

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN KAMAR
DELUXE OCEAN TWIN BERSTATUS VACANT DIRTY
DI RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Kadek Ngurah Krisna Pranata

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN KAMAR
DELUXE OCEAN TWIN BERSTATUS VACANT DIRTY
DI RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Kadek Ngurah Krisna Pranata
NIM 1915823142**

**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

**PENANGANAN KAMAR
DELUXE OCEAN TWIN BERSTATUS VACANT DIRTY
DI RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA**

Oleh

Kadek Ngurah Krisna Pranata

NIM. 1915823142

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par.,M.Par
NIP. 198502102014041001

Pembimbing II,



Ir.I Gusti Agung Sadnyana Putra,M.Kom
NIP. 196303231990031001

Disahkan Oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.
NIP 196312281990102001



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 : Kadek Ngurah Krisna Pranata

NIM : 1915823142

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN KAMAR DELUXE OCEAN TWIN BERSTATUS VACANT
DIRTY DI RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA”**

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, 16 Juli 2022

Yang Membuat pernyataan,

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**



Nama : Kadek Ngurah Krisna Pranata

NIM : 1915823142

PS : DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata
Politenik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul prosedur penanganan kamar Deluxe Ocean Twin berstatus vacant dirty di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Tujuan dari pembuatan laporan ini adalah sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Pendidikan Diploma III Perhotelan pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali. Dalam penyusunan tugas akhir ini, saya mengalami kendala seperti sumber acuan yang terkait dan pengetahuan saya yang masih terbatas. Namun, kendala yang ada dapat saya atasi berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu saya dalam penyusunan tugas akhir ini. Untuk itu, pada kesempatan yang baik ini, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali atas

kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada

Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D, selaku Ketua Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali, yang telah memberikan kesempatan untuk

menuntut ilmu serta memberikan pengarahan kepada penulis.

3. Drs. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik

Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan

penulisan tugas akhir.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par, M.Par selaku Ketua Program Studi Diploma III Perhotelan yang telah memberikan banyak saran dan nasehat selama penulisan tugas akhir.

5. I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par, selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan memotivasi penulis dalam penulisan tugas akhir ini.

6. Ir.I Gusti Agung Sadnyana Putra,M.Kom, selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing penulis selama menuntut ilmu pada jurusan pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

7. Martin Ehlers, selaku General Manager di hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa yang telah memberikan kesempatan untuk belajar secara langsung di properti yang dipimpinya.

8. Suprihatin, selaku Executive Housekeeper di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.

9. Herodion Krishartatok, selaku Housekeeping Manager d Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.

10.Laura Maria Fernandez, selaku Human Resouce Manager di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.

11.Seluruh staf maupun supervisor di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa yang telah bersedia menerima, memberikan penjelasan dan membimbing penulis selama melaksanakan praktik kerja lapangan.

12.Made Parwata dan Nyoman Medri, orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.

13. Teman-teman Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, kritik serta masukan dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan dalam pembuatan tugas lain yang akan datang. Akhir kata saya harap laporan ini dapat bermanfaat dan berguna bagi pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, 16 Juli 2022

Penulis

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

| Isi | Halaman |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR..... | iv |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | x |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 3 |
| C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan..... | 3 |
| 1. Tujuan Penulisan..... | 3 |
| 2. Kegunaan Penulisan..... | 3 |
| D. Metodologi Penulisan..... | 4 |
| 1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data..... | 4 |
| 2. Metode dan Teknik Analisis Data..... | 5 |
| 3. Metode dan Teknik Penyajian Analisis..... | 6 |
| BAB II LANDASAN TEORI..... | 7 |
| A. Pengertian Hotel dan Jenis Resort..... | 7 |
| 1. Pengertian Hotel..... | 7 |
| 2. Jenis Resort..... | 8 |
| B. Pengertian, Tugas, dan Fungsi <i>Housekeeping</i> | 8 |
| 1, Pengertian <i>Housekeeping</i> | 8 |
| 2. Tugas dan Fungsi <i>Housekeeping</i> | 9 |

| | |
|--|-----------|
| C. Pengertian, Jenis, dan Status Kamar | 10 |
| 1. Pengertian Kamar | 10 |
| 2. Jenis Kamar | 10 |
| 3. Status Kamar | 12 |
| D. Pengertian, Tugas, dan Tanggung Jawab <i>Room maid</i> | 14 |
| 1. Pengertian <i>Room maid / Attendant</i> | 14 |
| 2. Tugas dan Tanggung Jawab <i>Room maid / Attendant</i> | 14 |
| E. Pengertian Penanganan..... | 18 |
| BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN..... | 19 |
| A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan..... | 19 |
| 1. Lokasi Perusahaan..... | 19 |
| 2. Sejarah Perusahaan..... | 19 |
| B. Bidang Usaha dan Fasilitas | 21 |
| 1. Bidang Usaha..... | 21 |
| 2. Fasilitas | 21 |
| C. Struktur Organisasi Housekeeping Department | 33 |
| BAB IV PEMBAHASAN..... | 36 |
| A. Penanganan Kamar Deluxe Ocean Twin yang berstatus Vacant dirty oleh di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa..... | 37 |
| 1. Tahap Persiapan | 37 |
| 2. Tahap Pelaksanaan | 43 |
| 3. Tahap Akhir | 52 |
| B. Masalah–masalah yang sering dihadapi dalam penanganan kamar Deluxe Ocean Twin berstatus vacant dirty di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa | 54 |
| BAB V PENUTUP..... | 56 |
| A. Simpulan | 56 |
| B. Saran..... | 57 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR GAMBAR

| Isi | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 3.7 Struktur Organisasi Styling Departement Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa | 33 |
| Gambar 4.1 Penampilan diri | 38 |
| Gambar 4.2 Alat dan bahan pembersih | 39 |
| Gambar 4.3 Menata trolley | 41 |
| Gambar 4.4 Menata tempat tidur | 45 |



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

| Isi | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 3. 1 Ukuran dan Jumlah Kapasitas pada Meeting Room | 30 |
| Tabel 3. 2 Ukuran dan Jumlah Kapasitas pada Ballroom | 30 |
| Tabel 3. 3 Ukuran dan Jumlah Kapasitas pada Uluwatu Deck | 31 |



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Foto kamar di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa

Lampiran 2 : Foto fasilitas

Lampiran 3 : Foto housekeeping Task Sheet



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki banyak pulau dan keanekaragaman budaya. Indonesia terkenal akan keindahan alamnya serta keanekaragaman budaya yang dimilikinya. Kekayaan alam dan budaya ini merupakan anugerah Tuhan yang harus disyukuri oleh Bangsa Indonesia. Kekayaan alam dan budaya yang dimiliki, menyebabkan Indonesia mempunyai potensi wisata yang besar. Banyak wisatawan yang datang ke Indonesia untuk berekreasi melihat alamnya yang indah serta budayanya. Salah satu wilayah Indonesia yang sering dikunjungi oleh wisatawan baik dari wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara ialah Bali.

Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa adalah salah satu jenis akomodasi yang terletak di kawasan Uluwatu Bali dan merupakan hotel berbintang 5 (lima).

Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa sangat memperhatikan kenyamanan dan kepuasan untuk para tamu yang datang ke Bali untuk berlibur dan menginap di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa. Untuk itu Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa membentuk beberapa departemen di antaranya : Human Resource

Department, Accounting Department, Food & Beverage Department, Front Office Department, Housekeeping Department, Security Department, Engineering Department, Sales and Marketing Department, Guest Experience Department,

Entertainment Department. Semua departemen ini saling bekerjasama dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi tamu hotel.

Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa menyediakan fasilitas berupa kamar, villa, restaurant and bar, spa, fitness center, kids center, arrival and departure lounge, business center, wedding, meeting room, clay craf, poolbar. Fasilitas kamar di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa berjumlah 208 kamar yang terdiri dari berbagai jenis di antaranya : Deluxe Room, Junior Suite Room, Executive Suite Room, Loft Suite Room, Premier Loft Jacuzzi Suite Room, Pesidential Villa. Menata kamar di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa mempunyai tata cara yang berbeda di setiap jenis kamarnya, seperti kamar Deluxe Ocean Twin.

Kamar Deluxe Ocean Twin merupakan kamar mewah berukuran 48 m² yang dimiliki Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa. Menata kamar Deluxe Ocean Twin sangat detail dan teliti dilakukan ketika kamar ini berstatus *check out*. Hal ini dikarenakan kamar yang telah digunakan oleh tamu yang menginap sebelumnya akan dijual kembali, dan kamar ini harus segar, bersih, rapi, dan sehat. Alasan saya memilih kamar dengan type Deluxe Ocean Twin karena kamar tersebut sering digunakan untuk tamu grup sehingga saya sering ditugaskan untuk membersihkan kamar tersebut. Selain itu kamar Deluxe Ocean Twin membutuhkan waktu yang lama dan perlu perhatian ekstra dalam pembersihannya. Kamar type Deluxe Ocean Twin ini juga termasuk kamar favorit dimana kamar ini memiliki view laut lepas.

Berdasarkan uraian di atas penulis merasa tertarik untuk mengangkat topik mengenai “Prosedur Penanganan Kamar Deluxe Ocean Twin Berstatus *Vacant Dirty* di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa ”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dapat dibuat beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penanganan kamar Deluxe Ocean Twin berstatus *Vacant Dirty* di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa?
2. Masalah – masalah apa saja yang sering dihadapi dalam penanganan kamar Deluxe Ocean Twin berstatus *Vacant Dirty* di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan Tugas
 - a. Untuk menjelaskan dan menjabarkan penanganan kamar Deluxe Ocean Twin berstatus *Vacant Dirty* oleh Room Attendant.
 - b. Untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam penanganan kamar Deluxe Ocean Twin berstatus *Vacant Dirty* dan bagaimana cara mengatasinya.
2. Kegunaan Penulisan

- a. Bagi Mahasiswa

Adapun manfaat dalam penulisan tugas akhir ini antara lain:

- 1) Salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan pada Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

2) Meningkatkan pemahaman dalam bidang Housekeeping dengan mengetahui perbandingan-perbandingan antara teori yang didapat di perkuliahan dengan kenyataan yang ada di industri perhotelan.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Adapun manfaat penulisan tugas akhir ini bagi Politeknik Negeri Bali antara lain:

- 1) Sebagai tambahan informasi dan pengetahuan bagi civitas akademika di lingkungan Politeknik Negeri Bali dalam bidang housekeeping departement.
- 2) Sumber informasi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali dan pihak lain yang ingin mengetahui lebih lanjut mengenai prosedur menata kamar Deluxe Ocean Twin berstatus check out menjadi *vacant clean* oleh Room Attendant.

c. Bagi Perusahaan

Penulisan tugas akhir ini bermanfaat bagi Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa sebagai bahan masukan dan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Housekeeping Departement, khususnya mengenai penanganan kamar Deluxe Ocean Twin.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Dalam pembuatan tugas akhir ini, metode yang digunakan adalah:

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data
 - a) Metode Observasi

Observasi dilakukan dengan cara melihat, mengamati, dan ikut membantu dalam penanganan kamar Deluxe Ocean Twin baik dari persiapan diri, persiapan alat, bahan hingga cara penanganan kamar yang sesuai standar

b) Metode Kepustakaan

Metode kepubstakaan yaitu pengumpulan data dengan membaca dan merangkum hal-hal yang berkaitan dengan proses penanganan kamar deluxe ocean twin dari berbagai sumber yang berupa buku yang ada hubungannya dengan tugas akhir ini.

c) Metode Wawancara

Metode wawancara yaitu pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara langsung kepada 2 (dua) orang yaitu, *Supervisor* dan *Senior* bagian *Housekeeping department* di Hotel Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa dalam menata kamar Deluxe Ocean Twin.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2010: 335), yang dimaksud dengan teknik analisis data adalah proses mencari data, menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Yaitu dengan cara memaparkan dan menjelaskan dengan lengkap serta

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

menyeluruh data-data atau permasalahan yang didapat atau dialami selama melakukan penelitian di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Adapun teknik penyajian yang digunakan penulis yaitu:

Menurut Koem (2011;27) menyatakan bahwa terdapat dua macam cara dalam menyajikan hasil analisis data yaitu teknik formal dan teknik informal. Teknik formal adalah penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kaidah, aturan atau suatu pola dalam bahasa seperti rumus, bagan/diagram, tabel dan gambar. Teknik penyajian informal adalah penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kata-kata biasa. Dalam penulisannya, penulis menggunakan metode informal dan formal, metode informal yaitu metode penyajian data dengan cara menyajikan hasil analisis data dengan kata-kata atau berupa penjelasan dan keterangan yang berkaitan dengan prosedur menata kamar Deluxe Ocean Twin oleh Room

Attendant di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dari uraian pembahasan pada bab IV, maka penulis dapat menarik kesimpulan adalah sebagai berikut :

1. Penanganan kamar Deluxe Ocean Twin yang berstatus vacant dirty oleh room attendant di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa:

a. Tahap Persiapan

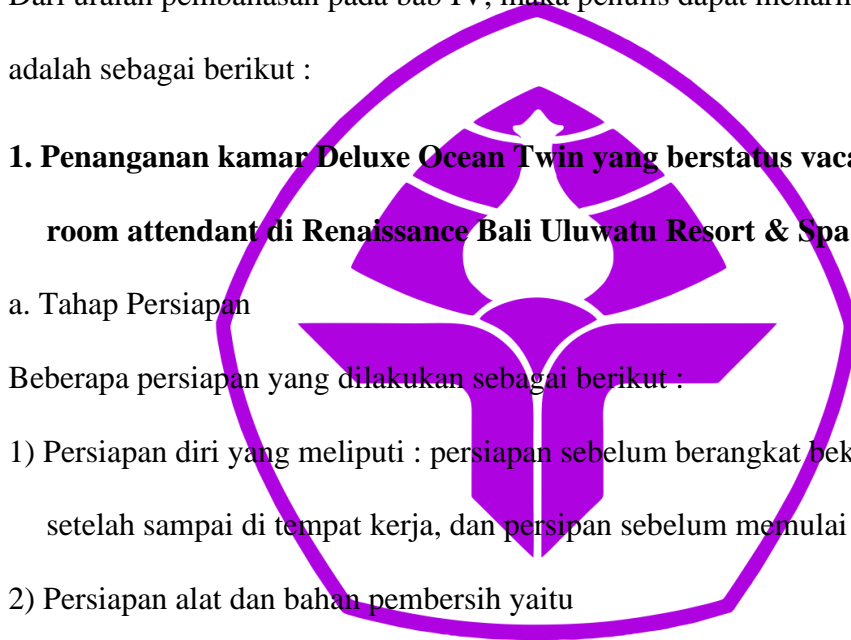
Beberapa persiapan yang dilakukan sebagai berikut :

- 1) Persiapan diri yang meliputi : persiapan sebelum berangkat bekerja, persiapan setelah sampai di tempat kerja, dan persiapan sebelum memulai pekerjaan.
- 2) Persiapan alat dan bahan pembersih yaitu
- 3) Menata *trolley / Set up trolley*

b. Tahap Pelaksanaan

Beberapa kegiatan yang dilakukan dalam tahap ini sebagai berikut :

- 1) Memeriksa status kamar
- 2) Memasuki kamar
- 3) Mengamati kondisi kamar.
- 4) Mengumpulkan sampah
- 5) Menata tempat tidur.
- 6) Membersihkan kamar mandi.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

7) Melengkapi *linen* dan *guest supplies* di kamar tamu.

8) *Mopping*

9) Menyemprotkan *Room Freshener*

c. Tahap Akhir

Dalam tahap akhir, kegiatan yang dilakukan yaitu :

1) Pengecekan ulang

2) Mengisi *room attendant report (housekeeping task sheet)*

3) Penggudangan

4) Mengembalikan kunci kamar (*key card*)

2. Masalah – masalah yang sering dihadapi dan cara mengatasi dalam penanganan kamar Deluxe Ocean Twin berstatus vacant dirty di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa sebagai berikut :

1) Untuk mengatasi banyak adanya *spot* atau noda yang terdapat pada *sheet*, *towel*, maupun *pillow case*, hal yang dapat dilakukan ialah dengan memilah *linen* yang *spot*.

2) Untuk mengatasi keterlambatan *linen* yang dapat menghambat pekerjaan, hal yang dapat dilakukan ialah melakukan beberapa pencucian *linen* di hotel.

B. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1) Banyak adanya *spot* atau noda yang terdapat pada *sheet*, *towel*, maupun *pillow case*. Solusinya adalah membeli *linen* baru dan *linen* yang *spot* dipisahkan lalu di *treatment*, yaitu menghilangkan *spot* yang ada pada *linen* tersebut. Memberikan pelayanan laundry hotel harus memiliki perencanaan dan

pengelolaan jasa pembersih yang berkualitas dan dapat dipercaya dalam SOP dengan baik, disamping itu para karyawan harus bertanggung jawab terhadap tugasnya masing-masing

- 2) Keterlambatan linen yang datang. Solusinya membuat perjanjian kepada pihak laundry sebelum pengiriman dan selalu berkomunikasi kepada pihak laundry agar selalu mengirim barang dengan tepat waktu .



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Adhitama, I. N. D. 2020. *Landasan Konseptual Perencanaan Dan Perancangan Arsitektur Home Resort Di Terusan Nunyai Di Lampung Tengah, Lampung* (Doctoral dissertation, Universitas Atma Jaya Yogyakarta).
- Chair. 2018. *Analisa Kebutuhan Tamu yang Menginap*. http://eprints.undip.ac.id/68725/9/DAFTAR_PUSTAKA.pdf
- Damayanti, W. 2014. *Peranan Housekeeping Dalam Menangani Komplain Untuk Memberikan Kepuasan Tamu Di Mawar Asri Hotel Jogja*. Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Diakses pada 17 Juli 2022 <https://kbbi.web.id/prosedur.html>
- Koem. 2011. *Strategi Kesantunan Dalam Tindak Tutur Penolakan Pada Ranah Kerja Dan Ranah Keluarga (Studi Kasus Bahasa Indonesia Dialek Gorontalo)* Doctoral dissertation, Diponegoro University.
- Merlinda. 2015. *Penanganan dan Perlindungan Hukum Terhadap Korban Tindak Pidana Kekerasan dalam Rumah Tangga (KDRT) di Indonesia dan India*. UIB Repository.
- Mutiara, F. A. 2020. *Peran Housekeeping Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Hotel*.
- Rumekso. 2002. *Housekeeping Hotel*, Yogyakarta: ANDI
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Sulastiyono, A. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel*. Bandung: Alfabeta
- Umam. 2014. *Manajemen Perkantoran (Referensi untuk Para Akademisi dan Praktisi)*. Bandung: Pustaka Setia.