

Tugas Akhir

**PENANGANAN VILLA EXTREME WOW THREE
BEDROOM BERSTATUS *VACANT DIRTY* MENJADI
VACANT CLEAN OLEH *ROOM ATTENDANT* DI
HOTEL W BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Gusti Bagus Panji Putra Wibawa

**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

Tugas Akhir

**PENANGANAN VILLA EXTREME WOW THREE
BEDROOM BERSTATUS *VACANT DIRTY* MENJADI
VACANT CLEAN OLEH *ROOM ATTENDANT* DI
HOTEL W BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Gusti Bagus Panji Putra Wibawa
NIM. 2015823134**

**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**PENANGANAN VILLA EXTREME WOW THREE BEDROOM
BERSTATUS *VACANT DIRTY* MENJADI *VACANT CLEAN*
OLEH *ROOM ATTENDANT* DI HOTEL W BALI**

Oleh:

I Gusti Bagus Panji Putra Wibawa

NIM 2015823134

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Made Suardani, S Pd. M.Par
NIP. 197303122002122002

Pembimbing II,



Dra. Ida Ayu Kade Werdika Damayanti, M.Par
NIP. 196405011990112001

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua



Prof. Ni Made Ernawati, M.A.T.M., 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
Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : I Gusti Bagus Panji Putra Wibawa

NIM : 2015823134

Program Studi : DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“ PENANGANAN VILLA EXTREME WOW THREE
BEDROOM BERSTATUS *VACANT DIRTY* MENJADI *VACANT
CLEAN* OLEH *ROOM ATTENDANT* DI HOTEL W 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, Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Nama : I Gusti Bagus Panji Putra Wibawa

NIM : 2015823134

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul *PENANGANAN VILLA EXTREME WOW THREE BEDROOM BERSTATUS VACANT DIRTY MENJADI VACANT CLEAN OLEH ROOM ATTENDANT DI HOTEL W BALI* ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan *Penanganan Villa Extreme Wow Three Bedroom Berstatus Vacant Dirty Menjadi Vacant Clean Oleh Room Attendant Di Hotel W Bali*. Pada kesempatan ini pula penulis mengucapkan terima kasih kepada kepada pihak-pihak yang telah berkontribusi membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini secara maksimal.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan saran, bantuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.e Com., selaku Direktur Politeknik Negeri bali yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di kampus Politeknik Negeri Bali khususnya di Jurusan Pariwisata.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D., selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di jurusan pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Drs. Gede Ginaya, M. Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par.,M.Par, selaku ketua program Studi Perhotelan yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di program studi perhotelan jurusan pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Made Suardani, S Pd., M.Par, selaku dosen pembimbing 1 yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan memotivasi penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Dra. Ida Ayu Kade Werdika Damayanti, M.Par, selaku dosen pembimbing 2 yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan memotivasi penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata yang telah membimbing penulis selama menuntut ilmu pada jurusan pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
8. Bapak Titus Rosier selaku General Manager di W Bali Seminyak yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di W Bali Seminyak, untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. I Wayan Gede Jaya Nadi selaku Training Manager di W Bali Seminyak yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di W Bali Seminyak, untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
10. I Kadek Gede Dama Yasa selaku Direktur Housekeeping di W Bali Seminyak yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di W Bali Seminyak, untuk mendukung penulisan tugas akhir ini

11. I Kadek Arka, selaku Assistant Direktur Housekeeping Manager di W Bali Seminyak yang telah memberikan izin penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir ini.
12. Seluruh Staff W Bali Seminyak khususnya pada departemen *Housekeeping* yang telah membantu dan membimbing penulis selama melakukan tugas akhir ini.
13. Kedua orang tua yaitu I Gusti Nyoman Widiarta dan Ni Nyoman Sekarini, keluarga dan teman-teman penulis yang telah memberikan segala dukungan dan semangat kepada penulis selama melakukan tugas akhir ini.
14. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dengan memberikan kritik dan saran dalam penulisan tugas akhir ini.

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa 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 kesempurnaan penulisan tugas akhir ini.

Badung, Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

ISI	HALAMAN
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir	4
1. Tujuan penulis.....	4
2. Kegunaan	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
BAB II	7
LANDASAN TEORI	7
A. Hotel	7
B. Villa	7
C. Tata Graha / <i>Housekeeping</i>	8
D. <i>Room Attendant</i>	9
E. Peralatan Kebersihan	10
F. Penanganan	12
G. Kamar / <i>Room</i>	13
1. Pengertian kamar	13

2. Jenis – jenis kamar	13
3. Extreme WOW three bedroom	14
4. Status kamar	14
BAB III	18
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	18
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan / Hotel	18
1. Lokasi Perusahaan / Hotel	18
2. Sejarah Perusahaan / Hotel	19
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan / Hotel	21
1. Bidang Usaha Perusahaan / Hotel	21
2. Fasilitas Perusahaan / Hotel	21
C. Struktur Organisasi Perusahaan / Hotel	31
BAB IV	36
PEMBAHASAN	36
A. Penanganan villa extreme wow three bedroom berstatus vacant dirty menjadi vacant clean oleh room attendant di hotel W Bali	36
1. Tahap persiapan	37
2. Tahap pelaksanaan	40
3. Tahap akhir	49
B. Hambatan Saat Pelaksanaan dan Solusi	49
1. Adanya keterlambatan pendistribusian <i>linen</i> dan <i>towel</i>	49
2. Terdapat noda atau <i>spot</i> pada <i>linen</i>	50
BAB V	51
PENUTUP	51
A. Simpulan	51
B. Saran	52
Daftar Pustaka	
Lampiran	

DAFTAR GAMBAR

ISI	HALAMAN
Gambar 3.1 Logo W Hotel.....	18
Gambar 3.16 Struktur Organisasi Departemen Housekeeping	32
Gambar 4. 1 Persiapan Diri.....	37
Gambar 4. 2 DND (Don't Disturb) Sign.....	40
Gambar 4. 3 Styling In Progress Sign.....	41
Gambar 4. 4 Making Bed	45
Gambar 4. 5 Carry Caddy	45
Gambar 4. 6 Membersihkan Wash Basin.....	47
Gambar 4. 7 Vanity	48

DAFTAR TABEL

ISI	HALAMAN
Tabel 3. 1 Klasifikasi Escapes W Bali Seminyak	21
Tabel 3. 2 Klasifikasi Villa W Bali Seminyak.....	24
Tabel 3. 3 Kapasitas Ruang Pertemuan	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. *Guest Supplies*

Lampiran 2. *Towel*

Lampiran 3. Alat – alat pembersih

Lampiran 4. Bahan – bahan pembersih

Lampiran 5. Jenis kamar di villa *extreme wow three bedroom*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bali merupakan destinasi wisata yang sangat ramai dikunjungi wisatawan lokal maupun mancanegara. Pulau Bali juga dikenal dengan sebutan “Pulau Seribu Pura” atau “Pulau Dewata”. Pulau ini selalu menarik untuk dikunjungi karena keindahan alamnya dan tradisinya yang masih terjaga dan terawat dengan baik, destinasi wisata yang unik, juga keindahan pantainya serta banyak terdapat akomodasi hotel yang ada. Sehingga itu selalu menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan yang ingin berlibur. Salah satu tempat yang terkenal dan banyak dikunjungi oleh wisatawan adalah daerah Seminyak.

Seminyak merupakan sebuah kawasan pantai yang memiliki keindahan pantai pasir putih yang berada dibagian selatan pulau Bali yang saat ini dikembangkan sebagai daerah wisata di Bali. Perkembangan pariwisata di Seminyak memicu banyak pengusaha mulai membangun sarana dan prasarana akomodasi di antaranya membangun hotel dan resort untuk memberi kenyamanan bagi wisatawan yang sedang berlibur. Salah satu hotel yang terkenal di kawasan Seminyak adalah W Bali Seminyak.

Hotel – hotel yang ada di Bali memiliki beberapa department yang memiliki tugas berbeda, tetapi memiliki tujuan yang sama yaitu memberikan pelayanan yang terbaik untuk tamu, salah satunya yaitu di daerah Seminyak. Salah satu hotelnya adalah W Bali Seminyak Hotel ini merupakan hotel berbintang lima yang berlokasi

di Jalan Raya Seminyak, Kabupaten Badung, Provinsi Bali. *Department – department* yang ada di W Bali Seminyak memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu yaitu *Front Office Department, Food & Beverage Department, Housekeeping Department, Accounting Department, Engineering Department, Human Resource Department, Sales Department, Security Department* dan *Finance Department*.

Housekeeping Department adalah salah satu department yang memiliki tugas dan kewajiban dalam menangani hal – hal yang berkaitan dengan kebersihan, kerapian, keindahan, dan kelengkapan seluruh kamar hotel, dan area umum lainnya. Di W Bali Seminyak Hotel, *Housekeeping Department* dibagi menjadi 3 *section* yaitu : *room attendant, public area, dan laundry*. Salah satu *section* yang mempunyai tugas menjaga kebersihan kamar tamu adalah *room attendant*. Menjadi seorang *room attendant* harus memiliki sikap disiplin, ramah, dan rapi dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Selain itu, seorang *room attendant* juga harus mengetahui secara baik dan benar bagaimana prosedur penanganan pembersihan kamar hotel dan villa, karena kesan pertama akan terlihat pada saat tamu memasuki kamar hotel atau villa.

Kamar dan villa merupakan produk utama bagi hotel yang memerlukan penataan, pembersihan, dan perawatan dengan baik, sehingga diperlukan seorang *room attendant* yang mampu dalam menata, merawat, dan membersihkannya.

Villa extreme wow three bedroom ini merupakan salah satu dari 3 jenis villa yang terdapat di hotel W Bali Seminyak. Jumlah villa yang dimiliki yaitu terdapat 77 villa di hotel W Bali Seminyak. *Villa extreme wow three bedroom* ini memiliki

3 kamar, 1 *living room*, 1 *kitchen* dan *swimming pool*. Kamar yang terdapat di villa ini terbagi jadi tiga jenis yaitu *queen room*, *king room* dan *master room*. Ukuran villa *extreme wow three bedroom* ini sangat luas dan terdapat juga banyak *furniture* di dalam villa ini.

Pembersihan pada penanganan villa *extreme wow three bedroom* berstatus *vacant dirty*, *room attendant* harus bisa mengatur waktu dalam pembersihan villa ini. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi proses pembersihan villa *extreme wow three bedroom* yaitu luas villa, banyaknya *furniture* yang ada dan interior yang ada di kamar villa, seperti cermin yang besar dan lain - lainnya yang memerlukan waktu lebih lama untuk membersihkan yaitu kurang lebih 1 – 2 jam untuk membersihkan kamar yang berstatus *vacant dirty* menjadi *vacant clean*. Selain itu, penataannya pun lebih lama villa *extreme wow three bedroom* dikarenakan banyaknya kamar pada villa *extreme wow three bedroom* yang berjumlah 3 kamar, 1 *living room*, 1 *kitchen* dan banyak fasilitas yang ada di dalamnya. Prosedur pembersihan villa ini perlu diperhatikan, tujuannya untuk memastikan semua bagian di dalam villa tidak ada yang terlewatkan. Pembersihan dilakukan secara detail termasuk kerapian, kelengkapan *amenities*, dan kebersihan. Villa ini merupakan salah satu jenis kamar yang termasuk kamar paling mahal biasanya tamu – tamu yang menginap di villa *extreme wow three bedroom* ini biasanya berasal dari kelas atas dan VIP/VVIP, serta memiliki jumlah kamar yang banyak sehingga saat penanganan villa ini juga dibutuhkan ketelitian saat penanganannya sehingga menghasilkan kamar yang layak dijual. Berdasarkan penjelasan di atas maka penulis tertarik untuk mengangkat judul “Penanganan Villa *Extreme WOW*

Three Bedroom berstatus *Vacant Dirty* menjadi *Vacant Clean* oleh *Room Attendant* di W Bali”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penanganan villa *extreme wow three bedroom* berstatus *vacant dirty* menjadi *vacant clean* oleh *room attendant* di W Bali?
2. Apa sajakah hambatan - hambatan yang dihadapi dalam penangan villa *extreme wow three bedroom* berstatus *vacant dirty* menjadi *vacant clean* oleh *room attendant* di W Bali?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

1. Tujuan penulis
 - a. Untuk mengetahui bagaimanakah penanganan villa *extreme wow three bedroom* berstatus *vacant dirty* menjadi *vacant clean* oleh *room attendant* di W Bali.
 - b. Untuk mengetahui apa sajakah hambatan – hambatan yang dihadapi dalam penanganan villa *extreme wow three bedroom* berstatus *vacant dirty* menjadi *vacant clean* oleh *room attendant* di W Bali.
2. Kegunaan
 - a. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu syarat bagi penulis untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan studi Diploma III pada Jurusan Pariwisata Progam Studi Perhotelan pada Politeknik Negeri Bali.

Hasil penulisan ini diharapkan dapat digunakan oleh mahasiswa untuk menambah wawasan terutama untuk penanganan kamar dari *vacant dirty* menjadi *vacant clean*.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai referensi bagi mahasiswa untuk disimpan di perpustakaan Politeknik Negeri Bali dalam bidang pariwisata.

c. Bagi Perusahaan

Hasil penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat menjadi masukan yang positif untuk Hotel W Bali dan dapat meningkatkan kualitas kerja untuk karyawan yang bertugas di *housekeeping department* khususnya pada bagian *room attendant*.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah metode observasi, metode wawancara, dan metode keputusan untuk lebih jelasnya sebagai berikut

a. Metode Observasi

Metode observasi salah satu bentuk metode penulisan dalam pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung pada objek penelitian. Pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan pengamatan dan ikut terlibat secara langsung dalam penanganan villa *extreme wow three bedroom* berstatus *vacant dirty* menjadi *vacant clean* oleh *room attendant* di W Bali.

b. Metode Wawancara

Melakukan wawancara kepada orang yang bersangkutan secara langsung seperti *Manager Housekeeping*, *Supervisor Room* dan *Staff Room* mengenai bagaimana penanganan villa *extreme wow three bedroom* berstatus *vacant dirty* menjadi *vacant clean* oleh *room attendant* di W Bali.

c. Studi Kepustakaan

Merupakan metode pengumpulan data dengan mendapatkan informasi dengan membaca buku-buku, dokumen, dan mencari informasi melalui internet yang berkaitan dengan isi dari tugas akhir ini.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode yang digunakan penulis dalam menganalisis data adalah metode deskriptif yaitu dengan cara memaparkan atau menguraikan data - data dengan detail seperti yang ditemukan di lapangan dan juga dari membaca beberapa literatur dan dari pendapat seseorang yang kompeten, yang berkaitan dengan penanganan villa *extreme wow three bedroom* berstatus *vacant dirty* menjadi *vacant clean* oleh *room attendant* di W Bali.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode dan teknik yang penulis gunakan dalam menyajikan hasil analisis Tugas Akhir ini menggunakan metode informal yaitu menyajikan data hasil analisis dengan kata – kata biasa. Dan metode formal yaitu menyajikan hasil analisis dengan tanda, tabel, gambar dan foto mengenai penanganan villa *extreme wow three bedroom* berstatus *vacant dirty* menjadi *vacant clean* oleh *room attendant* di W Bali.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dari uraian diatas penulis dapat simpulkan bahwa dari kegiatan penulis dalam menangani villa *extreme wow three bedroom* berstatus *vacant dirty* menjadi *vacant clean* oleh *room attendant* di W Bali Seminyak banyak pembelajaran yang penulis dapatkan, mulai dari mempersiapkan alat – alat untuk membersihkan villa hingga selesai membersihkan villa. Adapun tahapan – tahapan yang dilakukan dalam setiap pembersihan. Tujuan dari adanya tahapan tersebut agar *room attendant* dapat mengikuti standar operasional prosedur yang sudah di tetapkan pada hotel W Bali Seminyak ini khususnya di *department housekeeping*. Mulai dari tahap persiapan, tahap seperti *briefing*, tahap pelaksanaan seperti *stripping bed*, *making bed* , membersihkan kamar mandi, membersihkan *kitchen* dan membersihkan *living room*.

Adapun hambatan yang didapatkan saat pelaksanaan yaitu, terjadinya keterlambatan pendistribusian *linen* dan *towel* disebabkan karena *linen runner* pada W Bali Seminyak hanya satu orang saja, sehingga ketersediaan *linen* dan *towel* yang ada di *pantry* berkurang. Solusi yang dilakukan *leader style* dapat meminjam tenaga kerja di *laundry section* untuk membantu *runner room attendant* dalam mendistribusikan *linen – linen* ke *pantry*. Hambatan selanjutnya yang sering terjadi dalam penanganan kamar *vacant*

dirty adalah banyaknya noda kotor yang masih melekat pada *sheet*, *pillow case*, dan *towel*. Solusi yang dilakukan adalah *leader style* memberitahu *staff laundry* membawakan *linen* dengan kondisi yang bagus untuk *room attendant* saat menyiapkan kamar tamu

B. Saran

Kepada pihak W Bali Seminyak agar menambah sumber daya manusia (SDM) dalam hal ini petugas *linen runner* agar pendistribusian *linen* dan *towel* tidak terjadi keterlambatan dan tidak menghambat pekerjaan yang dilakukan oleh *room attendant*.

Sebelum proses pencucian para *staff laundry* harus memilah *linen* sesuai dengan noda yang terdapat pada *linen* tersebut seperti noda minyak dan saus yang harus dicuci menggunakan *chemical spotter*, *staff laundry* juga harus lebih teliti dalam mempersiapkan *linen* yang akan digunakan oleh *room attendant* dalam proses penataan kamar. *Manager laundry* juga harus melakukan pengawasan pada tempat – tempat *laundry* hotel mencuci *linen* dan *towel*.

Daftar Pustaka

- Andhyka, T., & Suryawan, I. B. (2015). Dampak Perkembangan Villa Terhadap Kehidupan Sosial Ekonomi Masyarakat di Jalan Baik-Baik Seminyak. *Jurnal Destinasi Pariwisata*.
- Badudu, J. S., & Zain, S. M. (2015). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Pustaka Sinar Mas.
- Bernadain, & Benny. (2017). *Manajemen Tata Graha dan Binatu 1*. Polimdo Press.
- Dhika, H., Isnain, N., & Tofan, M. (2019). Manajemen Villa Menggunakan Java Netbeans Dan Mysql. *Komputer Dan Informatika*.
- Isdarmanto. (2018). *Buku Ajar Hotel Introduction*. Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo.
- Magdalena, S., & Anggraini, Y. (2018). *Perhotelan Housekeeping*.
- Mulyadi. (2019). Prosedur Pelayanan. *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Novita, Y. (2016). *Housekeeping* (Salmiah (ed.)). CV. Mifan Karya Sekawan.
- Orbani, & Ludfi. (2017). *Manajemen Operasional Housekeeping Lanjut*. CV. Andi Offset.
- Poerwadarminta, W. J. (2018). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Balai Pusat.
- Purba, M. M. (2014). Penerapan E-Bisnis Dalam Sistem Informasi Pemesanan Kamar Hotel. *Jurnal Sistem Informasi Universitas Suryadarma*.
- Sembiring, & Meskardo. (2015). *Omset Berlipat Dari Bisnis Hotel, Tour and Travel*. Cemerlang Publish.
- 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). *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya*.