

TUGAS AKHIR

**PERAN LADY IN RED DALAM PENANGANAN
GHA DISCOVERY MEMBERSHIP DAN VIP GUEST
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



A. Ratih Listya Dewi

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PERAN LADY IN RED DALAM PENANGANAN
GHA DISCOVERY MEMBERSHIP DAN VIP GUEST
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



Oleh
A. Ratih Listya Dewi
2015823140

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

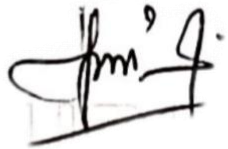
**PERAN LADY IN RED DALAM PENANGANAN
GHA DISCOVERY MEMBERSHIP DAN VIP GUEST
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**

Oleh
A. Ratih Listya Dewi
NIM 2015823140

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Raden Roro Rieta Anggraheni, S.Pd., M.Hum.
NIP 198901172022032007

Pembimbing II,



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

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua



Prof. Ini 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 di bawah ini:

Nama : A. Ratih Listya Dewi

NIM : 2015823140

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PERAN LADY IN RED DALAM PENANGANAN GHA DISCOVERY
MEMBERSHIP DAN VIP GUEST 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, 28 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Nama : A. Ratih Listya Dewi

NIM : 2015823140

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **Peran Lady In Red dalam Penanganan GHA Discovery Membership dan VIP Guest di The Apurva Kempinski Bali** dengan baik. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk mengetahui sistem Lady In Red dalam penanganan GHA Discovery Membership dan VIP di The Apurva Kempinski Bali.

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis banyak menemukan hambatan dan kesulitan, akan tetapi berkat bimbingan dan motivasi yang didapatkan dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi oleh penulis. Untuk itu pada kesempatan yang baik ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program studi DIII Perhotelan di Politeknik Negeri Bali.
5. Raden Roro Rieta Anggraheni, S.Pd., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan, motivasi dan nasehat dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Drs. I Wayan Jendra, M.Ed. Admin selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan, motivasi dan nasehat dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Stefhannie Elicia selaku Front Office Manager yang telah banyak memberikan informasi, nasehat dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

8. Seluruh staf pada The Apurva Kempinski Bali yang telah banyak memberikan bimbingan, saran dan motivasi kepada penulis selama penulisan laporan tugas akhir ini.
9. Bapak I Nyoman Mertayasa dan Ibu Ni Made Serini Asih selaku orang tua penulis yang telah banyak memberikan motivasi dan bimbingan kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, maka penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak yang bersifat membangun atau mendukung demi menyempurnakan tugas akhir ini.

Akhir kata, Penulis 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 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan.....	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A. Pengertian dan Jenis Hotel.....	9
1. Pengertian Hotel.....	9
2. Klasifikasi Hotel.....	10
B. Pengertian dan Jenis Tamu Hotel.....	12
1. Definisi Tamu Hotel.....	12
2. GHA Discovery Member.....	13
3. Tamu VIP (Very Important Person).....	17
C. Pengertian Guest Relation Officer (GRO).....	18
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	22
A. Lokasi dan Sejarah Hotel.....	22

1. Lokasi Hotel	22
2. Sejarah Hotel	23
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	26
1. Bidang Usaha Hotel	26
2. Fasilitas Hotel	28
C. Struktur Organisasi	37
BAB IV PEMBAHASAN	41
A. Peran Lady In Red dalam Penanganan GHA Discovery Member dan VIP Guest di The Apurva Kempinski Bali	41
1. Tahap Persiapan	42
2. Tahap Pelaksanaan	46
3. Tahap Akhir	56
B. Kendala yang dihadapi Lady In Red dalam Penanganan Tamu GHA Discovery dan VIP di The Apurva Kempinski Bali.....	57
BAB V PENUTUP	9
A. Simpulan	9
B. Saran.....	10
DAFTAR PUSTAKA	12

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tangkapan layar member level GHA di <i>Opera system</i>	3
---	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo The Apurva Kempinski Bali.....	23
Gambar 3.2 The Apurva Kempinski Bali.....	24
Gambar 4.1 Tampilan Absensi Finger Print	42
Gambar 4.2 Uniform Front Office.....	43
Gambar 4.3 Alat Tulis.....	44
Gambar 4.4 Laptop	45
Gambar 4.5 Tampilan Room Assignment	47
Gambar 4.6 Tampilan Member Type.....	50
Gambar 4.7 Black Folder In-room Check-in.....	51
Gambar 4.8 Benefit GHA Discovery Member.....	52
Gambar 4.8 Tampilan Arrival List.....	54
Gambar 4.9 Tampilan Excel VIP In House.....	54
Gambar 4.10 Tampilan In House Opera	55
Gambar 4.11 Email.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1

Hasil wawancara dengan narasumber

Lampiran 2

Lampiran 2.1 Grand Deluxe Room

Lampiran 2.2 Junior Suite Room

Lampiran 2.3 Prestige Suite Room

Lampiran 2.4 Villa

Lampiran 3

Lampiran 3.1 Selasar Deli

Lampiran 3.2 Izakaya by Oku

Lampiran 3.3 Baiyun Restoran

Lampiran 3.4 L'atelier by Cyril Kongo

Lampiran 3.5 Pala Restoran

Lampiran 3.6 Pala Rooftop Bar

Lampiran 3.7 Kubu Pool Bar

Lampiran 3.8 Reef Beach Club

Lampiran 3.9 Koral Restoran

Lampiran 3.10 Apurva Spa & Salon

Lampiran 3.11 Gym atau Fitness Center

Lampiran 3.12 Asha Boutique Gallery

Lampiran 3.13 Amala & Kimaya Chapel

Lampiran 3.14 Apurva Chapel

Lampiran 3.15 Swimming Pool

Lampiran 3.16 Jalak Family Kids Club

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh individu dengan jangka waktu pendek dan sementara dengan tujuan tertentu atau serangkaian kegiatan dan aktivitas perjalanan yang dilakukan oleh manusia, baik perorangan maupun berkelompok, dari satu tempat ke tempat lain secara sementara dengan tujuan untuk mendapatkan keseimbangan, kedamaian, ketenangan, keserasian, dan kebahagiaan. Dari penjelasan definisinya dapat disimpulkan bahwa pariwisata merupakan suatu kebutuhan bagi manusia untuk menjaga kesehatan, dengan pariwisata suasana hati seseorang dapat berganti menjadi lebih baik serta menambah wawasan dan kecintaannya terhadap alam.

Hotel yang termasuk dalam industri perhotelan dan eksistensi hotel di butuhkan untuk memenuhi kebutuhan suatu individu dalam melakukan perjalanan. Hotel merupakan salah satu bentuk akomodasi komersial yang sering dijumpai dan memiliki fungsi utama sebagai tempat singgah untuk sementara waktu bagi orang yang sedang melakukan perjalanan. Saat ini, hotel tidak hanya semata-mata digunakan sebagai tempat menginap sementara waktu, namun juga dapat digunakan untuk kegiatan lain seperti perjamuan, pertemuan, seminar, acara atau pesta, dan sebagainya berkat adanya fasilitas tambahan yang dapat menunjang kelangsungan kegiatan-kegiatan tersebut.

Salah satu hotel yang dijadikan tempat diadakannya *event* besar dunia, yaitu KTT G-20 adalah hotel The Apurva Kempinski Bali. Hotel ini juga mempunyai tampilan yang sangat indah karena mempunyai bentuk mirip dengan *Piramid Amerika Tengah*. Hotel The Apurva Kempinski merupakan milik dari Presiden Direktur Wings Group yaitu William Katuari. Hotel mewah ini dibuka pada tanggal 28 Februari 2019 dan baru beroperasi selama empat tahun, tetapi mempunyai kapasitas tempat untuk menjadi lokasi acara besar internasional yang memiliki luas 14 hektar.

The Apurva Kempinski Bali merupakan salah satu hotel bintang lima yang tergabung dalam jaringan *Global Hotel Alliance Discovery* dan biasa disingkat dengan *GHA Discovery*. *GHA Discovery* memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan terbaik disetiap *brand* yang dimilikinya. Tujuan dari program *GHA Discovery* untuk memberikan penghargaan atas loyalitas dari para pelanggan. Program *GHA Discovery* ini bisa didapatkan dengan cara bergabung dalam program *membership*, program *GHA Discovery* akan memberikan poin dan bisa ditukarkan disemua *brand* hotel yang tergabung dalam naungan *GHA Discovery* diseluruh dunia. Pelanggan yang tergabung dalam *GHA Discovery membership* akan mendapatkan perhatian khusus karena bisa dikatakan setara dengan tamu *VIP (Very Important Person)*. Contoh dari perbedaan pelayanan yang diberikan misalnya di hotel The Apurva Kempinski tamu *GHA Discovery* dan *VIP* akan disambut oleh *brand ambassador* yakni LIR (Lady In Red).

Front Office memiliki GRO (Guest Relation Officer) yang sering dikenal dengan LIR (Lady In Red) yang bertugas berhubungan langsung dengan tamu sejak

pertama kali tiba di hotel termasuk menyapa, membantu, menjawab dan memberikan penjelasan tentang segala hal yang berkaitan dengan kegiatan perhotelan. Lady In Red adalah orang yang menjadi perantara hotel dengan para tamu, terutama tamu *VIP* dan *GHA Discovery*, yang terdiri dari; *Silver, Gold, Platinum, Titanium* dan *Red member (CEO)*.

Tabel 1.1 Tangkapan layar member level *GHA* di *Opera system*

Member Type	GHA			Member Level	PLATINUM		
HK Status	Room Type	Room	Name	ETA	Rms	Departure	ETD
Inspected	B2T	6252	Dewi, Ayu	12.35	1	23.03.23	12:00
Dirty	C1K	6337	Sari, Wayan	11.11	1	23.03.23	12:00
Dirty	AJS	2101	Wilona, Natasya	11.11	1	23.03.23	12.00

Sumber : The Apurva Kempinski Bali, 2023

Data di atas adalah salah satu contoh *level* tamu yang tergabung dalam *GHA Discovery Membership*. *GHA Discovery* akan dikelompokkan dan akan mendapatkan penyambutan yang berbeda sesuai *level* dari para *member* dengan tujuan agar tamu bisa puas dengan pelayanan yang diberikan dan keinginan tamu bisa terpenuhi sebagai *member setia*. Menjadi *ambassador* dari Kempinski hotel yang ada di seluruh dunia Lady In Red merupakan *ikon* yang *elegan* dan memiliki ciri khas dari berbagai hotel diseluruh dunia dengan baju yang berwarna merah dengan motif kain tertentu yang mencerminkan budaya dan tradisi lokal dari berbagai suku diberbagai negara, contohnya di The Apurva Kempinski Bali memakai motif parang berwarna merah.

Tamu *VIP (Very Important Person)* adalah tamu yang dianggap penting oleh pihak hotel seperti pejabat negara dan pimpinan perusahaan, yang mendapatkan perlakuan, perhatian dan pelayanan khusus selama menginap di hotel. Pelayanan yang baik dan maksimal terhadap tamu *VIP* dapat menjadikan tamu *VIP* sebagai salah satu media promosi serta pencitraan hotel yang dapat meningkatkan kunjungan tamu di hotel dan pelayanan yang baik serta maksimal terhadap tamu *VIP* dapat memberikan kepuasan bagi tamu dan mendorong tamu untuk melakukan kunjungan kembali ke hotel.

The Apurva Kempinski Bali yang tergabung dalam program *GHA Discovery* akan memberikan keuntungan khusus kepada tamu yang sudah menjadi anggota. Lady In Red di The Apurva Kempinski Bali dengan GRO (Guest Relation Officer) di hotel lain memiliki tugas yang sama tetapi Lady In Red lebih mengarah kepada tamu *GHA* dengan tingkatan *member* tinggi serta tamu *VIP*. Pelayanan dan penanganan yang diberikan Lady In Red kepada tamu *GHA Discovery* dan *VIP* berbeda dengan tamu *reguler*. Oleh karena itu penulis tertarik untuk membuat penyusunan tugas akhir yang akan membahas lebih lanjut mengenai peran Lady In Red dalam penanganan *GHA Discovery* dan tamu *VIP*, hingga kesulitan apa saja yang akan dihadapi saat menangani tamu yang memiliki keanggotaan *GHA Discovery* dan *VIP guest* di The Apurva Kempinski Bali.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dengan latar belakang ini penulis tertarik untuk menulis tugas akhir dengan judul Peran Lady In Red dalam Penanganan *GHA Discovery*

Membership dan *VIP Guest* di The Apurva Kempinski Bali, maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini adalah:

1. Bagaimanakah penanganan tamu *GHA Discovery Member* dan tamu *VIP* yang dilakukan oleh Lady In Red di The Apurva Kempinski Bali?
2. Apa sajakah hambatan/kesulitan yang dihadapi Lady In Red dalam penanganan *GHA Discovery Member* dan tamu *VIP* di The Apurva Kempinski Bali?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan

Berdasarkan dengan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka tujuan yang ingin diraih dan kegunaan dari penulisan tugas akhir yakni sebagai berikut.

1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk menjelaskan mengenai Peran Lady In Red dalam penanganan *GHA Discovery Membership* dan tamu *VIP* dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di The Apurva Kempinski Bali.
- b. Untuk mendeskripsikan hambatan / kesulitan yang dihadapi Lady In Red dalam penanganan *GHA Discovery Membership* dan tamu *VIP* di The Apurva Kempinski Bali.

2. Kegunaan Penulisan

- a. Bagi Mahasiswa

Merupakan salah satu tahapan yang harus ditempuh untuk menyelesaikan perkuliahan Jurusan Pariwisata, Program Studi Diploma III Perhotelan. Mahasiswa diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan dan kemampuan baik secara teori maupun praktik.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

1. Sebagai pembanding bagi institusi Politeknik Negeri Bali untuk mengetahui profesionalisme anak didiknya diindustri.
2. Menjadi tambahan informasi, referensi dan dapat berkontribusi bagi Politeknik Negeri Bali dalam memperbaharui ilmu perkuliahan di bidang Front Office.

c. Bagi The Apurva Kempinski Bali

Sebagai pertimbangan bagi pihak hotel dalam melakukan peningkatan kualitas pelayanan khususnya dalam penanganan tamu *GHA Discovery Member* dan tamu *VIP*.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang akan digunakan meliputi metode observasi, wawancara, dan studi kepustakaan agar mendapatkan data yang akurat terkait topik yang akan dibahas sesuai program Praktik Kerja Lapangan di The Apurva Kempinski Bali.

a. Metode Observasi

Metode Observasi menurut Hasanah (2007) merupakan pengumpulan data dengan melakukan pengamatan atau penglihatan secara langsung oleh penulis terhadap proses penanganan *GHA Discovery Membership* dan tamu *VIP* serta melakukan pencatatan data yang diperlukan serta terlibat langsung dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di The Apurva Kempinski Bali.

b. Metode Wawancara

Metode Wawancara menurut Sugiono (2016) merupakan metode pengumpulan yang dilakukan dengan cara lisan melalui tanya jawab secara langsung dengan responden, untuk mengetahui informasi mengenai permasalahan yang diteliti.

c. Metode Kepustakaan

Metode Kepustakaan menurut Nasir (2003) merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mempelajari berbagai literatur, jurnal dan laporan ilmiah yang berhubungan atau berkaitan dengan Hotel dan Front Office.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode dan teknik analisis data yang akan dipakai dalam penyusunan tugas akhir ini berupa teknik analisis data secara deskriptif dan akan menggunakan hasil pengumpulan data-data yang telah didapatkan selama melakukan praktik kerja lapangan di The Apurva Kempinski Bali.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

- a. Metode penyajian secara formal dengan menyajikan hasil analisis data menggunakan gambar, lambang, diagram dan suatu pola.

- b. Metode Penyajian secara informal dengan penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kata-kata dan dirangkai berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan selama praktik kerja lapangan berlangsung.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil dari pembahasan mengenai peran Lady In Red dalam penanganan *GHA Discovery Member* dan *VIP Guest* di The Apurva Kempinski Bali, penanganan tamu *GHA Discovery Member* dan *VIP Guest* dapat dilakukan dengan melakukan tahapan sebagai berikut.

1. Tahap persiapan yang terdiri dari persiapan diri dan persiapan operasional. Persiapan diri yang dilakukan seperti melakukan absensi kehadiran dan memperhatikan kebersihan dan penampilan diri agar sesuai dengan *SOP (Standar Operating Procedure)* yang berlaku. Persiapan operasional dimulai dari mempersiapkan peralatan dan alat kerja yang dibutuhkan, *login* ke sistem *Opera* dan melakukan pengecekan di Whatsapp *duty* Lady In Red untuk mengetahui informasi penting yang terjadi.
2. Tahap pelaksanaan yang dimulai dari melakukan pengecekan dan pembaharuan reservasi tamu di sistem *opera*, mempersiapkan *registration form* dan *benefit* yang diterima tamu *in-room check-in*, menyambut dan mengantar tamu yang akan melakukan proses registrasi di kamar, menjelaskan *benefit* yang diterima oleh tamu, menghubungi tamu melalui Whatsapp khusus Lady In Red, melakukan pembuatan

report mengenai para tamu yang sudah registrasi, hingga mengirim *report* kepada atasan.

3. Tahap akhir yakni membersihkan meja kerja, merapikan alat kerja yang digunakan, mengecek *report* yang sudah dikerjakan, mengecek email apakah sudah terkirim, dan mematikan komputer serta memastikan area Lady In Red sudah siap untuk ditinggalkan.

Adapun kendala yang dihadapi dalam penanganan tamu GHA Discovery dan VIP di The Apurva Kempinski Bali oleh Lady In Red meliputi: tamu yang komplain mengenai *misscommunication* yang dilakukan Lady In Red terkait dengan *amenities* yang diberikan tidak sesuai dengan yang diinginkan tamu serta berbeda dengan keluarganya yang lain dan tamu komplain karena merasa diabaikan saat mengkontak Lady In Red.

B. Saran

Berdasarkan pengalaman penulis melaksanakan praktik kerja di The Apurva Kempinski Bali, penanganan tamu *GHA Discovery Member* dan *VIP* yang dilakukan oleh Lady In Red sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang ada. Tetapi ada beberapa hal yang harus ditingkatkan kembali agar menjaga kinerja pelayanan yang diberikan di The Apurva Kempinski Bali yaitu sebagai berikut.

1. Lady in Red perlu memberikan perhatian lebih mengenai permintaan tamu dan selalu menanyakan perihal tamu ke *section* lain agar tidak terjadi kesalahpahaman antara tamu dan Lady in Red.

2. Manager sebaiknya selalu memberikan pengarahan mengenai hal-hal kecil yang harus diperhatikan dan lebih fokus dalam pengecekan permintaan dan reservasi tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Augustine, C. (2020). Hotel bisnis Binjai. *Jurnal Ruang Luar dan Dalam*, 1(1), 12-26.
- Adlini, M. N., Dinda, A. H., Yulinda, S., Chotimah, O., dan Merliyana, S. J. (2022). Metode penelitian kualitatif studi pustaka. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 6(1), 974-980.
- Andini, F. B., dan Amaliasari, E. N. (2020). Analisa Dimensi Pelayanan Butler Dalam Melayani Tamu Vip Pada Hotel X. *EDUTURISMA*, 5(1).
- Anggrawan, A. (2019). Analisis deskriptif hasil belajar pembelajaran tatap muka dan pembelajaran online menurut gaya belajar mahasiswa. *MATRIK: Jurnal Manajemen, Teknik Informatika Dan Rekayasa Komputer*, 18(2), 339-346.
- Alvia, P. (2018). *Explore Indonesia!*. Laksana.
- Hasanah, H. (2017). Teknik-teknik observasi (sebuah alternatif metode pengumpulan data kualitatif ilmu-ilmu sosial). *At-Taqaddum*, 8(1), 21-46.
- Imah, M. T., dan Purwoko, B. (2018). *Studi kepustakaan penerapan konseling neuro linguistic programming (NLP) dalam lingkup pendidikan* (Doctoral dissertation, State University of Surabaya).
- Insani, Y. D., dan Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan kualitas pelayanan Front Office Department melalui tugas dan tanggung jawab Concierge pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1).
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Yuta di kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 4(1).
- Putri, D. S. (2023). *Ketidaksantunan berbahasa dalam Talk Show Indonesia Lawyers Club* (Doctoral dissertation, UNS (Sebelas Maret University)).
- Noor, J. (2011). *Metodologi penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Rachmawati, I. N. (2007). Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif: wawancara. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 11(1), 35-40.

- Rahayu, Y. C., Ajie, M. S. U., dan Akiriningsih, T. (2016). Analisis pengaruh strategi pengelolaan pelayanan tamu VIP terhadap tingkat kepuasan tamu di Hotel Novotel Solo. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 12(1), 26-49.
- Sari, Y. P., Solikhin, A., dan Ermawati, K. C. (2014). Pengaruh Guest Relation Officer (GRO) dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi terhadap tingkat kepuasan tamu di Front Office department Plaza Hotel Kota Bukit Indah Purwakarta. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 9(2), 37-59.
- Suharnoto, S. Hotel bisnis di kota Pontianak. *JMARS: Jurnal Mosaik Arsitektur*, 7(1).
- Triestanti, E., Pascalis, J., dan Wardani, G. K. (2022). *Mengulik kisah hotel bintang 5 pertama di Indonesia. Hotel Indonesia Kempinski Jakarta* (Doctoral dissertation, Podomoro University).
- Zámborský, P., dan Kruesi, M. A. (2018). *Global Hotel Alliance: Strategy Discovery Moving East*. SAGE Publications: SAGE Business Cases Originals.