

## **TUGAS AKHIR**

### **PENANGANAN KAMAR VACANT DIRTY MENJADI VACANT CLEAN OLEH ROOM ATTENDANT DI HOTEL ANDAZ BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Komang Indra**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
GIANYAR  
2024**

## **TUGAS AKHIR**

### **PENANGANAN KAMAR VACANT DIRTY MENJADI VACANT CLEAN OLEH ROOM ATTENDANT DI HOTEL ANDAZ BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Komang Indra  
NIM 2115823256**

**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
GIANYAR  
2024**

## **TUGAS AKHIR**

### **PENANGANAN KAMAR VACANT DIRTY MENJADI VACANT CLEAN OLEH ROOM ATTENDANT DI HOTEL ANDAZ BALI**

**Tugas Akhir ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Ahli Madya di Program Studi D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Komang Indra  
NIM 2115823256**

**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
GIANYAR  
2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN

### PENANGANAN KAMAR VACANT DIRTY MENJADI VACANT CLEAN OLEH ROOM ATTENDANT DI HOTEL ANDAZ BALI

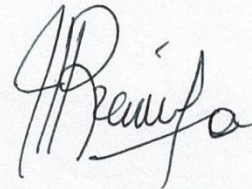
Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Koordinator Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada Selasa, 16 Juli 2024.

**Pembimbing I,**



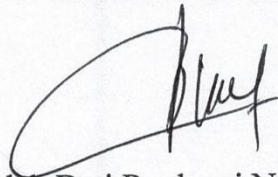
**Drs. I Nyoman Meirejeki, MM**  
**NIP. 196305261990031001**

**Pembimbing II,**



**Gusti Ayu Putri Pramita, S.Pd.M.Pd**

**Mengatahui**  
**Koordinator Program Studi D-III Perhotelan**  
**Politeknik Negeri Bali**



**Kadek Dwi Pradyani Novianti, SPd., M.Eng**  
**NIP. 199011112022032009**

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN KAMAR VACANT DIRTY MENJADI  
VACANT CLEAN OLEH ROOM ATTENDANT DI HOTEL  
ANDAZ BALI**

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan  
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada Selasa, 16 Juli 2024.

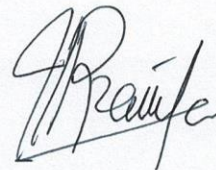
Pembimbing I,

Pembimbing II,



**Drs. I Nyoman Meirejeki, MM**

**NIP.1963052619990031001**



**Gusti Ayu Putri Pramita, S.Pd., M.Pd.**

**NRD.G002**

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali**



**Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par.M.Par.**


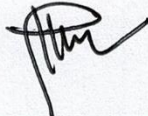
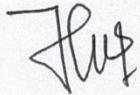
**NIP.198409082008122004**



## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

### PENANGANAN KAMAR VACANT DIRTY MENJADI VACANT CLEAN OLEH ROOM ATTENDANT DI HOTEL ANDAZ BALI

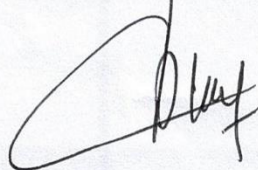
Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi DIII  
Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada Selasa, 16 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
<b>Ketua</b>	Drs. I Nyoman Meirejeki, MM NIP. 196305261990031001	
<b>Anggota</b>	Anak Agung Gede Putra Arthajaya, S.Si., M. Kom NIP.	
<b>Anggota</b>	Dwi Reni Mahaputri, S.Par., M.Par NIP.	

Mengetahui,

Koordinator Program Studi DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



**Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng**

**NIP. 199011112022032009**

## LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Komang Indra

NIM : 2115823256

Program Studi : D-III Perhotelan

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

### **PENANGANAN KAMAR VACANT DIRTY MENJADI VACANT CLEAN OLEH ROOM ATTENDANT DI HOTEL ANDAZ BALI**

benar bebas plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gianyar, 16 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Nama : I Komang Indra

NIM : 2115823256

PS : D-III Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa (Tuhan Yang Maha Esa), karena atas karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir yang berjudul “Penangan Kamar *Vacant Dirty* Menjadi *Vacant Clean* oleh *Room Attendant* diHotel Andaz Bali” dengan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan *Vacant Dirty* Menjadi *Vacant Clean* oleh *Room Attendant* di Hotel Andaz Sanur Bali dalam Meningkatkan kebersihan kamar di Hotel Andaz Bali. Serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-3 Perhotelan Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M e-Com selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali KampusGianyar.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST. Par., M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali KampusGianyar.



3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Kaprodi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
5. Bapak Drs. I Nyoman Meirejeki, M.M selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Ibu Gusti Ayu Putri Pramita, S.Pd.M.Pd selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak I Made Windia selaku Manajer Housekeeping di Hotel Andaz Bali, yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi yang mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak I Gede Arif Ardiawan selaku HRD di Hotel Andaz Bali, yang telah memberikan kesempatan melaksanakan trainee di bagian Housekeeping.
9. Ibu Suyasmini selaku Assistant Manager Housekeeping di Hotel Andaz Bali, yang telah banyak membantu serta memberikan bimbingan selama melakukan kegiatan praktik kerja lapangan.
10. Seluruh senior-senior di departemen Housekeeping yang selama ini telah banyak membantu serta memberikan bimbingan dan informasi untuk menyempurnakan penulisan tugas akhir ini.

11. Bapak I Ketut Sudiarsa dan Ibu Ni Wayan Suarti selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
  12. Teman-teman di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini. Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembacabaik dari lingkungan Politkenik Negeri Bali Kampus Gianyar maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
- “Om Santhi, Santhi, Santhi Om”

Gianyar, Juli 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	i
TUGAS AKHIR.....	ii
TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	vi
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan Penulisan.....	2
D. Manfaat Penulisan.....	4
E. Metode Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Hotel.....	8
B. Pengertian Penanganan.....	14
C. Kamar.....	14
D. Pengertian Housekeeping Departement.....	18
E. Status Kamar.....	18
F. Room Attendant.....	21
G. Pengertian Housekeeping.....	23
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	26
A. Lokasi dan Sejarah Hotel Andaz Bali.....	26
B. Sejarah.....	27
C. Bidang Usaha yang dimiliki oleh Andaz Bali.....	28
D. Struktur Organisasi Hotel Andaz Bali.....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Pembersihan Beach Villa Dari Vacant Dirty Menjadi Vacant Clean Oleh Room Attendant Di Hotel Andaz Bali.....	43

B. Kendala Yang Di Hadapi Ketika Melakukan Pembersihan Kamar Beach Villa Dari Vacant Dirty Menjadi Vacant Clean Oleh Room Attendant Di Hotel Andaz Bali Dan Cara Mengatasinya.....	64
BAB V PENUTUP.....	66
A. Simpulan.....	66
B. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN.....	70



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Andaz Bali.....	27
Gambar 3. 2 <i>Signature Room</i> .....	30
Gambar 3. 3 <i>Deluxe Room</i> .....	31
Gambar 3. 4 <i>Premium Room</i> .....	31
Gambar 3. 5 <i>Suite Room</i> .....	32
Gambar 3. 6 <i>Garden Villa</i> .....	32
Gambar 3. 7 <i>Beach Villa</i> .....	33
Gambar 3. 8 <i>Wok-wok Restaurant</i> .....	34
Gambar 3. 9 <i>Firefox Restaurant</i> .....	34
Gambar 3. 10 <i>Deli and Bakery Restaurant</i> .....	35
Gambar 3. 11 <i>Blue Oven Restaurant</i> .....	36
Gambar 3. 12 <i>Fisherman Club Restaurant</i> .....	36
Gambar 3. 13 <i>Shanti Pool</i> .....	37
Gambar 3. 14 Bell Room dan Meeting Room.....	37

## DAFTAR LAMPIRAN

Gambar 2 Membersihkan <i>wash basin</i> .....	70
Gambar 3 <i>Making Bed</i> .....	71
Gambar 4 <i>Vacant Dirty Room</i> .....	72
Gambar 5 <i>Vacant Dirty Bathroom</i> .....	73
Gambar 6 <i>Vacant Clean Room</i> .....	73
Gambar 7 <i>Vacant Clean Bathroom</i> .....	74

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Andaz Bali adalah salah satu di antara hotel berbintang lima yang berada dikawasan Sanur, dapat ditempuh sekitar 40 menit dimana dari Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Andaz Bali memiliki tema *life style* di mana sebagian besar karyawannya berusia muda yang memiliki gaya hidup dan sangat ramah terhadap tamu. Andaz Bali Memiliki 149 kamar hotel, yang terdiri dari 127 *Room Suites*, 18 *Garden Villas*, 4 *Beach Villas*. Dalam operasionalnya hotel tersebut memiliki beberapa *departement* dan tiap-tiap *departement* mempunyai tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda namun dalam pelaksanaannya diperlukan kerjasama dalam tim (*team work*). Adapun *departement-departement* tersebut antara lain: *Front Office Department, Food and Beverage Department, Housekeeping Department, Security Department, Accounting Department, Engineering Department, Sales & Marketing Department, Human Resources Department, Purchasing Department*.

Di Hotel Andaz Bali mempunyai beberapa pilihan kamar diantaranya, *Andaz suite, Andaz Deluxe Suite, Andaz Suite Lagoon Access, Garden Villa, Garden Villa Twin, Beach Villa* dari beberapa kamar yang ada di Hotel Andaz Bali, *Beach villa* merupakan kamar yang paling favorite diantara kamar-kamar yang lainnya. Dengan

memiliki luas kamar 578m<sup>2</sup> memiliki *private pool* dengan *ballcony* yang langsung menuju *view* pantai. Fasilitas yang dimiliki oleh *Beach Villa* yaitu langsung memiliki *private Pool*, 2 kamar yang lebih luas, dengan memiliki *bedroom* disetiap kamarnya.

Dalam membersihkan kamar *room attendant* perlu melakukan (SOP) sebab kalau tidak dilakukan tamu bisa complain, bila hal ini terjadi akan membawa dampak yang tidak baik bagi hotel.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka penulis tertarik mengangkat judul tugas akhir yaitu Penanganan Kamar *Vacant Dirty* menjadi *Vacant Clean* oleh *Room Attendant* Di Hotel Andaz Bali.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penanganan kamar *vacant dirty* menjadi *vacant clean* oleh *room attendant* di Hotel Andaz Bali.
2. Apa saja kendala saat menangani kamar dari *vacant dirty* menjadi *vacant clean* oleh *room attendant* di Hotel Andaz Bali dan bagaimana cara menanggulangnya.

## **C. Tujuan Penulisan**

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir dengan judul Penangan kamar *Vacant Dirty* menjadi *Vacant Clean* oleh *Room Attendant* di Hotel Andaz Bali adalah sebagai berikut:



## 1. Tujuan

Tujuan Penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah dijabarkan. Adapun tujuan dari Penulis ini adalah:

- a. Untuk mengetahui cara penanganan kamar dari *vacant dirty* menjadi *vacant clean* sesuai SOP yang diterapkan oleh *room attendant* Di Hotel Andaz Bali.
- b. Untuk mengetahui kendala yang di hadapi *housekeeping* atau *room attendant* pada saat menangani kamar di Hotel Andaz Bali.

## 2. Manfaat

Manfaat yang bisa didapatkan dari penulisan tugas akhir ini adalah:

### a. Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang *room division* khususnya *housekeeping*.
- 2) Mengetahui proses Penerepan Kamar *Vacant Dirty* menjadi *Vacant Clean Room* yang di terapkan di Hotel Andaz Bali.

### b. Politeknik Negeri Bali.

- 1) Menjadi *referensi* di perpustakaan Politeknik Negeri Bali, yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang

*room division* khususnya *housekeeping*.

- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhirdan juga sebagai refrensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusun tugas akhir atau buku ajar tentang Penanganan kamar *vacant dirty* menjadi *vacant clean* oleh *room attendant* di hotel Andaz Bali.

c. Perusahaan.

- 1) Ditujukan sebagai pedoman atau *referensi* bagi pihak perusahaan atau hotel agar bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam pelaksanaan pembersihan kamar *vacant dirty* menjadi *vacant clean*.
- 2) Dapat mengambil tindakan atau memperbaiki hambatan yang ada pada saat proses pembersihan kamar *vacant dirty* menjadi *vacant clean*.

## **D. Manfaat Penulisan**

### 1. Metode Pengumpulan Data

Berisikan penjelasan mengenai metode pengumpulan data baik itu metode observasi, wawancara, maupun *studi*kepustakaan.

#### a. Observasi

Observasi adalah pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap suatu objek. Dengan cara menganati secara langsung bagai mana pembersihan kamar di hotel Andaz Bali Dari *Vacant Dirty* Menjadi

*Vacant Clean* Oleh *Room Attendant* Di Hotel Andaz Bali.

b. Wawancara

Wawancara adalah pengumpulan data dengan melakukan wawancara atau tanya jawab kepada narasumber terkait masalah Tugas Akhir yang dibuat. Dengan cara melakukan tanya jawab kepada beberapa narasumber seperti *Housekeeping Manager, Housekeeping Supervisor, Room Attendant* pada Hotel Andaz Bali.

c. Kepustakaan

Teknik keperustakaan adalah pengumpulan data dengan mencari, mengumpulkan dan membaca dokumen-dokumen ataupun catatan yang tersedia baik itu berupa buku, transkrip, internet dan lainnya yang berkaitan dengan pembersihan kamar dari *Vacant Dirty* Menjadi *Vacant Clean* Oleh *Room Attendant* Di Hotel Andaz Bali.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis data dalam tugas akhir ini adalah, Metode deskriptif kualitatif adalah metode yang digunakan dalam meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Metode deskriptif kualitatif ini memaparkan segala informasi yang didapat di lapangan secara sistematisfactual dan akurat sehingga bisa ditarik suatu kesimpulan.

Dalam penyajian data adalah metode penyajian informal, dimana metode penyajian hasil analisis data dengan uraian atau kata-kata biasa. Data-data yang diperoleh diuraikan dalam bentuk penjelasan-penjelasan mengenai penanganan kamar dari *vacant dirty* menjadi *vacant clean* oleh *room attendant* di Hotel Andaz Bali.

#### **E. Metode Penulisan**

Sistematika yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

##### 1. Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat penulisan Tugas Akhir, metode penulisan Tugas Akhir dan Sistematika Penulisan.

##### 2. Bab II Landasan Teori

Bab ini memuat teori mengenai Pengertian Hotel dan jenis-jenis hotel, Pengertian Penanganan, Pengertian Kamar, Pengertian *Housekeeping*, Pengertian Status Kamar, Pengertian *Room Attendant*.

##### 3. Bab III Gambaran Umum Perusahaan

Bab ini menjelaskan lokasi dan sejarah Perusahaan, bidang usaha dan fasilitas perusahaan/hotel dan struktur organisasi perusahaan/hotel.



4. Bab IV Hasil dan pembahasan

Bab ini menjelaskan bagaimana Penanganan Kamar *Vacant Dirty* Menjadi *Vacant Clean* Di Hotel Andaz Bali.

5. Bab V Penutup

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan dari pembahasan yang dibuat mengenai penanganan kamar *vacant dirty* menjadi *vacant clean* oleh *room attendant* di Hotel Andaz Bali maka dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tahap persiapan

Tahap persiapan diri dibagi menjadi tiga yaitu tahap persiapan diri, persiapan alat dan persiapan bahan yang dimana persiapan ini dilakukan dengan tujuan waktu dan pekerjaan yang akan dilakukan bisa efektif.

2. Tahap pelaksanaan

Proses pelaksanaan merupakan tahap yang perlu diperhatikan oleh seorang *room attendant* untuk meminimalisir waktu dalam membersihkan kamar *vacant dirty* menjadi *vacant clean* dan mendapatkan hasil yang maksimal.

3. Tahap akhir Tahap ini *room attendant* harus memeriksa dua kali atau *final check* guna tidak ada yang kurang dan tertinggal di dalam kamar yang di bersihkan. seorang *room attendant* harus mengisi *hotsos* terlebih dahulu untuk mencatat status kamar yang awal mulanya *vacant dirty* ditulis mejadi *vacant clean*.

4. Kendala yang dihadapi dalam tahap pembersihan kamar oleh *room attendant* di Hotel Andaz Bali terdiri dari yang pertama sering

keterlambatan datangnya *linen* dan *towel*, serta banyaknya *linen* dan *towel spot* yang menghambat dalam pembersihan kamar. Kamar yang akan dibersihkan sering berbau yang kurang enak dan terdapat serangga dimana membuat proses pembersihan kamar lama jika tidak di *follow up* secara cepat maka menyebabkan tidak bisa terjual akibat kamar tersebut dalam keadaan berbau.

## **B. Saran**

Berdasarkan uraian simpulan di atas berkaitan dengan Penanganan kamar *vacant dirty* menjadi *vacant clean* oleh *room attendant* di Hotel Andaz Bali. Dalam melaksanakan praktik kerja lapangan pada Hotel Andaz Bali, penulis menemukan lebih banyak pengalaman selama melaksanakan praktik kerja lapangan, tentunya ini sangat berguna bagi penulis dalam dunia kerja pada bidang pariwisata. Setelah melaksanakan praktik kerja lapangan penulis ingin menyampaikan beberapa saran.

1. Sebaiknya pada saat *check in* tamu diberitahu oleh pihak *front office* mengenai apa saja yang boleh dan tidak boleh dilakukan tamu pada saat menginap di hotel Andaz Bali. Selain untuk menjaga kebersihan, hal tersebut juga berpengaruh terhadap kenyamanan tamu lain.

2. Sebaiknya *linen* yang akan digunakan pada pagi hari sudah datang di hari kemarin sore, agar saat melakukan Penanganan kamar *vacant dirty* menjadi *vacant clean* di pagi hari para *room attendant* tidak perlu lagi menunggu *linen* dan *towel* datang dari *laundry*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Chair, I. M., & Pramudia, H. (2017). *Hotel Room Division Management* (Edisi Pertama). KENCANA.
- Fadhli, A. (2017). *Pengantar Housekeeping Perhotelan* (Cetakan I). Gava Media.
- Hartini, S. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN UNTUK MENGINAP DI HOTEL SAKURA PALANGKA RAYA. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 3.
- Nursanti, S. (2017). *Room Division Tata Laksana Layanan Kamar*. Relasi Inti Media Group.
- Orbani, L. (2017). *Housekeeping Passport* (Seno, Ed.; Edisi Pertama). ANDI.
- Purwaningrum, H., & Syamsu, M. N. (2021). *Hospitality Industry* (S. Jamalul Insani, Ed.; Edisi Pertama). INSAN CENDEKIA MANDIRI.
- Putri, E. D. H. (2018). *Pengantar Akomodasi dan Restoran* (Edisi Pertama). Penerbit Deepublish.
- Rommy Setiawan. (2020). *Housekeeping : Kompetensi Keahlian Perhotelan* (Ruyani, Ed.). Bumi Aksara.
- Surya, F. (2019). *Akomodasi Perhotelan* . Desa Pustaka Indonesia.
- Susepti, A., Hamid, D., & Kusumawati, A. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS TAMU HOTEL (Studi tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi). In *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol* (Vol. 50, Issue 5).