

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN PEMBERSIHAN KAMAR  
YANG BERKUALITAS OLEH ROOM ATTENDANT  
DI INTERCONTINENTAL BALI RESORT**



**I Gusti Ketut Agung Ramawan**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN PEMBERSIHAN KAMAR  
YANG BERKUALITAS OLEH ROOM ATTENDANT  
DI INTERCONTINENTAL BALI RESORT**



**Oleh**

**I Gusti Ketut Agung Ramawan  
NIM 1915823123**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI**

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

**PELAYANAN PEMBERSIHAN KAMAR  
YANG BERKUALITAS OLEH ROOM ATTENDANT  
DI INTERCONTINENTAL BALI RESORT**

Oleh  
**I Gusti Ketut Agung Ramawan**  
NIM 1915823123

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



**I Putu Krisna Arta Widana, S.S.T., M.Par.**  
NIP 198901112019031015

Pembimbing II,



**Drs. I Nyoman Kanca, M.Par.**  
NIP 196012311990111001

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata  
Ketua,



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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
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](http://www.pnb.ac.id)  
Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

---

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : I Gusti Ketut Agung Ramawan

NIM 1915823123

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PELAYANAN PEMBERSIHAN KAMAR  
YANG BERKUALITAS OLEH ROOM ATTENDANT  
DI INTERCONTINENTAL BALI RESORT”**

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, 26 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



NIM : 1915823123

PS : DIII Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “PELAYANAN YANG BERKUALITAS OLEH ROOM ATTENDANT DI INTERCONTINENTAL BALI RESORT” dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan mengenai Pelayanan Yang Berkualitas Oleh *Room Attendant* Pada Saat Pandemi Di Intercontinental Bali Resort .

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini saya banyak memperoleh bantuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. I 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., PhD selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali, yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu serta memberikan pengarahan kepada penulis.
3. Dr. Drs. Gede Ginaya, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par selaku Ketua Program Studi Diploma III Perhotelan yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di program studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Putu Krisna Arta Widana, S.S.T., M.Par, Dosen Pembimbing I saya yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. Drs. I Nyoman Kanca, M.Par, Dosen Pembimbing II saya yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata yang telah membimbing saya selama menuntut ilmu pada jurusan pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
8. Bapak I Nyoman Linggih, selaku Housekeeping Manager di InterContinental Bali Resort.
9. Bapak I Komang Wirawan, selaku Training Manager di InterContinental Bali Resort.
10. Seluruh staff maupun supervisor di InterContinental Bali Resort yang telah bersedia menerima, memberikan penjelasan dan membimbing kepada penulis untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini.
11. Bapak I Gusti Putu Gede Sueno orang tua saya yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan Tugas Akhir ini.
12. Ibu Ni Wayan Suci ( Alm. ) orang tua saya yang selalu memberikan semangat selama penulisan Tugas Akhir ini.

13. Saudara I Kadek Chandra Purnama Putra sahabat yang selalu menemani, mendukung serta memberikan semangat selama penulisan tugas akhir ini.
14. Teman-teman Trainee InterContinental Bali Resort yang selalu memberikan semangat teman-teman kampus yang telah memberikan semangat dan membantu dalam proses penulisan Tugas Akhir.

Akhir kata, saya berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.



Badung, Agustus 2022

I Gusti Ketut Agung Ramawan

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

Isi	Halaman
<b>COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>TUGAS AKHIR</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir.....	4
1. Tujuan Penulisan.....	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	5
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	5
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	6
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>7</b>
A. Pengertian dan Klasifikasi Hotel.....	7
B. Pengertian Housekeeping / Tata Graha.....	8
C. Pengertian <i>Room Attendant</i> .....	9
D. Jenis – Jenis Kamar Hotel.....	9
E. Pengertian Pelayanan .....	12
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	<b>14</b>
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan/ Hotel.....	14
1. Lokasi Perusahaan/ Hotel.....	14
2. Sejarah Perusahaan / Hotel .....	15
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan / Hotel.....	21
1. Penjualan Kamar .....	22
2. Penjualan Makanan dan Minuman.....	28



3. Supporting Resort Facilities.....	32
C. Struktur Organisasi Perusahaan / Hotel .....	34

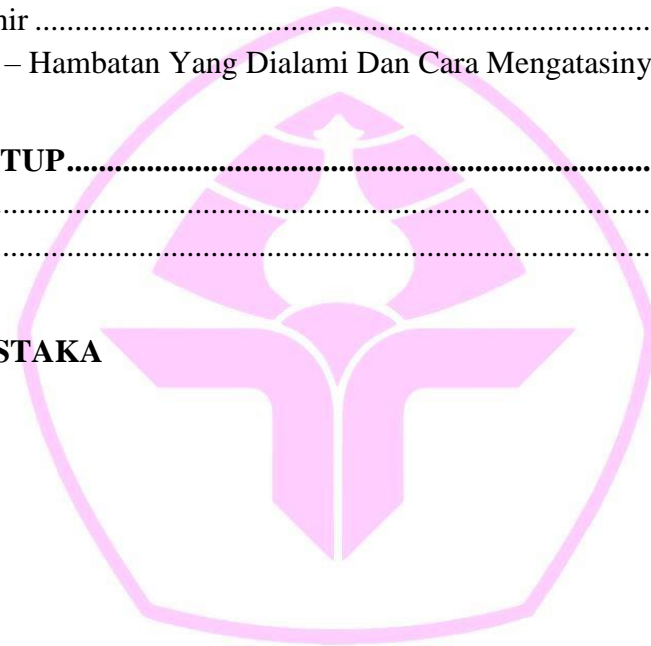
**BAB IV PEMBAHASAN..... 47**

A. Prosedur Pelayanan Kamar yang Berkualitas .....	48
1. Tahap Persiapan .....	48
2. Tahap Pembersihan Kamar yang Berkualitas .....	53
3. Tahap Akhir .....	63
B. Hambatan – Hambatan Yang Dialami Dan Cara Mengatasinya.....	64

**BAB V PENUTUP..... 66**

A. Simpulan .....	66
B. Saran .....	67

**DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN**



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

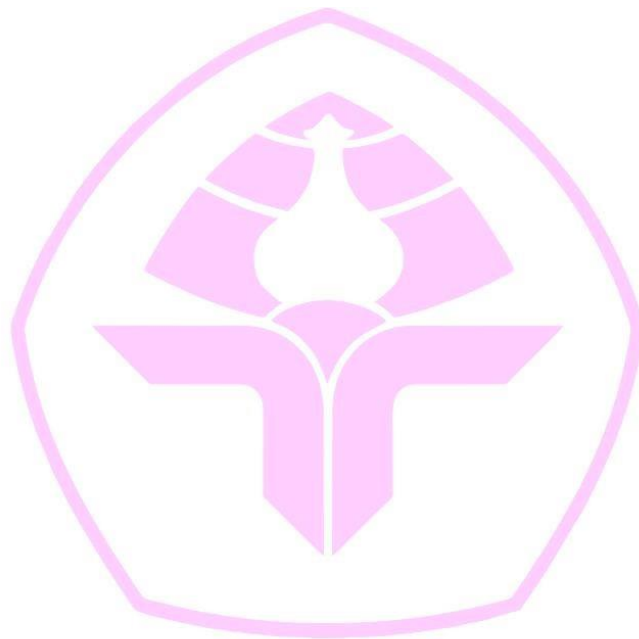
## DAFTAR GAMBAR

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 3. 1 Logo InterContinental Bali Resort .....	14
Gambar 3. 2 Classic Room .....	26
Gambar 3. 3 Singaraja Room.....	26
Gambar 3. 4 Club InterContinental Room .....	27
Gambar 3. 5 Imperial & Jivana Villa Sumber.....	28
Gambar 3. 6 Struktur Organisasi Housekeeping Departement InterContinental .....	34
Gambar 4. 1 Persiapan Diri Seorang Room Attendant .....	50
Gambar 4. 2 Caddy Carry Peralatan Pembersih Kamar.....	52
Gambar 4. 3 Set Up Trolley Room Attendant.....	53
Gambar 4. 4 Proses Penebaran Sheet Pada Bedroom .....	57
Gambar 4. 5 Proses Pemasangan Pillow pada Bedroom.....	59

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3. 1 Jenis dan Jumlah Kamar .....	22



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

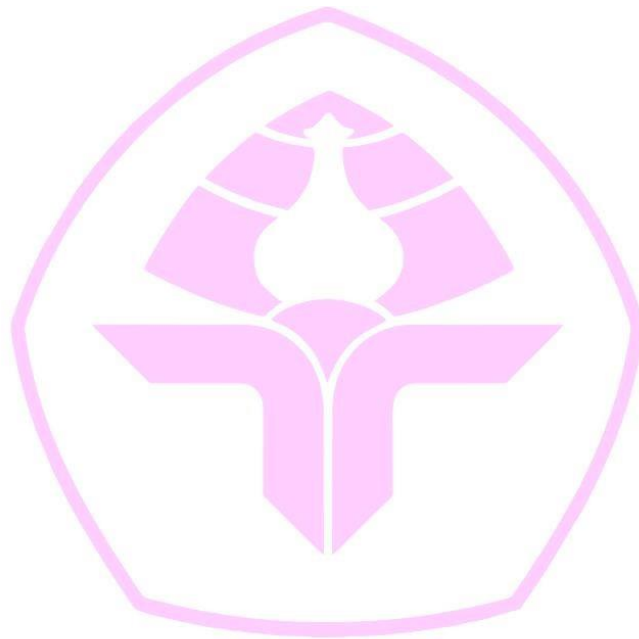
## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : *Guest Amenities*

Lampiran 2 : *Guest Supplies*

Lampiran 3 : *Cleaning Equipment*

Lampiran 4 : *Cleaning Supplies*



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Bali merupakan salah satu destinasi wisata yang paling sering di kunjungi di Indonesia. Para wisatawan yang berasal dari berbagai Negara akan berdatangan ke Bali untuk menikmati keindahan yang di suguhkan oleh Pulau Dewata ini mulai dari tradisi, seni budaya, keindahan alam, dan masyarakatnya yang ramah. Ketika para wisatawan berkunjung ke Bali, tempat untuk bermalam atau menginap merupakan salah satu tempat yang akan digunakan oleh para wisatawan yang berdatangan dari berbagai Negara untuk mengistirahatkan diri dari kegiatan yang sudah dijalani. Bali memiliki berbagai macam jenis tempat penginapan antara lain ada Hotel, Hostel, Budget Hotel, Boutique Hotel, Apartement, Aparthotel, Guest House, Bed & Breakfast, Resort, dan Villa.

Resort merupakan salah satu tempat yang menyediakan layanan jasa penginapan yang paling sering digunakan oleh para wisatawan. Penginapan model Resort biasanya juga menyediakan fasilitas yang sangat memanjakan pengunjungnya, misalnya penjemputan dari bandara, menyediakan fasilitas sepeda di sekeliling resort, dan pijat gratis. Resort dibagi menjadi dua jenis, yang pertama ada *mountain resort*. Resort jenis ini merupakan resort yang terletak di lokasi di sekitaran pegunungan. Jenis resort yang kedua adalah *beach resort*. Disebut *beach resort* dikarenakan penginapan ini berada di pinggir atau tepi pantai. Resort juga

mempunyai standar kualifikasi penyebutan resort tersebut masuk ke dalam bintang berapa.

Jika kita berbicara mengenai hotel, hal yang paling identik dengan hotel adalah bagaimana pelayanan di hotel tersebut. *InterContinental Bali Resort* merupakan tempat penyedia jasa layanan penginapan yang sangat mewah, berkelas, fasilitas-fasilitasnya yang disuguhkan oleh *InterContinental Bali Resort* sangat lengkap, dan pelayanan *Room Attendant* yang sangat memuaskan. *InterContinental Bali Resort* terletak di tengah kawasan di Teluk Jimbaran sebelah selatan pulau Bali, *InterContinental Bali Resort* memiliki kamar dengan jumlah 417 kamar yang didesain untuk menggabungkan kenyamanan modern dengan arsitektur tradisional Bali.

Di masa pandemi ini persiapan *new normal* di *InterContinental Bali Resort* sudah menerapkan protokol kesehatan, protokol kesehatan itu ialah memakai masker dengan standar kesehatan, mencuci tangan saat selesai melakukan kegiatan, jaga jarak dan menghindari kegiatan yang menimbulkan keramaian. Selain itu kelengkapan tamu di hotel juga dipenuhi seperti *hand sanitizer* di public area dan *tissue antiseptic* di dalam kamar. Di *InterContinental Bali Resort* pelayanan *Room Attendant* merupakan salah satu section yang sangat penting di masa pandemi ini, sebelum masa pandemi pun *pelayanan Room Attendant* merupakan salah satu *section* yang sangat penting juga, dikarenakan sebagian banyak kegiatan yang dilakukan para tamu dilakukan di dalam kamar. Di masa pandemi ini sebagai *Room Attendant* mesti memperhatikan dengan baik kebersihan di dalam kamar hotel, mulai dari *men-dusting* yang bertujuan membersihkan debu, kotoran – kotoran dari

permukaan furniture, dinding, list, dan aksesoris, sampai mengecek kembali bagian sudut kamar yang sudah dibersihkan.

Sebagai seorang Room Attendant harus melayani tamu dengan sepenuh hati, dan jangan sekali-kali kita sebagai *Room Attendant* berani melawan entah itu perkataan tamu atau sikap tamu kepada kita sebagai Room Attendant, dan kita sebagai *Room Attendant* diharuskan bersikap ramah tamah, tersenyum, mengucapkan salam kepada tamu di hotel, jika seorang Room Attendant berpapasan dengan para tamu, *Room Attendant* diharapkan menyapa tamu terlebih dahulu dan jangan sampai tamu yang menyapa terlebih dahulu kepada *Room Attendant*.

Di masa pandemi ini, pelayanan *Room Attendant* sangat perlu diperhatikan, dikarenakan pada masa pandemi ini kebersihan, dan kenyamanan merupakan hal yang sangat penting dilakukan oleh *Room Attendant* agar para tamu hotel mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari *Room Attendant*. Di InterContinental Bali Resort pelayanan *Room Attendant* sangat berkualitas dan memuaskan. Kebersihan dan kenyamanan merupakan tugas seorang Room Attendant agar para tamu hotel menikmati moment moment yang mereka lewati di hotel. Prosedur pelayanan Room Attendant yang berkualitas di masa pandemi ini mencakup beberapa faktor, seperti Grooming dan Attitude, Guest Amenities, Pembersihan Kotoran dan Debu.

Pada saat melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di masa pandemi ini, penulis memfokuskan pengamatan dan tertarik untuk mengangkat topik yang akan

dibahas dalam Tugas Akhir dengan judul “Prosedur Pelayanan yang Berkualitas Oleh Room Attendant Saat Masa Pandemi Di InterContinental Bali Resort”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang maka dapat dikemukakan rumusan permasalahan yang dibahas dalam tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur pelayanan pembersihan kamar yang berkualitas oleh *Room Attendant* di Intercontinental Bali Resort?
2. Apa saja hambatan yang dialami *Room Attendant* dalam pelayanan pembersihan kamar yang berkualitas di InterContinental Bali Resort?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir**

1. Tujuan Penulisan
  - a. Untuk mengetahui bagaimana prosedur pelayanan pembersihan kamar yang berkualitas oleh *Room Attendant* di InterContinental Bali Resort.
  - b. Untuk mengetahui hambatan apa saja yang dialami *Room Attendant* di InterContinental Bali Resort.
2. Kegunaan Penulisan
  - a. Bagi mahasiswa

Sebagai sarana untuk mengembangkan dan menerapkan teori yang diperoleh selama menempuh pendidikan dengan kenyataan yang ada di industri. Selain itu dapat memperluas wawasan berpikir penulis mengenai industri perhotelan khususnya dalam bidang *Housekeeping*. Penulis juga



dapat menganalisa suatu masalah dan memecahkan masalah tersebut, serta menuangkan hasil pengamatan dalam bentuk karya ilmiah.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Dapat memberikan sumbangan pikiran terhadap almamater yang akan digunakan sebagai bahan bacaan di perpustakaan, dijadikan *literature* bagi yang pengamatan sama.

c. Bagi Perusahaan

Diharapkan untuk menjadi bahan masukan dan saran kepada pihak industri mengenai permasalahan yang sedang dihadapi, khususnya dalam pelayanan kamar yang berkualitas.

## **D. Metode Penulisan Tugas Akhir**

### **1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data**

#### **a. Metode Observasi**

Teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung terhadap aktivitas-aktivitas yang dilakukan pada objek pengamatan, seperti pada saat ini penulis melakukan observasi pada saat *Room Attendant* melakukan pelayanan pada saat pandemi di *InterContinental Bali Resort*, seperti step by step dalam melakukan pelayanan kamar, mulai dari mengetuk pintu sesuai dengan SOP dari industry.

#### **b. Metode Wawancara**

Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan cara mengadakan tanya jawab langsung dengan pihak yang terkait dengan permasalahan dalam prosedur pelayanan kamar yang berkualitas, seperti: *Staff Housekeeping Department*,

*Manager Housekeeping Department*, dan *Supervisor Housekeeping Department* mengenai kendala-kendala yang dihadapi selama ini dalam melakukan pelayanan kamar yang berkualitas

### **c. Studi Kepustakaan**

Teknik pengumpulan data dengan cara membaca buku-buku pedoman yang ada kaitannya dengan objek pengamatan atau masalah yang sedang dihadapi.

## **2. Metode dan Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu dengan menggambarkan dan menjelaskan tentang situasi dan fakta-fakta dilapangan, memaparkan kenyataan permasalahan yang ada dan membandingkannya dengan teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan tersebut, sehingga masalah yang dihadapi dapat diatasi.

## **3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis**

Metode dan teknik penyajian hasil analisis yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode *informal* dan metode *formal*. Metode *Informal* yaitu metode penyajian analisis data dengan kata-kata dan metode penyajian *Formal* adalah metode yaitu penyajian analisis data dengan menyajikan data dengan tanda-tanda tertentu seperti, foto, dan lain-lain. Metode ini dibantu dengan teknik penggabungan antara kata-kata dan tanda.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Dari uraian pembahasan di atas pada bab IV, maka penulis dapat menarik simpulan sebagai berikut :

1. Prosedur Pembersihan Kamar Yang Berkualitas Di InterContinental Bali Resort.
  - a. Tahap Persiapan awal meliputi : persiapan diri, persiapan operasional dimana seorang *room attendant* harus mempersiapkan diri sebelum melakukan pekerjaan dan juga harus mempersiapkan peralatan dan perlengkapan operasional.
  - b. Tahap Pelaksanaan, setelah semua persiapan sudah siap maka berikutnya penanganan kamar dimulai dengan membawa *trolley room attendant* dan *carry caddy* ke depan pintu kamar, kemudian *room attendant* memasuki kamar tamu, setelah itu *room attendant* melakukan pengecekan kamar terlebih dahulu, setelah selesai melakukan pengecekan barulah *room attendant* mulai melakukan pembersihan seperti menata tempat tidur (*making bed*), membersihkan kamar mandi (*bath room*), melengkapi lena, membersihkan *balcony*, *vacuuming*, *dusting* dan *mopping*.
  - c. Tahap Akhir yaitu: pengecekan terakhir bertujuan untuk agar tidak adanya kekurangan baik dalam hal kelengkapan maupun kebersihan kamar

2. Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam Prosedur Pembersihan Kamar Yang Berkualitas Di InterContinental Bali Resort.
  - a. Tamu yang memiliki banyak permintaan. Cara mengatasinya yaitu, memberi penjelasan kepada tamu mengenai proses perpindahan kamar agar tamu tersebut mengerti akan pekerjaan *Room Attendant*.
  - b. Penyediaan linen yang sedikit. Cara mengatasinya yaitu, pihak hotel perlu menambahkan *stock linen* yang baru agar proses pembersihan kamar dapat berjalan dengan lancar.
  - c. *Amenities* yang tersedia di *housekeeping office* habis. Cara mengatasinya yaitu, petugas di *housekeeping* perlu memeriksa segala *amenities* yang tersedia sebelum *amenities* tersebut habis.

## **B. Saran**

Adapun saran yang dapat penulis berikan guna meningkatkan kualitas pelayanan di InterContinental Bali Resort diantaranya :

1. Ketegasan dari pihak InterContinental Bali Resort sangat diperlukan untuk berhadapan dengan tamu yang tidak menaati peraturan dan prosedur yang berlaku. Hal ini bertujuan agar pekerjaan *room attendant* dalam pembersihan kamar tidak terhambat.
2. Menambah jumlah linen juga sangat diperlukan untuk mendukung kelancaran kerja *room attendant* dan operasional hotel.

## DAFTAR PUSTAKA

- Diana, Y. 2019. *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Housekeeping Departement Pada Hotel Bintang Lagoon Resort*. Jurnal Manajemen Tools, 53(9), 193–205.
- Fadhli, A. 2017. *Pengantar Housekeeping Perhotelan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hermawan, Iwan. 2019. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif & Mixed Methode*. Cetakan 1. Karawang: Hidayatul Quran Kuningan.
- Hurdawaty dan Parantika. 2018. *Sanitasi Hygiene dan Keselamatan Kerja*. Jakarta: Erlangga.
- Junaidi, dkk. 2020. *Matel Muslim Friendly Assesment Tool For Hotel Sebuah Pedoman Kompromistis Untuk Standarisasi Hotel Rumah Muslim*. Yogyakarta : Deepublish.
- Kasmir, 2017. *Customer Service Excellent*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Meskardo, Sembiring. 2015. *Omset Berlipat dari Bisnis Hotel, Tur, dan Travel*. Jakarta: Penerbit Cermelang Publishing.
- Prakoso. 2017. *Front Office Praktis dan Prosedur Kerja*. Yogyakarta : Gava Media.
- Purnama, R. G. 2015. *Tugas Room Attendant Dalam Menangani Complaint Tamu Deluxe*. *Jurnal Pariwisata*, 2(1), 22-29.
- Rabbani, Aletheia. 2020. Sosial79. 2017. Diambil 26 November 2020, dari <https://www.sosial79.com/2020/11/pengertian-studi-kepuustakaan-tujuan.html>
- Siti Nurul Hasanah, Damanhuri & Ronni Juwandi. 2022. " *Analisi Kualitas Pelayanan Publik Dalam Konteks Pembuatan KTP Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Koya Serang Pafa Tahun 2021*". *Jurnal Kewarganegaraan*, hal. 1-13. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Surya, F. 2019. *Akomodasi Perhotelan*. Jawa Tengah: Desa Pustaka Indonesia.