SP) berturut-turut sebesar 14 persen pada departemen FO, 33 persen pada departemen FBS, dan 26 persen pada departemen SPA. Persentase terbesar pada penilaian SP ada pada departemen FBS. Hal ini disebabkan karena departemen FBS dapat memenuhi standar yang ditetapkan dengan baik dan bekerja sama sebagai tim, sehingga pada penilaian tamu, departemen FBS meraih persentase penilaian yang tinggi terhadap kepuasan tamu

Selanjutnya penilaian tamu berdasarkan data *guest comments* pada tahun 2015. Tamu yang menyatakan puas (P) berturut-turut sebesar 24 persen pada departemen FO, sebesar 37 persen pada departemen FBS dan sebesar 15 persen departemen SPA. Tamu yang menyatakan sangat puas (SP) berturut-turut sebesar 72 persen pada departemen FO, 41 persen pada departemen FBS, dan 25 persen pada departemen SPA. Persentase terbesar ada pada departemen FO yaitu sebesar 72 persen. Angka ini cukup besar dibandingkan dengan tahun sebelumnya yang hanya mencapai 14 persen saja. Peningkatan dari 14 persen menjadi 72 persen sangat signifikan, ini di karenakan motivasi dari penilaian sebelumnya yang rendah, sehingga departemen FO terdorong untuk meraih penilaian dengan persentase sangat puas lebih besar dari pada sebelumnya. Persentase terbesar ke-dua untuk penilaian sangat puas (SP) adalah departemen FBS dengan persentase 41persen dan yang terakhir departemen SPA sebesar 25 persen.

Persentase penilaian puas lebih sedikit di bandingkan persentase yang mengatakan sangat puas (SP) pada departemen FO dan FBS, namun tidak berlaku untuk SPA. Hal ini dapat kita ketahui dengan membandingkan hasil persentase tahun 2014 dan 2015 dimana persentase sangat puas (SP) menurun sebesar 1 persen dari tahun sebelumnya, persentase puas (P) juga menurun secara signifikan sebesar 27 persen dan persentase cukup puas (CP) meningkat secara signifikan sebesar 29 persen, sedangkan persentase sangat tidak puas (STP) tetap pada angka 0 persen.

5. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Setelah mengevaluasi setiap butir standar LQA khususnya pada *front office department* dengan menggunakan metode CIPP dan dibantu dengan aplikasi *SPSS 17.0 for windows*, didapatkan

bahwa hasil evaluasi LQA tentang standar *front office* di Belmond Jimbaran Puri Bali termasuk ke dalam kategori baik dan mengalami peningkatan, hal ini dapat dibuktikan dengan hasil evaluasi LQA dengan metode CIPP sebagai berikut: hasil evaluasi LQA pada tahun 2014 terdiri dari *context*: 4,38, *input*: 4,38, *process*: 4,17, *product*: 4,22. Hasil evaluasi LQA pada tahun 2015 ter iri dari: *context*: 4,50 *input*: 4,35, *process*: 4,61, *product*: 4,47. Rata-rata hasil evaluasi LQA pada tahun 2014 sebesar 4,29, sedangkan pada tahun 2015 sebesar 4,49. Ini membuktikan bahwa standar LQA yang di terapkan sesuai dengan apa yang diharapkan pihak manajemen hotel dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan, serta dapat di teruskan dalam operasional untuk meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Peningkatan tingkat kepuasan pelanggan pada 3 departemen yaitu: *front office*, *food and beverage service* dan *spa* dengan menggunakan metode *crossstabulation*, *front office* menempati peringkat tertinggi dengan peningkatan nilai yang signifikan menurut hasil penilaian pelanggan.

5.2 Saran

Manajemen hotel lebih meningkatkan usaha dalam mengimplementasikan standar LQA untuk prestasi *front office department*, lebih meningkat di bandingkan dengan hotel lain dan pelanggan akan merasa lebih puas akan pelayanan yang di berikan. Hal ini bisa dilakukan dengan cara pelatihan dan pengawasan terkait standar–standar yang diterapkan oleh karyawan. Mematuhi standar yang memang sudah di tentukan dengan menempatkan *reservation* pada bagian *front office*, karena sesuai standar LQA, *reservation* harusnya bernaung di dalam *front office department*, bukan di dalam *sales and marketing*, walaupun *reservation* sangat berhubungan erat dan bekerja sama dengan *sales and marketing*. Meningkatkan kedisiplinan dalam menerapkan setiap butir-butir standar LQA agar tingkat kepuasan pelanggan dapat meningkat dan tidak mengalami penurunan sedikitpun seperti pada tahun 2015. Memperbaiki masalah *google maps* pada bagian *IT* yang tidak sesuai dengan lokasi hotel agar mempermudah calon pelanggan untuk menemukan Belmond Jimbaran Puri Bali. Berdasarkan pengalaman sebelumnya, banyak *driver* dan tamu yang menelpon ke *front office* untuk menanyakan jalan menuju Belmond Jimbaran Puri Bali. Memperhatikan dan mentaati standar yang telah ditetapkan untuk pegawai yang bekerja bada bagian *doorman/porter*. Mengutamakan standar dalam bekerja dengan cara membaca standar–standar dan mempraktekannya dengan baik, dimana standar dibuat sebagai pedoman dalam bekerja untuk kinerja yang lebih baik serta memuaskan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi & Safruddin Cepi. 2014. *Evaluasi Program Pendidikan: Pedoman Teoritis Praktis Bagi Mahasiswa Dan Praktisi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara. Jakarta
- Arief. 2012. *Pemasaran jasa & Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayu Media Publishing Malang
- Campbell. 2011. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga Jakarta
- Garvin. 2011. *Total Quality Management*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta
- Isaac & Michael. 2014. *Evaluasi Program Pendidikan: Pedoman Teoritis Praktis Bagi Mahasiswa Dan Praktisi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara. Jakarta
- Islahuzzman. 2012. *Istilah – Istilah Akuntansi & Auditing Edisi Pertama*. Jakarta: Bumi Aksara Jakarta
- Kotler. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta
- Martoyo. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta
- Saifuddin. 2012. *Evaluasi Program Pendidikan: Pedoman Teoritis Praktis Bagi Mahasiswa Dan Praktisi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara. Jakarta
- Schnaars. 2011. *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta
- Steers. 2011. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga Jakarta
- Sugiyono, Dr. Prof. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta Bandung
- Tjiptono. 2011. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta
- Zeithaml & Bitner. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta
- Zeithaml, Berry & Parasuraman. 2011. *Total Quality Management*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta
- www.belmond.com/jimbaran-puri-bali/. Diunduh pada tanggal 29 Februari 2016
- www.googlemap.com. Diunduh pada tanggal 29 Februari 2016
- www.leadingquality.com. Diunduh pada tanggal 11 januari 2016