

STUDI DESKRIPTIF TENTANG KINERJA ROOM BOY DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI SOFITEL NALI NUSA DUA BEACH RESORT

Sugiman^a, Deni Kurniawan^b

^a Dosen Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta sugimangm@gmail.com

^b Mahasiswa Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta denikurniawan@gmail.com

ABSTRACT

This study examines the performance of room boy in improving the quality of service at Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort. guests to improve the quality of service at Sofitel Nusa Dua Beach Resort. In this study the authors present in the form of a qualitative descriptive. The sample used is 1 Executive Housekeeper, 1 Housekeeping Manager, 1 Assistant Housekeeping, 1 Housekeeping Supervisor and 1 HRD. The method used is interview, observation, and literature study. Judging from the quality of service, it is also known that the service quality of the housekeeping department as measured by the five dimensions of service quality appears that between guest expectations and the wishes of guests so that the majority of guests think that the quality of service at Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort affects guest satisfaction at Sofitel Bali. The conclusion in this study is that the influence of room boy performance is very large for Sofitel Bali, with room boy performance according to the SOP is very influential on service quality. For advice, the housekeeping management should always be active in rebuking the room boy who is often late when he enters work hours.

Keywords: Room Boy Performance, Service Quality.

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji kinerja room boy dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort. Para tamu untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Sofitel Nusa Dua Beach Resort. Dalam penelitian ini penulis menyajikan dalam bentuk deskriptif kualitatif. Sampel yang digunakan adalah 1 Executive Housekeeper, 1 Housekeeping Manager, 1 Assistant Housekeeping, 1 Housekeeping Supervisor dan 1 HRD. Metode yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan studi pustaka. Ditinjau dari kualitas pelayanan diketahui pula bahwa kualitas pelayanan bagian housekeeping yang diukur dengan lima dimensi kualitas pelayanan tampak antara harapan tamu dengan keinginan tamu sehingga sebagian besar tamu beranggapan bahwa kualitas pelayanan di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort mempengaruhi kepuasan tamu di Sofitel Bali. Kesimpulan dalam penelitian ini pengaruh kinerja room boy sangat besar bagi Sofitel Bali, dengan kinerja room boy sesuai SOP sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Sebagai saran, pihak housekeeping sebaiknya selalu aktif menegur room boy yang sering terlambat masuk jam kerja.

Kata Kunci : Kinerja Room Boy, Kualitas Pelayanan.

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor pariwisata kini menjadi kegiatan bisnis atau industri yang semakin canggih di dunia. Indonesia memiliki potensi pariwisata yang sangat tinggi, sehingga perlu dilakukan perluasan dan pemanfaatan sumber daya yang ada untuk melanjutkan dan meningkatkan industri pariwisata. Industri pariwisata berpotensi menjadi kekuatan pembangunan yang andal bagi negara dan industri yang diharapkan dapat mendorong, melihat peluang tersebut sejumlah hotel melakukan peningkatan pelayanannya, untuk memancing pengunjung yang pada akhirnya merasa nyaman dan tertarik untuk menginap. Sejalan dengan berkembangnya industri pariwisata di Indonesia semakin banyak hotel yang dibutuhkan sebagai sarana akomodasi, sehingga semakin banyak pula persaingan antar hotel.

Dalam persaingan yang semakin ketat, kita perlu menggunakan kreativitas tingkat tinggi untuk memotivasi sesuatu yang baru, inovatif, atau inovatif. Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort adalah salah satu dari lebih dari hotel bintang 5 di Bali, menjadikannya salah satu hotel terbesar dan paling bergengsi. Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort selalu memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, memenuhi harapan wisatawan, menciptakan kepercayaan dan kesan baik wisatawan, dan telah mendapatkan loyalitas wisatawan terhadap pelayanan yang diberikan oleh hotel.

Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort memiliki beberapa departemen setiap departemen memiliki seksi-seksi dan membawahi tugas dan tanggung jawab yang berbeda. Salah satu departemen yang memiliki peranan yang penting adalah departemen *housekeeping* dan *room boy* merupakan salah satu seksi dari departemen *housekeeping* yang bertanggung jawab terhadap kebersihan, kenyamanan, dan keamanan bagi tamu yang menginap akan ditangani oleh karyawan yang profesional dan trampil..

Roomboy adalah petugas dalam kamar sehingga kamar dapat dijual kepada tamu. Oleh karena itu, kepuasan tamu untuk menginap merupakan bagian penting yang harus dilakukan oleh room boy hotel. Roomboy berkualitas sangat dibutuhkan oleh hotel. Maka dari itu *room boy* Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort dituntut untuk memiliki kinerja yang cakap dan kompeten guna meningkatkan kualitas pelayanan. *Room boy* harus mengetahui tugas dan tanggung jawab secara profesional dan melaksanakannya secara efektif. Tentunya dalam dunia perhotelan kualitas pelayanan sangat penting karena sangat menentukan kepuasan wisatawan yang menginap disini, sehingga memiliki room boy yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan hotel. Kualitas yang baik menarik dan membuat wisatawan tetap tinggal.

Kinerja *room boy* menentukan kualitas pelayanan. Maka dari itu, ini penulis mengambil judul “STUDI DESKRIPTIF TENTANG KINERJA ROOM BOY DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI SOFITEL BALI NUSA DUA BEACH RESORT”.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Karakteristik pelayanan hotel juga dijabarkan sebagai berikut :

1. Hotel merupakan industri yang padat modal serta padat karya, yang artinya untuk mengelola hotel memerlukan modal usaha yang besar dengan memerlukan tenaga pekerja yang banyak.
2. Industri hotel juga dipengaruhi oleh keadaan dan perubahan yang Menurut Nazir (1988: 63), buku sampel metode survei, metode survei deskriptif adalah metode survei status suatu kelompok, objek, seperangkat kondisi, sistem berpikir, atau kelas orang. Acara saat ini. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat penjelasan, ilustrasi, atau lukisan yang sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta, ciri, dan hubungan antara fenomena yang diteliti. Sedangkan menurut Whitney (1960:160), metode deskriptif adalah pernyataan fakta dengan interpretasi yang tepat. Sebuah studi deskriptif adalah salah satu yang berusaha untuk mengungkapkan gejala, peristiwa yang sedang terjadi, atau masalah yang sebenarnya terjadi pada sektor ekonomi, politik, sosial, budaya dan keamanan dimana hotel tersebut berada.
3. Hotel menghasilkan dan memasarkan produknya bersamaan dengan tempat dimana jasa pelayanannya dihasilkan.
4. Hotel beroperasi 24 jam penuh tanpa adanya hari libur dalam melayani jasa terhadap pelanggan dan masyarakat.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian yang berjudul Studi Deskriptif Tentang Kinerja Room Boy Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Sofitel Bali Nusa Dua *Beach Resort*, merupakan penelitian yang akan mengungkapkan dan mendeskripsikan atau menggambarkan tentang studi deskriptif kinerja room boy dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort. Oleh karena itu penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif.

Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positivism, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambil sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Dari uraian di atas, Penelitian Deskriptif Kualitatif adalah metode penelitian yang secara sistematis menggambarkan atau menggambarkan fenomena yang diteliti dalam kata-kata atau kata-kata, dengan tujuan menangkap gambaran keseluruhan masalah dari sudut pandang manusia. Dapat disimpulkan. Oleh karena itu, peneliti telah mendeskripsikan temuan yang dilakukan dan disajikan dengan menggunakan metode penelitian yang mengungkapkan, menjelaskan, atau menjelaskan kinerja Roomboy untuk meningkatkan kualitas layanan di Sofitel Bali Nusa Bali Beach Resort dan mendapatkan dalam bahasa.

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu : Penelitian dilakukan selama 6 bulan terhitung dari mulai tanggal 23 Januari s/d 24 Juli 2019 di Sofitel Nusa Dua Bali Beach Resort.

Alamat : Lot N5 Itdc Tourism Complex, Nusa Dua, South Kuta, Badung Regency, Bali.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2012:80) populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu. Ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini peneliti mengambil populasi karyawan hotel Sofitel Nusa Dua Bali Beach Resort yang berjumlah 10 orang. Dilihat dari tujuan penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara kepada karyawan hotel Sofitel Nusa Dua Bali Beach Resort sebagai responden namun dalam wawancara.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan sifat-sifat yang dimiliki oleh populasi. Bagaimana menemukan jumlah sampel dalam sampel. Metode pengambilan sampel adalah random sampling karena keberadaan populasi (subyek atau responden penelitian) dan profil responden tidak diketahui dalam penelitian ini. Penulis memilih random sampling.

Teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/accidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai narasumber data. Margono (2004:127) menyatakan bahwa dalam teknik ini mengambil sampel tidak ditetapkan lebih dahulu, peneliti langsung mengumpulkan data dari unit sampling yang ditemui. Dalam penelitian ini kriteria utamanya ialah orang tersebut merupakan tamu yang menginap di Sofitel Nusa Dua Bali Beach Resort dengan jumlah sampel 5 karyawan karena terlalu besar jumlah keseluruhan populasi dan tidak mungkin jika seluruh populasi dijadikan sampel. Sehingga diambil 5 responden untuk memudahkan pembagian wawancara di Sofitel Nusa Dua Bali Beach Resort.

3.4 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diambil langsung dari subjek survei, dan sumber survei primer diambil dari responden dan pihak hotel untuk menjawab pertanyaan survei. Dalam hal ini yang menjadi responden adalah tamu hotel yang menginap tentang pelayanan yang diberikan dan data yang terkait dengan survey. Meskipun survey atau survei disediakan oleh tamu hotel sebagai responden.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber tertentu (perpustakaan), arsip/dokumen yang berasal dari hotel, literatur, jurnal, dan artikel terkait penelitian yang memuat informasi tentang topik penelitian ini.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Adapun tehnik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam mengumpulkan data ialah sebagai berikut :

a. Wawancara, peneliti menggunakan jenis wawancara dan lisan untuk memperjelas tentang Kinerja Room Boy dalam Meningkatkan Pelayanan di Sofitel Nusa Dua Bali Beach Resort. Narasumber diminta pendapat dan ide-idenya karena tujuan dari wawancara ini untuk mengetahui tentang kinerja room boy.

b. Observasi, merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang tidak hanya mengukur sikap dari responden (wawancara dan kuisioner) namun juga dapat digunakan untuk merekam berbagai fenomena yang terjadi (situasi, kondisi). Teknik ini digunakan peneliti untuk mengamati dan mempelajari bagaimana kinerja room boy Sofitel Nusa Dua Bali Beach Resort.

c. Dokumentasi, merupakan metode yang dilakukan dengan penelitian mengumpulkan data dari buku, catatan, dan laporan-laporan yang ada pada hotel.

d. Studi Pustaka, dilakukan untuk menghimpun informasi dan masalah yang menjadi obyek penelitian.

3.6 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, metode analisis data yang digunakan peneliti adalah kombinasi dari triangulasi metode dan triangulasi sumber data. Triangulasi metode dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Dalam penelitian kualitatif, peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan penelitian. Untuk mendapatkan kebenaran tentang informasi yang dapat dipercaya, gambaran besar dari informasi tertentu, peneliti menggunakan metode wawancara untuk mengetahui kebenarannya. Selain itu, peneliti juga menggunakan responden atau narasumber dari berbagai pemangku kepentingan (tamu). Sebuah triangulasi sumber data terdiri dari menyelidiki kebenaran bagian tertentu dari informasi melalui berbagai metode atau sumber pengumpulan data.

Selain observasi partisipan, peneliti menggunakan, misalnya observasi partisipan, dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan pribadi, atau tulisan dan gambar (foto). Masing-masing metode ini memberikan bukti atau data yang berbeda, yang pada gilirannya memberikan wawasan yang berbeda tentang masalah yang diselidiki.

Jadi peneliti akan mengkorelasikan dari dua teknik analisis data yaitu triangulasi metode dan triangulasi sumber data. Yang mana bisa diawali dengan wawancara secara acak kepada tamu yang menginap, lalu melakukan observasi

kepada room boy dan juga menggali informasi melalui dokumen-dokumen atau arsip hasil kinerja room boy di Sofitel Nusa Dua Bali Beach Resort.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Dari Penelitian dan Pembahasan

4.3.1 Kinerja *room boy* dalam memberikan pelayanan kepada tamu di Sofitel Nusa Dua *Beach Resort*.

1. Kemampuan kinerja *room boy*.

Kemampuan kinerja room boy di Sofitel Bali dalam meningkatkan kualitas pelayanan cukup baik, dan selalu bekerja sesuai SOP yang ada, dan setiap sebulan sekali di adakan pelatihan-pelatihan cara *handle complain* tamu , cara *take care* tamu dengan baik sehingga dapat meningkatkan kemampuan kinerja room boy. Tamu di Sofitel bali akan merasa di layani secara professional, sehingga tamu akan menjadi loyal pada Sofitel Bali.

2. Disiplin kinerja *room boy*.

Kedisiplinan room boy adalah salah satu kunci untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Sofitel bali, dengan disiplin nya room boy, pekerjaan yang dikerjakan tiap kamar *check out* diberikan waktu maksimal 20 menit dan setiap room boy diberikan tugas mengerjakan 15 kamar.

3. Motivasi kinerja *room boy*.

Motivasi kerja roomboy dapat mencakup penghargaan atas kinerja, insentif tambahan, status pekerjaan tetap, promosi, dan insentif untuk membantu meningkatkan pekerjaan. Selain itu, lingkungan kerja yang nyaman, prosedur kerja yang jelas, lingkungan kerja yang aman, membangun hubungan yang harmonis dengan atasan, dan membangun hubungan yang harmonis antar karyawan tentunya meningkatkan kinerja Roomboy. Memperkuat layanan Sofitel Bali yang sudah ada.

4. Bertanggung jawab atas kinerja Room Boy.

Tanggung jawab Roomboy adalah sikap dan tindakannya untuk memenuhi misi dan kewajibannya. Setiap shift boy bertanggung jawab untuk bekerja di 15 kamar, dan room boy berkewajiban untuk membersihkan, merapikan dan menyelesaikan ruang kasir.

1. Kinerja *room boy* dalam memberikan pelayanan kepada tamu di Sofitel Bali Nusa Dua *Beach Resort* ?

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Komang Suardita selaku room boy di Sofitel bali menyebutkan bahwa kualitas pelayanan *Housekeeping* di Sofitel bali sudah tercover semuanya dengan baik, karena selalu ada inovasi setiap kali ada complain yang masuk langsung segera di selesaikan supaya agar tamu tidak complain kembali dan merasa di *take care* sehingga tamu tersebut merasa puas. Sofitel bali selalu berusaha semaksimal mungkin untuk selalu berupaya menjaga kualitas pelayanan kepada tamu.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Suyasu, housekeeping manager Sofitel Bali, dia melakukan evaluasi pekerjaan dan pelatihan kejuruan sebulan sekali, jadi sesuai SOP yang ada, keterampilan Roomboy sangat baik.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Budiasha selaku Executive Housekeeping Sofitel Bali, beliau telah secara profesional mengelola prosedur kerja dan prosedur kerja yang sangat baik, namun untuk meningkatkan kualitas pelayanan, beliau mengatakan prosedur yang ada perlu diterapkan lebih tepat.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Parta Wiguna selaku Supervisor Housekeeping di Sofitel Bali menyebutkan kan kinerja room boy di Sofitel Bali sudah cukup baik , namun juga ada beberapa kendala dalam handle tamu namun bukan masalah bagi room boy karena sudah di latih bagaimana handle tamu complain.

Menurut hasil wawancara dengan Bapak. Bumi selaku Housekeeping Assistant Manager Sofitel Bali, sebaiknya pelayan Sofitel Bali selalu memperhatikan tata cara yang telah ditetapkan oleh pihak hotel dalam melakukan kegiatan bersih-bersih kamar. Sehingga bagian kekurangan akan menjadi tanggung jawab sebagai room boy

4.3.2 Pengaruh Kinerja Room Boy Terhadap Kualitas Pelayanan Di Sofitel Bali Nusa Dua *Beach Resort*.

1. Tangible Area hotel bersih, fasilitas hotel dilengkapi dengan baik dan staf terlihat rapi dan bersih, yang pasti akan meningkatkan kualitas layanan. Tentunya para tamu mengapresiasi staf yang bersih dan rapi untuk tetap setia kepada staf Sofitel Bali.

2. Realibility

. Memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu, Room Boy membuat tamu merasa betah, dan keramahan staff yang melayani tamu pasti dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Sofitel Bali.

3. Responsiveness

. Di Sofitel Bali, Roomboy harus selalu siap membantu tamu mengatasi kesulitan, menangani keluhan tamu dan memberikan informasi secara jelas dan lugas.

4. Assurance

. Sofitel Bali Room Boy harus menjamin ketenangan hati atas pelayanan yang diberikan kepada tamu, selalu bersikap sopan, sabar terhadap tamu dan selalu jujur terhadap tamu.

5. Empathy Sofitel Bali Room Boys harus dapat berkomunikasi dengan tamu dan memahami kebutuhan dan harapan mereka. Jagalah tamu Anda selama Anda menginap di Sofitel Bali dan selalu berikan perhatian khusus kepada mereka.

1. Bagaimana pengaruh kinerja room boy terhadap kualitas pelayanan di Sofitel Bali?

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Komang Suardita, menyebutkan bahwa kinerja room boy yang baik akan berpengaruh besar untuk Sofitel Bali, kinerja room boy di Sofitel sangat baik dan bekerja sesuai SOP yang ada.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Suyas selaku manajer House Keeping di Sofitel Bali mengatakan bahwa room boy di Sofitel bekerja secara baik dan sesuai SOP yang ada sehingga semakin disiplinnya dan bertanggung jawabnya room boy di Sofitel Bali tentu akan meningkatkan kualitas pelayanan di Sofitel Bali. Tamu yang dilayani secara baik tentu akan semakin loyal pada Sofitel Bali dan merasa puas telah menginap dan mempercayai Sofitel Bali.

Hasil dari wawancara dengan Bapak Budiarsa selaku Executive Housekeeping menyebutkan bahwa selalu mengingatkan room boy untuk memperhatikan SOP dan selalu memberikan arahan kepada para karyawan Housekeeping agar selalu memperhatikan segala sesuatu yang harus dikerjakan sesuai dengan peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan pada Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort. Tentu dengan baiknya kinerja room boy tamu akan lebih percaya terhadap Sofitel Bali.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Parta Wiguna selaku supervisor housekeeping di Sofitel Bali menyebutkan bahwa baik atau buruknya kinerja room boy sangat mempengaruhi kualitas pelayanan di Sofitel Bali, maka dari itu tentu harus sering melakukan evaluasi kerja, pelatihan kerja dan selalu memotivasi room boy dalam bekerja.

Dengan mengadakan wawancara dengan Bapak Bumi selaku assistant manajer Housekeeping di Sofitel Bali mengatakan room boy harus memberikan pelayanan kepada tamu harus cepat dan tepat, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan semaksimal mungkin. Dengan adanya pelatihan terhadap room boy tentu dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu di Sofitel Bali.

4.2 Implikasi hasil penelitian

Kemampuan kerja *room boy* di Sofitel Bali sudah sesuai rata-rata SOP yang berlaku untuk hotel sekelas hotel berbintang lima dan bisa dikatakan semua karyawannya mempunyai kemampuan atau skill yang cukup baik, sehingga bisa membuat tamu di Sofitel merasa puas dan nyaman. Pengaruh kinerja room boy di Sofitel Bali sangat mempengaruhi Kualitas pelayanan di Sofitel Bali. Sehingga semakin baik dan profesionalnya kinerja room boy, tamu juga akan semakin percaya dan loyal terhadap Sofitel Bali, sehingga tamu tersebut dapat datang kembali di Sofitel Bali.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kinerja room boy dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Sofitel Bali sudah sangat baik dan sesuai SOP yang berlaku untuk hotel berbintang lima seperti Sofitel Bali. Room boy juga selalu bisa mengerjakan pekerjaannya yang diberikan oleh supervisornya secara tepat waktu.
2. Pengaruh kinerja room boy sangat besar untuk Sofitel Bali, dengan kinerja room boy yang sesuai SOP yang ada dan disiplin atas pekerjaannya sangat menguntungkan Sofitel Bali terutama dalam kualitas pelayanan.

1.2 Saran

1. Sebaiknya pihak management housekeeping department selalu menegur room boy yang sering terlambat sehingga room boy tersebut bisa memperbaiki kesalahannya.
2. Sebaiknya pihak Manager Housekeeping melengkapi peralatan kerja room boy seperti mop, trolley, brush, spray sehingga room boy tidak berebut alat dengan room boy yang lain

DAFTAR PUSTAKA

- Aliant, Nurmin, Jeffrim Hammad. 2018. Dampak fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Hotel Dharmawansa. Living Diary, Vol.1, No.1, Februari 2018, hlm. (107- Arifin 2011. Dampak Kepercayaan, Peralatan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Hotel Jepara Indah. 108
- Bagyono. 2014. Pariwisata dan Perhotelan. Bandung: Alfabeta

- Daryanto 2013:142. Pengertian tanggung jawab kerja.
- Handoko. 2001:117. Kemampuan menjadi factor penentu keberhasilan.
- Indra Ashoka Mahendrayana, 2004. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Perhotelan, Semarang.
- Lexy J. Moleng 2009, Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: Remaja Rosdakarya, hal. 330
- Panusuraman 2001 : 182, Lima jenis dimensi dalam kualitas pelayanan.
- Purnomo, Budi, Metode penelitian Pariwisata / Budi Purnomo – Cet. 1. – Yogyakarta: K-media, 2015. Viii, 139 hlm.; 29cm
- Rumekso. (2001) Membersihkan hotel. Yogyakarta: Andy Sugiyono. (2009). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D. Bandung: Alpha Beta
- Sulastiyono Agus 2005, pengertian anak laki-laki di kamar
- Suryonono, 2010. Pengertian Penelitian Kualitatif.
- Sugiyono, 2013 : 2, Metode penelitian merupakan cara ilmiah
- Sugiyono. 2017. Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D.
- Sugiarto, Endar dan Sulatiningrum, Sri. Definisi anak laki-laki di kamar. 1996: 42. Bandung: Alfa beta
- Dalam Tika, 2006:121). Pengertian kinerja adalah fungsi dan motivasi.
- Mangkunegaran, Anwar Prabu, pengertian kinerja secara kualitas dan kuantitas. (2000:67)
- Margono 2004 : 127, Teknik Penentuan Sampel Berdasarkan Kebetulan.
- Mudjia rahardjo, Triangulasi dalam Penelitian Kualitatif, <http://mudjarahardjo.com/article/270>
- Sulastiyono, Agus. 2011. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta
- Wursanto, 2003:301). Pengertian kemampuan kerja.