

**KUALITAS LAYANAN MENGGUNAKAN APLIKASI
MARRIOTT BONVOY UNTUK MENINGKATKAN
KEPUASAN TAMU DI HOTEL ALOFT BALI SEMINYAK**



POLITEKNIK NEGERI BALI

KADEK RIKO WIDIADANA

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

SKRIPSI
KUALITAS LAYANAN MENGGUNAKAN APLIKASI
MARRIOTT BONVOY UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
TAMU DI HOTEL ALOFT BALI SEMINYAK

Disusun sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Studi pada Program
Manajemen Bisnis Pariwisata di Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

Diajukan oleh:

KADEK RIKO WIDIADANA
1815834122

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kadek Riko Widiadana

NIM : 1815834122

Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata

Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

”Kualitas Layanan Menggunakan Aplikasi Marriott Bonvoy Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Hotel Aloft Bali Seminyak“ benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 1 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



Kadek Riko Widiadana

SKRIPSI

KUALITAS LAYANAN MENGGUNAKAN APLIKASI MARRIOTT BONVOY UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI HOTEL ALOFT BALI SEMINYAK

Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada program
Manajemen Bisnis Pariwisata di jurusan pariwisata
Politeknik Negeri Bali



JURUSAN PARIWISATA

Oleh:

POLITEKNIK NEGERI BALI

KADEK RIKO WIDIADANA
1815834122

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

SKRIPSI
KUALITAS LAYANAN MENGGUNAKAN APLIKASI
MARRIOTT BONVOY UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
TAMU DI HOTEL ALOFT BALI SEMINYAK

Diajukan Oleh

KADEK RIKO WIDIADANA
1815834122

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh:

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,



Dr. Ni Putu Wiwiek Ary Susyarini, SE., MM
NIP 198009032008122002

Dr. Dra. I Gusti Made Wendri, M.Par
NIP 195809231990122001

Mengetahui

Ketua Jurusan Pariwisata



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., PhD
NIP 196312281990102001

**KUALITAS LAYANAN MENGGUNAKAN APLIKASI
MARRIOTT BONVOY UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
TAMU DI HOTEL ALOFT BALI SEMINYAK**

Telah diuji dan dinyatakan lulus ujian pada:

Hari/Tanggal/Tahun

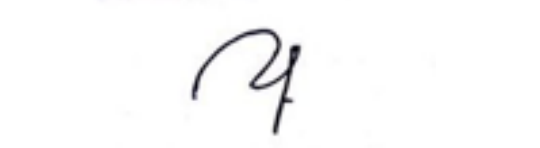
PENGUJI

KETUA:

- 
1. Dr. Ni Putu Wiwiek Ary Susyarini, SE., MM
NIP 198009032008122002

ANGGOTA:

- 
2. Dr. Drs. I Ketut Sutarna, MA
NIP. 196312311989101001

- 
3. Tyas Raharjeng Pamularsih, S.Ant., M.Sc
NIP. 19900113201903201

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan anugerah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “kualitas layanan menggunakan aplikasi marriott bonvoy untuk meningkatkan kepuasan tamu di hotel aloft bali seminyak” dengan baik dan tepat pada waktunya.

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi S1 Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan usulan penelitian ini, antara lain:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom., sebagai Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu selama empat tahun di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D, sebagai Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan fasilitas yang memadai serta membantu kelancaran perkuliahan di Jurusan Pariwisata.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si sebagai Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bimbingan selama mengikuti proses perkuliahan di Jurusan Pariwisata.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM sebagai Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah membantu mengarahkan mengenai pedoman penulisan

serta membantu kelancaran dalam proses penulisan skripsi ini.

5. Dr. Ni Putu Wiwiek Ary Susyarini, SE., MM selaku Pembimbing I atas waktu, saran dan motivasi yang sudah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Dr. Dra. I Gusti Made Wendri, M.Par selaku Pembimbing II atas waktu, saran dan motivasi yang sudah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Ketut sriyasa dan Putu Nawi sebagai orang tua penulis yang telah memberikan semangat, motivasi, cinta dan kasih kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah membantu dan mendukung kelancaran penyusunan skripsi ini.

Penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat untuk seluruh pihak dan kalangan serta saran dan kritik yang bersifat membangun.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 1 Agustus 2022

Penulis

***SERVICES QUALITY USING OF MARRIOTT BONVOY
APPLICATION TO INCREASE GUEST SATISFACTION AT
ALOFT BALI SEMINYAK HOTEL***

Kadek Riko Widiadana

NIM. 1815834122

ABSTRACT

This research was conducted at Aloft Bali Seminyak, a 4-star hotel located on Jl. Batu Belig No. 228, Seminyak, North Kuta District, Badung Regency. The purpose of this study is to determine the service quality using of the Marriott Bonvoy application to increase guests' satisfaction at the Aloft Bali Seminyak hotel with a total of 55 respondents which was determined by the purposive sampling method those who became the user of the Marriott Bonvoy application stayed at Aloft Bali Seminyak. The the research instrument which was consist of two variables tested for its validity and reliability. The collected data then analyzed using the servqual test and importance performance analysis. The results of this study indicated that the service quality of the Marriott Bonvoy application showed the increase level of guest's satisfaction at Aloft Bali Seminyak. It is indicated by the gap in the servqual test score in the form of 11 question indicators resulting in 10 gaps (+) and 1 gap (-) and the importance performance analysis shows only one attribute that need to be improved that is front office give fast response from gxp request & mobile chat. Meanwhile five indicators that are needed to be maintained are; the marriott bonvoy application is easy to be used, the mobile key is green hotel movement and easy to be used, Marriot Bonvoy guarantees and keeps the personal data belong to the members secretly provides (name, address, mobile number, etc.), The payment process' purchases using a credit card or bank transfer made using Marriott Bonvoy is guaranteed safely and marriott bonvoy warm greetings from the hotel staff.

Keywords: Quality, Service, Aplication, Servqual, Importance Performance Analysis

KUALITAS LAYANAN MENGGUNAKAN APLIKASI MARRIOTT BONVOY UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI HOTEL ALOFT BALI SEMINYAK

Kadek Riko Widiadana

NIM. 1815834122

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Aloft Bali Seminyak, hotel bintang 4 yang terletak di Jl. Batu Belig No.228, Seminyak, Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung. Tujuan dari skripsi ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan menggunakan aplikasi Marriott Bonvoy untuk meningkatkan kepuasan tamu di hotel Aloft Bali Seminyak dengan jumlah responden sebanyak 55 yang ditentukan dengan metode *purposive sampling* yang dimana hanya pengguna aplikasi Marriott Bonvoy yang menginap di Aloft Bali Seminyak saja yang dapat dijadikan responden. Instrumen penelitian terdiri dari dua variabel yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Data yang telah terkumpul, dianalisis dengan menggunakan uji *servqual* dan *importance performance analysis*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi Marriott Bonvoy dapat meningkatkan kepuasan tamu di Aloft Bali Seminyak yang ditunjukkan dengan adanya gap pada skor uji *servqual* terhadap kesebelas 11 indikator pertanyaan yang menghasilkan 10 gap (+) dan 1 gap (-) dan hasil pada *importance performance analysis* menunjukkan adanya satu atribut yang perlu ditingkatkan yaitu; *front office give fast response from gxp request & mobile*. Sedangkan ada lima indikator yang perlu dipertahankan kualitasnya yaitu; *the marriott bonvoy application is easy to be used, the mobile key is green hotel movement and easy to be used, Marriot Bonvoy guarantees and keeps the personal data belong to the members secretly provides (name, address, mobile number, etc.), The payment process' purchases using a credit card or bank transfer made using Marriott Bonvoy is guaranteed safely and marriott bonvoy warm greetings from the hotel staff*.

Kata kunci: Kualitas, Layanan, Aplikasi, *Servqual*, *Importance Performance Analysis*

DAFTAR ISI

Isi	
Halaman	
COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
PER PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN GELAR SARJANA TERAPAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENETAPAN KELULUS.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRACT	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat teoritis.....	5
1.4.2 Manfaat praktis	6
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	7
5.1 Simpulan	7
5.2 Saran	9

DAFTAR PUSTAKA 10



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah kunjungan wisatawan ke Bali.....	1
--	---



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pulau Bali merupakan salah satu destinasi pariwisata yang banyak dikunjungi wisatawan, bukan hanya wisatawan domestik namun juga wisatawan mancanegara. Pariwisata Bali tidak hanya dikenal dengan seni dan tradisinya saja namun juga keindahan alam Bali itu sendiri yang menyebabkan Bali menjadi salah satu destinasi wisata yang paling sering dikunjungi. Salah satu indikator untuk mengukur kegiatan pariwisata beroperasi dengan baik dapat dilihat dari jumlah kunjungan wisatawan domestik dan wisatawan mancanegara ke Bali. Berikut jumlah kunjungan wisatawan dalam lima tahun terakhir (2017-2021) adalah sebagai berikut:

Perkembangan Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Bali Tahun 2017-2021

Tabel 1. 1

Jumlah kunjungan wisatawan ke Bali 2017 - 2021

No	Tahun	Jumlah Wisatawan
1	2017	14,433,372
2	2018	15,828,464
3	2019	16,820,249
4	2020	5,665,630
5	2021	4,301,643

Sumber : www.bps.go.id, 2022

Tabel 1.1 di atas menunjukkan jumlah kunjungan wisatawan ke Bali mengalami kenaikan yang sangat signifikan dari tahun 2017 sampai 2019, namun di tahun 2020 dan 2021 jumlah kunjungan wisatawan mengalami penurunan yang sangat drastis yang disebabkan oleh pandemi Covid-19. Akibat jumlah kunjungan wisatawan yang semakin menurun menyebabkan beberapa hotel mengalami kesulitan untuk dapat beroperasi sebagaimana mestinya yang disebabkan oleh tingginya biaya operasional yang dikeluarkan lebih besar dari pendapatan yang diterima.

Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, di sediakan kepada setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan serta makanan dan minuman (Helena, 2019). Oleh karena itu salah satu upaya yang dapat dilakukan dewasa ini untuk tetap bertahan upaya dilakukan pihak hotel adalah penerapan *green* hotel yang dimana selain bermanfaat untuk lingkungan juga bermanfaat bagi hotel untuk melakukan penghematan di berbagai sektor.

Green hotel adalah hotel yang menggunakan dan memiliki barang-barang yang bersifat ramah lingkungan di mana manajer hotel mempunyai program menghemat air, menghemat energi, dan mengurangi limbah dari aktivitas hotel untuk membantu melindungi bumi (Ervinna, 2019). Penerapan *green* hotel ini dapat membantu hotel dalam upaya melakukan penghematan untuk dapat bertahan dimasa pandemi Covid-19. Salah satu hotel di Bali yang menerapkan *green* hotel adalah hotel Aloft Bali Seminyak dengan menggunakan aplikasi Marriott Bonvoy.

Marriott Bonvoy merupakan suatu aplikasi *mobile membership* yang digunakan oleh konsumen untuk mengakses hotel-hotel yang berada dibawah Marriott Internasional (Hariono & Hartanto, 2018). Dengan aplikasi ini hotel dapat lebih mudah melakukan penghematan dalam upaya ramah lingkungan seperti pengurangan biaya telepon hotel yang digantikan oleh *mobile chat*, pengurangan pemakaian kertas untuk mengurangi jumlah brosur, pengurangan penggunaan kunci kamar yang digantikan oleh *mobile key*, dan masih banyak keuntungan lainnya yang diberikan oleh aplikasi Marriott Bonvoy.

Aplikasi Marriott bonvoy walaupun memiliki banyak kelebihan, namun belum dapat dioperasikan dengan baik oleh staf *front office department*. Hal ini terbukti adanya beberapa komplin dari tamu berupa komentar negatif sebagaimana di gambarkan melalui laporan pada Tabel no. 1.2 berikut.

Tabel 1. 2
Guest Comments Aloft Bali seminyak

1	Kamar belum siap , sedangkan saya sudah <i>request mobile check in</i> di jam 1 siang (Tamu menuliskan dia sudah menunggu sangat lama, karena sebelumnya dia sudah melaporkan pada <i>mobile check in</i>)
2	<i>Aminities</i> yang saya <i>request</i> tidak ada (tamu komplin, karena <i>aminities</i> yang dia sudah <i>request</i> tidak di siapkan pihak hotel)
3	<i>Mobile key</i> yang saya gunakan tidak bisa untuk membuka pintu kamar (tamu melaporkan bahwa <i>mobile key</i> tidak berfungsi dengan baik)
4	Respon <i>mobile chat</i> dari <i>front office department</i> sangat lambat (Tamu melaporkan bahwa respon <i>mobile chat</i> dari <i>front office department</i> sangat lamban)

Sumber: *Guest Comments Aloft Bali Seminyak*, 2022

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa masih ada beberapa komentar negatif dari tamu tentang layanan aplikasi Marriott Bonvoy yang disampaikan mereka kepada *front office department*. Komplain ini menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi Marriott Bonvoy masih belum dapat meningkatkan tingkat kepuasan mereka. Kekecewaan yang didapatkan tamu baik melalui respon *chat* yang diberikan maupun dari respon *fiture* aplikasi yang memiliki bug (kondisi aplikasi yang macet).

Belajar dari beberapa komentar negatif tamu hotel dalam penggunaan aplikasi Marriott Bonvoy sehingga membutuhkan penanganan yang serius agar dapat dioperasikan secara optimal. Upaya ini dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada tamu yang berdampak bagi kepuasan mereka. Seperti yang disampaikan oleh (Ukuh Familiar, 2015) kualitas layanan secara langsung berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang artinya semakin tinggi kualitas layanannya akan berakibat pada kepuasan pelanggan. Oleh karena itu penulis mengangkat judul “Kualitas Layanan Menggunakan Aplikasi Marriott Bonvoy Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Hotel Aloft Bali Seminyak”

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas layanan menggunakan aplikasi Marriott Bonvoy untuk meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Aloft Bali Seminyak?
2. Indikator apa saja yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan pada aplikasi Marriott Bonvoy untuk meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Aloft Bali Seminyak?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan menggunakan aplikasi Marriott Bonvoy untuk meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Aloft Bali Seminyak !
2. Untuk mengetahui indikator apa saja yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan pada aplikasi Marriott Bonvoy untuk meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Aloft Bali Seminyak !

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat teoritis

Secara teoritis skripsi ini diharapkan dapat membantu dalam memberikan referensi serta informasi untuk penelitian selanjutnya, yang nantinya dapat dikembangkan kembali khususnya yang berhubungan dengan operasional sistem informasi kantor depan.

1.4.2 Manfaat praktis

Skripsi ini diharapkan dapat menjadi masukan dan evaluasi yang bermanfaat bagi perusahaan (Aloft Bali Seminyak) untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi Marriott Bonvoy sehingga dapat memberikan pelayanan prima kepada para tamu.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Hasil pembahasan dan analisis yang didapatkan terkait dengan Kualitas Layanan Menggunakan Aplikasi Marriott Bonvoy Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Hotel Aloft Bali Seminyak dapat disimpulkan bahwa;

1. Penerapan aplikasi Marriott Bonvoy di hotel Aloft Bali Seminyak sudah sangat bagus, dapat dilihat dari hasil Uji Servqual yang dimana dari 11 indikator pertanyaan yang disebar melalui kuesioner berupa google *form* menghasilkan gap / kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi berupa data 10 indikator (+) dan 1 indikator (-) dengan rata-rata ekspektasi 3.52 dan persepsi 4.07 menghasilkan gap 0.55. Melalui Uji Servqual ini dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan menggunakan aplikasi Marriott Bonvoy dapat meningkatkan kepuasan tamu di Aloft Bali Seminyak
2. Indikator yang perlu ditingkatkan pada implementasi kualitas layanan aplikasi Marriott Bonvoy adalah:
 - a. *Front Office give fast response from GXP request & mobile* yang berada di kuadran A pada Uji Important Performance Analysis (IPA) yang dimana mengharuskan staf hotel lebih cepat untuk merespon *chat* pada *GXP request* dan *mobile chat*. Hal ini dikarekanakan ekspektasi responden terhadap respon *GXP request* dan *mobile chat* lebih rendah dibandingkan dengan persepsi yang

diberikan sebelum menggunakan aplikasi Marriott Bonvoy dengan nilai rata-rata persepsi 3.40 dan ekspektasi 3.55 yang menghasilkan gap -0.15. Adapun Indikator yang perlu dipertahankan berada pada kuadran B diantaranya adalah;

- a. *Marriott Bonvoy application is easy to used (1)* menunjukkan nilai rata-rata untuk ekspektasi 3,56 dan untuk persepsi 4,18 nilai ini menunjukkan adanya gap positif 0,62.
- b. *Mobile key is green movement and easy to be used (2)* menunjukkan nilai 3,60 untuk ekspektasi dan nilai 4,20 untuk persepsi sehingga menghasilkan gap positif 0,60.
- c. *Marriot Bonvoy guarantees and keeps the personal data belong to the members secretly provides (name, address, mobile number, etc.) (9)* menunjukkan hasil rata-rata ekspektasi 3,64 dan persepsi 4,42 sehingga menghasilkan gap positif yaitu 0,78.
- d. *The payment process' purchases using a credit card or bank transfer made using Marriott Bonvoy is guaranteed safely (10)* menunjukkan rata-rata ekspektasi 3,75 dan persepsi 4,42 sehingga menghasilkan gap positif yaitu 0,67.
- e. *Marriott Bonvoy has directly well inform greetings from the hotel's staff (11)* menunjukkan rata-rata ekspektasi 3,55 dan persepsi 4,13 sehingga menghasilkan gap positif yaitu 0,58.

5.2 Saran

Merujuk pada *Important Performance Analysis* (IPA) yang dimana menghasilkan 1 indikator pada kuadran A yaitu ‘*Front Office give fast response from GXP request & mobile*’ menunjukkan nilai ekspektasi 3.52 dan persepsi 4.07 menghasilkan gap 0.55 hal ini menunjukkan adanya kelemahan yang dimiliki oleh aplikasi Marriott Bonvoy dalam respon *chat* kepada responden. Oleh karena itu maka pihak Aloft Bali Seminyak harus segera mengambil tindakan terhadap gap (-) yang didapatkan seperti;

1. Menjaga koneksi internet di Aloft Bali Seminyak dengan menggunakan jaringan wifi yang bagus agar ketika *staff front office* melakukan komunikasi di aplikasi Marriott Bonvoy tidak terjadi *buffering* sehingga tamu cepat mendapatkan informasi.
2. *Staff IT* dan *Anggenering* harus lebih memperhatikan departmen *front office* karena ketika terjadi masalah dengan komputer, mereka tidak dapat berkomunikasi dengan tamu sehingga menghambat respon yang diberikan.
3. Menjaga standar kerja / sop yang dimana staf *front office* selalu terjaga didepan komputer karena ketika *staff front office* lalai / tidak fokus dengan komputer maka mereka tidak akan sadar bahwa ada *chat* tamu yang harus segera direspon
4. Memberikan pelatihan penggunaan aplikasi marriott Bonvoy terhadap *staff front office*

DAFTAR PUSTAKA

- Apriliani, D., Fikry, M., & Hutajulu, M. J. (2020). Analisa Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Situs Detik.com.
- Basalamah, A. (2012). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas Staf Reception pada Hotel X di Madiun Jawa Timur. *Binus Business Review*, 3(1), 493.
- Darmaputra, P. G. E., Dianasari, D. A. L., & Kalpikawati, I. A. (2020). Penerapan Konsep Green Hotel di Nusa Lembongan Bali. *JURNAL BISNIS HOSPITALITI*, 9(2), 70–77.
- Susepti, (2011). Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Serta Dampaknya.
- Ervinna. (2019). Analisis implementasi green hotel (Studi Kasus Pada Hotel Hyatt Regency Yogyakarta).
- Hariono, T., & Hartanto, A. (2018). Persepsi pengguna aplikasi marriott bonvoy.
- Helena, A. (2019). Pada hotel bintang mulia jember The Effect of Service Quality and Usefulness of Information Technology on Customer Satisfaction in Hotel Bintang Mulia Jember.
- Herlina, N. (2016). Penerapan konsep green management dalam perspektif yuridis.
- Indrawan, R., & Yaniawati, R. P. (2016). Metodologi Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan.
- Susepti. (2016). Investigasi Green Hotel Sebagai Alternatif Produk Ramah Lingkungan Bambang Supriadi. 2016.
- Masruroh, N., Rahmaningtyas,. (2018). Penggunaan Model Servqual untuk Menyelidik Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*

- Mefri,. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan karyawan front office terhadap kepuasan tamu menginap di hotel the axana padang.
- Miftahul Janna, (2017). Konsep uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan spss.
- Ni'matuzahroh, S., & Prasetyaningrum, S. (2018). Observasi: Teori dan Aplikasi dalam Psikologi (Vol. 1). Umpress.
- Normasari Selvy. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal administrasi bisnis (jab) | vol. 6 no. 2 desember 2013 | adm pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan, 6, 1–9.*
- Ohoirenan, M. H., & Fithria, A. (2020). Analisis Penerapan PSAK 109 Pada Badan Amil Zakat Nasional Kota Tual. *AKTSAR: Jurnal Akuntansi Syariah, 3(2), 135.*
- Samsidar. (2017). Samsidar. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam penggunaan jasa hotel di Denpasar Makassar, 1–30.
- Sugiyono. (2013). Metode penelitian kuantitatif.
- 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).*
- Syarif Maulana. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. In *TOI Jurnal Ekonomi (Vol. 7, Issue 2).*
- Ukhu Familiar, I. M. (2015). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.
- Yulianto, A. R. (2018). Tinjauan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Ekonomi, 20(2), 241–258.*