

TUGAS AKHIR
PENANGANAN
KAMAR BACK TO BACK PRESTIGE SUITE
OLEH ROOM ATTENDANT
DI THE APURVA KEMPINSKI



POLITEKNIK NEGERI BALI

I PUTU ARY ARDHITYA

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024

TUGAS AKHIR

PENANGANAN

KAMAR BACK TO BACK PRESTIGE SUITE

OLEH ROOM ATTENDANT

THE APURVA KEMPINSKI BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

JURUSAN PARIWISATA
I PUTU ARY ARDHITYA
2115823068
POLITEKNIK NEGERI BALI

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

TUGAS AKHIR
PENANGANAN
KAMAR BACK TO BACK PRESTIGE SUITE
OLEH ROOM ATTENDANT
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI

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



JURUSAN PARIWISATA
I PUTU ARY ARDHITYA
2115823068
POLITEKNIK NEGERI BALI

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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PENANGANAN
KAMAR BACK TO BACK PRESTIGE SUITE
OLEH ROOM ATTENDANT
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**

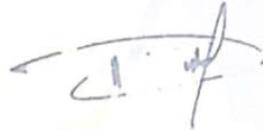
Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali, Pada 15 Agustus 2024

Pembimbing I:



Drs. I Wayan Jendra, M.Ed.Admin.
196001251988031001

Pembimbing II:



Ni Wayan Sintya Dewi, S.Tr.Par.,M.Tr.Par.
202111014

Mengetahui:

Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

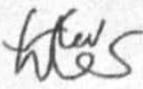


Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par.
198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN KAMAR BACK TO BACK PRESTIGE SUITE OLEH ROOM ATTENDANT DI THE APURVA KEMPINSKI BALI

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi
DIII Perhotelan, Politeknik Negeri Bali pada 15 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Drs. I Wayan Jendra, M.Ed.Admin NIP: 196001251988031001	
Anggota	Layla Fickri Amalia, S.Si, M.Si. NIP: 199204222022032011	
Anggota	Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par. NIP: 198407202008122002	

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui:

Koordinator Program Studi D-III Perhotelan
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



Kadec Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng
NIP: 199011112022032009



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN
TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: www.pnb.ac.id

Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : I Putu Ary Ardhitya
NIM : 2115820068
Program Studi : D III Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri
Bali

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN KAMAR BACK TO BACK PRESTIGE SUITE OLEH
ROOM ATTENDANT DI THE APURVA KEMPINSKI BALI”**

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya

Badung, 23 Agustus 2024
Yang membuat pernyataan



Nama : I Putu Ary Ardhitya
NIM : 2115823068
PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bal

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul Penanganan kamar back to back prestige suite oleh room attendant di The Apurva Kempinski Bali dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan (Penanganan kamar back to back prestige suite oleh room attendant di The Apurva Kempinski 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 dan motivasi berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi dengan baik. Unyuk itu melalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Kaprodi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh

pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Kanah, S.Pd., M.Hum, selaku Koordinator PKL sekaligus pembimbing PKL yang telah memberikan pengarahan, saran serta dorongan kepada penulis selama Praktik Kerja Lapangan.
6. Drs. I Wayan Jendra, M.Ed.Admin, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam laporan Tugas akhir ini.
7. Ni Wayan Sintya Dewi, S.Tr.Par.,M.Tr.Par., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam laporan Tugas Akhir ini.
8. Bapak Harrison Tompodung selaku Director of People Training di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan ilmu sehingga penulis dapat dengan lancar menyelesaikan *on the job training* dengan lancar
9. Seluruh Staff The Apurva Kempinski Bali yang memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan tugas akhir ini.
10. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
11. Bapak I Made Karyasa dan Ibu Dewa Ayu Ketut Sekarini, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis sehingga masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis

mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk perbaikan laporan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali

Badung, Januari 2024

Penulis



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	3
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
A. Hotel.....	6
B. Housekeeping Departement.....	7
C. Kamar.....	9
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	12
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....	12
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan.....	14
C. Struktur Organisasi Perusahaan.....	25
BAB IV PEMBAHASAN.....	29
A. Prosedur Penanganan Kamar Back to Back Prestiege Suite Oleh Room Attendant Di The Apurva Kempinski Bali.....	30
B. Kendala Prosedur Penanganan Kamar Back to Back Prestiege Suite Oleh Room Attendant Di The Apurva Kempinski Bali.....	47

BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....49

A. Simpulan.....49

B. Saran.....50

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe Kamar <i>Deluxe</i> di The Apurva Kempinski Bali.....	15
Tabel 3.2 Tipe Kamar <i>Suite</i> di The Apurva Kempinski Bali.....	15



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo The Apurva Kempinski Bali.....	12
Gambar 3.2 Struktur organisasi Housekeeping Department.....	22
Gambar 4.1 Grooming Room Attendant.....	31
Gambar 4.2 Jenis-jenis lap Room Attendant.....	32
Gambar 4.3 <i>Carry caddy</i>	36
Gambar 4.4 Room attendant <i>trolley</i>	37
Gambar 4.5 Room status.....	38
Gambar 4.6 Membunyikan bel.....	39
Gambar 4.7 Mengecek kondisi Tv.....	40
Gambar 4.8 <i>Stripping</i> sampah.....	41
Gambar 4.9 <i>Bedding</i>	42
Gambar 4.10 <i>Dusting</i> langit-langit kamar.....	43
Gambar 4.11 Vacuum karpét.....	44
Gambar 4.12 Melengkapi <i>amenities</i>	45
Gambar 4.13 Menge-mop <i>balcony</i>	45
Gambar 4.14 Menge-mop lantai kamar.....	46
Gambar 4.15 <i>Update</i> status kamar.....	46

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Grand Deluxe Room
- Lampiran 2: Suite Room
- Lampiran 3: Villa
- Lampiran 4: Selasar Deli Restaurant
- Lampiran 5: L' Atelier by Cyril Kongo
- Lampiran 6: Pala Restaurant & Rooftop Bar
- Lampiran 7: Kubu Pool Bar
- Lampiran 8: Koral Restaurant⁵⁹
- Lampiran 9: Reef Beach Club
- Lampiran 10: Izakaya by Oku
- Lampiran 11: Baiyun Restaurant
- Lampiran 12: Candi Ballroom
- Lampiran 13: Parang, Kawung, Ikat Meeting Room
- Lampiran 14: Amala Kimaya Wedding Chapel
- Lampiran 15: Apurva Chapel
- Lampiran 16: Apurva SPA
- Lampiran 17: Fitness Centre
- Lampiran 18: Main Pool & Kids Pool
- Lampiran 19: Kids Club
- Lampiran 20: Asha Curated Boutique & Gallery
- Lampiran 21: Prestige Suite Room
- Lampiran 22: Struktur Organisasi Perusahaan

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel Apurva Kempinski Bali yang berada di pusat pariwisata berlokasi di Bali bagian selatan, beralamat Jl. Raya Nusa Dua Selatan, Sawangan, Benoa, Kec, Kuta Selatan dengan jarak 15,4 km dengan waktu tempuh 21 menit jika melalui Tol Bali Mandara. The Apurva Kempinski Bali merupakan salah satu hotel bintang 5 di Bali, hotel ini tidak hanya terkenal di Indonesia saja melainkan hotel ini sudah terkenal juga di berbagai negara, hal itu sudah terbukti melalui banyaknya tamu yang datang ke hotel dengan tujuan liburan ataupun bisnis. Hotel Apurva Kempinski Bali didirikan dengan mengambil tema Kerajaan Majapahit dan Panca Maha Bhuta, oleh sebab itulah hotel ini bukan hanya sekedar hotel luxury didunia tapi juga hotel Apurva Kempinski Bali sangat kental dengan budaya dan tradisi yang ada di Bali. Sebagaimana hotel semestinya, karena hotel ini termasuk luxury hotel 5 star internasional dan juga memiliki banyak cabang diluar Indonesia tentu saja hotel ini memiliki banyak sekali department seperti FO department, Engineering department, FB department, Gardener department, Housekeeping department, Sales marketing department, Accounting department, Security department, dan HR department. Housekeeping departement atau biasa yang disebut HK department adalah department yang bertanggungjawab menyediakan kamar yang baik kepada tamu secara professional dengan memperhatikan seluruh aspek termasuk kebersihan dan kelayakan kamar dan dengan tujuan mendapatkan *income/revenue*, sekaligus juga yang bertanggung jawab menjaga, memelihara, merawat kebersihan ruangan hotel baik bagian Publik Area, *Room*, *Office*, dan

bagian Administrasi, Toilet, *Meeting room*, *Restaurant*, tempat khusus karyawan serta keindahan dan kenyamanan seluruh area tersebut. Saat tamu masuk room yang dilihat pertama kali adalah bed kemudian fasilitas yang tersedia di room serta, kebersihan kamar mandinya juga berpengaruh penting pada penjualan kamar.

Pada hotel The Apurva Kempinski Bali salah satu status kamar yang paling sering ditemui adalah status kamar back to back (B2B). Kamar back to back (B2B) merupakan situasi dimana ada seorang tamu check-out, lalu ada tamu berikutnya akan melakukan segera check-in, Dalam hal ini tidak ada jeda waktu yang signifikan di antara keberangkatan satu tamu dan kedatangan tamu berikutnya. Sehingga pihak hotel harus segera melakukan pembersihan kamar setelah satu tamu check-out atau sebelum tamu satunya lagi check-in.

Penanganan kamar back to back Prestige Suite The Apurva Kempinski Bali, saya pilih judul ini karena prosedur penanganan kamar back to back Prestige Suite sedikit berbeda dengan tipe suite room, yang membedakannya selain waktu yang diperlukan cukup banyak yaitu memakan waktu sekitar 60-90 menit, kamar ini juga memiliki *living room* yang dipisah dengan *bedroom* serta memiliki set up minibar langsung, berbeda dengan kamar tipe suite lainnya yang harus *on request* jika tamu meminta set up minibar dikarenakan harga kamar ini jauh lebih mahal dari kamar suite biasa oleh karena itu pihak hotel memberikan *complimentary* berupa minibar. Karena itulah jika kamar tipe ini statusnya back to back akan sangat memakan waktu untuk membuat status kamar ini *vacant ready* kembali.

Housekeeping department merupakan departement yang berperan penting dalam suatu hotel, karena baik buruknya, berhasil tidaknya, dan popular tidaknya suatu hotel sangat dipengaruhi oleh Housekeeping Department. Selain itu, HK

Departement juga memberikan kontribusi kepada hotel, baik itu kontribusi berupa *revenue*, jumlah tamu, tingkat kepuasan tamu maupun image Hotel.

Salah satu bagian dari Housekeeping Department adalah Room Attendant yang memiliki peran penting memastikan setiap kamar hotel siap menyambut tamu dengan kebersihan dan kenyamanan yang optimal. Dengan mengikuti langkah-langkah persiapan yang sistematis, mereka membantu menciptakan pengalaman menginap yang menyenangkan dan berkesan bagi tamu

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk membuat tugas akhir yang berjudul “Penanganan Kamar Back to Back Prestige Suite Oleh Room Attendant Di The Apurva Kempinski Bali” dikarenakan proses serta waktu pengerjaannya berbeda dengan kamar suite dan deluxe maupun villa lainnya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas rumusan masalah yang dapat diambil yaitu:

1. Bagaimanakah Penanganan Kamar Back to Back Prestige Suite di The Apurva Kempinski Bali?
2. Kendala apa saja yang dialami saat prosedur penanganan kamar back to back Prestige Suite di The Apurva Kempinski Bali?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

1. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah:

- a. Untuk mengetahui prosedur penanganan kamar back to back Prestige Suite di hotel The Apurva Kempinski Bali

b. Untuk mengetahui kendala-kendala apa saja yang dialami dalam prosedur penanganan kamar back to back Prestige Suite di hotel The Apurva Kempinski Bali

2. Manfaat

a. Bagi Mahasiswa

1) Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan Politeknik Negeri Bali selain itu juga untuk menambah dan memperluas ilmu di departement *Housekeeping*.

2) Untuk lebih mengetahui secara detail tentang prosedur penanganan kamar back to back Prestiege Suite di hotel The Apurva Kempinski Bali.

3. Bagi Politeknik Negeri Bali

a. Penulis berharap tugas akhir ini dapat digunakan sebagai salah satu panduan atau pedoman dalam proses perkuliahan di Politeknik Negeri Bali terutama untuk jurusan Pariwisata.

b. Tugas akhir ini diharapkan nantinya dapat berguna sebagai referensi bagi mahasiswa untuk perbandingan antara pembelajaran di kampus dengan keadaan di *industry*.

4. Bagi The Apurva Kempinski Bali

a. Sebagai bahan evaluasi perusahaan untuk mengukur sejauh mana tingkat keefektifan dalam teknis pelayanan di perusahaan tersebut.

b. Sebagai bahan masukan yang bermanfaat bagi perusahaan demi meningkatkan kualitas pelayanan di hotel The Apurva Kempinski Bali.

D. Metode Penulisan

Dalam penyusunan tugas ini, penulis menggunakan beberapa metode penulisan antara lain:

1. Metode Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung dan melibatkan diri secara langsung selama melakukan kegiatan *on the job training* khususnya yang berkaitan dengan Penanganan Kamar Back to Back Prestiege Suite di hotel The Apurva Kempinski Bali.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah pengumpulan data dengan bertatap muka langsung antara penulis dengan narasumber. Dalam hal ini penulis akan mengumpulkan data dengan melakukan wawancara atau menanyakan langsung kepada *floor supervisor* mengenai Penanganan Kamar Back to Back Prestiege Suite The Apurva Kempinski Bali.

c. Metode Kepustakaan

Metode kepustakaan adalah proses pencarian dan pengumpulan data dengan cara membaca beberapa referensi buku mengenai kamar. Serta mencari beberapa referensi melalui *electronic book*.

2. Metode Analisi dan Penyajian Hasil

a. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang penulis gunakan adalah teknik analisis deskriptif, yaitu dengan cara memaparkan dan menguraikan data secara detail tentang semua data yang diperoleh langsung dari hotel The Apurva Kempinski Bali secara nyata dan mengaitkannya dengan beberapa informasi yang penulis peroleh dari beberapa sumber.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan pada di atas tentang prosedur penanganan kamar back to back Prestige Suite The Apurva Kempinski Bali, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Prosedur Penanganan Kamar Back to Back Prestige Suite The Apurva

Kempinski Bali terdiri dari 4 tahapan, yaitu:

a. Tahap persiapan diri

Pada tahap persiapan diri dengan melakukan persiapan grooming yang sesuai dengan standar dan melakukan absensi kehadiran.

b. Tahap sebelum memulai pekerjaan

Pada tahap sebelum memulai pekerjaan Room Attendant dibagikan room attendant assignment, master key, mendengarkan daily flash, minute briefing dan mengecek pantry.

c. Tahap pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan Room Attendant melakukan pengecekan nomer kamar dan status yang akan dibersihkan, mengecek kondisi kamar, *striping*, kelengkapan kamar, kebersihan dan terakhir mengubah status kamar.

d. Tahap mengakhiri *shift*

Pada tahap mengakhiri shift Room Attendant menghubungi leader untuk dimintai tanda tangannya serta menulis lost and found form jika ada barang tamu yang tertinggal.

2. Hambatan yang dihadapi Room Attendant saat oprasional antara lain: waktu terbatas, adanya kekurangan amenities kamar, kerusakan pada peralatan kamar, adanya linen yang spot. Dari semua kendala tersebut Room Attendant harus dapat mengatasinya dengan cara berkomunikasi yang baik dengan sesama rekan kerja dan leader agar operasional berjalan terkendali.

B. Saran

Dari kendala-kendala yang dihadapi dari prosedur penanganan kamar back to back Prestiege Suite Oleh Room Attendant di The Apurva Kempinski Bali adapun saran yang disampaikan sebagai berikut:

1. Room Attendant harus selalu konsisten dalam melaksanakan tugas harian/project yang berupa pembersihan kamar secara detail dan menyeluruh sehingga dapat mengurangi kerusakan pada fasilitas kamar dan debu yang menumpuk. Jika ini dapat diterapkan dengan konsisten tentu saja dapat mempercepat Room Attendant dalam melakukan pembersihan kamar dan meminimalisir adanya complaint.
2. Room Attendant harus lebih *aware* dalam melakukan pembersihan serta keperluan *pantry* seperti *guest supplies/amenities* di masing-masing section sesuai dengan *occupancy*, jika ada barang yang kurang Room attendant bisa langsung mengambilnya di kantor housekeeping sehingga tidak ada kekurangan dalam melengkapi kamar agar tidak selalu dihubungi leader.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar, 2000. *Operasional Tata Graha Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ariska, S. 2016. *Management of Linen Housekeeping In The Premiere Hotel*. *JOM FISIP, III*, 1-12.
- Bagyono. 2014. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Iramaharani. 2020. *Kinerja Karyawan Public Area Section pada Housekeeping*. *JOM FISIP*, 1-13.
- Putri, E. D., & Wicaksono, F. 2015. *Peranan Housekeeping dalam meningkatkan kenyamanan tamu di The Sahid Rich Yogyakarta*. *Jurnal Khasanah Ilmu*, VI, 46-55.
- Wilson, J. 2022. *Strategi Pengembangan Minat Kunjungan Wisatawan Lokal dan International pada Homestay di Kabupaten Tanah Karo*. *Jurnal Akomodasi Agung*, 48-67.
- Winata, S. M. 2017. *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen pada Grand Serela Hotel & Convention Medan*. *Jurnal Mutiara Manajemen*, II, 104-117.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI