

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN *IN HOUSE GUEST TELEPHONE*
CALL OLEH GUEST SERVICE CENTER DI THE
RITZ-CARLTON, BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Gusti Ayu Made Risya Mitayani

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TUGAS AKHIR

PENANGANAN *IN HOUSE GUEST TELEPHONE CALL* OLEH GUEST SERVICE CENTER DI THE RITZ-CARLTON, BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Gusti Ayu Made Risya Mitayani
NIM 1915823009

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

**PENANGANAN *IN HOUSE GUEST TELEPHONE CALL* OLEH
GUEST SERVICE CENTER DI THE RITZ-CARLTON, BALI**

Oleh
Gusti Ayu Made Risya Mitayani
NIM 1915823009

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Solihin, SST.Par,M.Par
NIP. 196206121989031002

Pembimbing II,



I Ketut Suarta, SE,M.Si
NIP. 196309151990031002

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Gusti Ayu Made Risya Mitayani

NIM : 1915823009

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul

“PENANGANAN *IN HOUSE GUEST TELEPHONE CALL* OLEH GUEST SERVICE CENTER DI THE RITZ-CARLTON, 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.

Jimbaran, Juli 2022
Yang membuat pernyataan,



Nama : Gusti Ayu Made Risya Mitayani

NIM : 1915823009

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

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 “PENANGANAN *IN HOUSE GUEST TELEPHONE CALL* OLEH GUEST SERVICE CENTER DI THE RITZ-CARLTON, BALI” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Prosedur Penanganan In House Guest Telephone Call oleh Guest Service Center di Hotel The Ritz-Carlton, Bali”.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom. Selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik NegeriBali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, PhD. Selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan di Politeknik NegeriBali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. Selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata PoliteknikNegeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST,Par.,M.Par. Selaku Ketua Program Studi D III

Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan pada Pada Progam Studi Dipoma III Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

5. Solihin, SST.Par,M.Par. Selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. I Ketut Suarta, SE.M.Si selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi I dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata yang telah membimbing selama belajar dan menimba ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
8. Bapak John Paul Wooley, selaku *General Manager* TheRitz-Carlton, Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan saran dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
9. Ibu Hety Kusuma, selaku *Front Office Manager* The Ritz-Carlton, Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan untuk mendukung penyusunan Tugas Akhir ini.
10. Bapak Kadek Dwi Ambara Putra, selaku *Supervisor Guest Service Center, Concierge, dan Loyalty* The Ritz-Carlton, Bali yang telah memberikan motivasi dan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
11. Ibu Tirza Agatha, selaku *Training Manager* The Ritz-Carlton, Bali yang telah memberikan informasi kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
12. Seluruh Staf di Guest Service Center Departement pada The Ritz Carlton, Bali yang telah banyak membantu dan membimbing penulis dalam Praktik Kerja Lapangan.

13. Keluarga dan teman-teman yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis selama penyusunan Tugas Akhir.

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, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna 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, Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penulisan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir.....	5
1. Tujuan Penulisan.....	5
2. Kegunaan Penulisan.....	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	5
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	6
2. Metode Teknik Analisis Data.....	6
3. Metode Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hotel.....	8
B. Hotel Department.....	12
C. Telepon Operator).....	16
D. Tamu.....	20
E. <i>Incoming Call</i>	23
F. Penanganan.....	24
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	25

A. Lokasi dan Sejarah The Ritz-Carlton, Bali.....	25
B. Bidang Usaha dan Fasilitas The Ritz-Carlton, Bali.....	29
C. Struktur Organisasi.....	34
BAB IV PEMBAHASAN.....	39
A. Penanganan Panggilan Telepon Tamu oleh <i>Guest Service Center</i> di The Ritz Carlton, Bali.....	40
B. Kendala-kendala yang sering dihadapi dalam Penanganan Panggilan Telepon Tamu oleh <i>Guest Service Center</i> di The Ritz-Carlton, Bali beserta cara mengatasinya.....	61
BAB V PENUTUP.....	64
A. Simpulan.....	64
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3.1 : Rincian Tipe Kamar pada The Ritz-Carlton, Bali Tahun 2022.....	29

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 : Lokasi The Ritz-Carlton.....	25
Gambar 3.2 : Struktur Organisasi.....	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : <i>Work Sheet</i>	68
Lampiran 2 : <i>Resort Activities</i>	69

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata saat ini telah berkembang pesat seiring dengan laju perekonomian dunia. Pengembangan tersebut melibatkan aspek budaya, seni, arsitektur peninggalan bersejarah, dan adat istiadat. Pengembangan pariwisata di Indonesia menjadi tujuan di dalam undang-undang No. 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan yang di dalam salah satu pasalnya menyebutkan bahwa “Usaha-usaha pengembangan pariwisata di Indonesia bersifat suatu pengembangan industri pariwisata dan merupakan bagian dari usaha pengembangan dan pembangunan serta kesejahteraan masyarakat dan negara” sedangkan menurut Rahayu (2016:8-9) pariwisata itu sendiri merupakan suatu proses kepergian sementara dari seseorang atau lebih menuju tempat lain diluar tempat tinggalnya. Dorongan kepergiannya adalah karena berbagai kepentingan, baik karena kepentingan ekonomi, sosial, kebudayaan, politik, agama, kesehatan maupun kepentingan lain, seperti: sekedar ingin tahu, menambah pengalaman ataupun untuk belajar. Pariwisata juga tidak terlepas dari akomodasi. Seseorang yang melakukan perjalanan tentunya akan membutuhkan akomodasi untuk memenuhi kegiatan wisata. Akomodasi memiliki banyak jenis yang bisa mudah ditemukan, seperti: *guest house*, *villa*, maupun hotel.

Hotel adalah salah satu akomodasi yang bergerak di bidang jasa yang menyewakan sebagian atau seluruh bangunannya untuk kepentingan pelayanan

yang mendukung kegiatan pariwisata. Selain memerlukan akomodasi seseorang melakukan perjalanan juga memerlukan pelayanan yang jauh lebih baik dari yang diharapkan. Pelayanan tersebut ditujukan untuk memberikan layanan yang dapat menjangkau dan memuaskan tamu, sehingga tamu dapat memperoleh manfaat yang maksimal. Bentuk pelayanan yang ditawarkan selama tamu menginap di hotel berupa pelayanan fasilitas hotel. Fasilitas yang ditawarkan oleh hotel kepada tamu meliputi: fasilitas pelayanan kamar 24 jam, fasilitas dalam menyediakan tempat seminar dan rapat, area *wifi*, pelayanan restoran, memiliki fasilitas lab kebugaran serta pelayanan binatu.

The Ritz-Carlton, Bali merupakan salah satu hotel bintang 5 yang terletak di daerah Sawangan, Nusa Dua, Bali. The Ritz Carlton, Bali sudah beroperasi selama 7 tahun semenjak resmi dibuka pada 15 Desember 2014. Dalam mewujudkan pelayanan yang dapat menjadi harapan tamu, The Ritz-Carlton, Bali memiliki berbagai departemen. Masing-masing departemen memiliki section atau bagian tertentu dengan tugas utamanya masing-masing dalam hal memenuhi kebutuhan tamu menginap. Departemen tersebut antara lain: Front Office, Housekeeping, Engineering, Food&Beverage, Sales&Marketing, Finance, Lost&Prevention, Human Resources. Dalam memberikan pelayanan di The Ritz-Carlton Bali departemen front office adalah departemen yang sangat berpengaruh karena merupakan departemen yang paling sering berhadapan dengan tamu. Departemen front office juga terbagi kedalam beberapa section, yaitu : *Guest service center*, *Bellman*, *Doorman*, *Front Desk*, *Concierge*, *Guest Recognition*, dan *Butler*. Dari beberapa section tersebut *Guest Service Center* memiliki peranan yang saling

berhubungan dengan pekerjaan sehari-hari. Seorang *front officer* diharuskan memiliki pengetahuan yang luas tentang produk yang dimiliki hotel dan informasi lainnya di luar hotel yang dapat menunjang kualitas pelayanan. Salah satu bagian di *front office* yang memiliki peran sangat penting yaitu *Guest Service Center*.

Guest Service Center memainkan peran yang penting yaitu sebagai pusat komunikasi bagi tamu yang menginap di hotel maupun dari luar hotel. *Guest Service Center* bertugas memberikan informasi mengenai produk, fasilitas, dan aktifitas, serta informasi lain yang diperlukan oleh tamu maupun rekan kerja. Oleh karena itu setiap petugas di *Guest Service Center* diharapkan mampu menguasai pengetahuan tentang produk hotelnya serta informasi umum di luar hotel. *Guest Service Center* adalah bagian pelayanan yang berhubungan langsung melalui pelayanan telepon. Dalam melakukan komunikasi dengan rekan kerja maupun tamu seorang *Guest Service Center* harus memperhatikan etika berkomunikasi baik dalam melakukan panggilan telepon maupun saat menerima panggilan telepon sesuai dengan prosedur yang sudah ditentukan. Diantaranya dengan memperhatikan nada bicara, volume suara, kecepatan berbicara serta berkonsentrasi dalam melakukan pembicaraan, dan dapat memberikan respon yang tepat dan jelas. Informasi yang akurat yang dibutuhkan oleh tamu dan rekan kerja hanya akan dapat diberikan oleh *Guest Service Center*. Dengan pelayanan ini akan berdampak pada kepuasan tamu maupun rekan kerja.

Selain memberikan informasi kepada tamu melalui telepon, *Guest Service Center* juga memiliki berbagai tugas, diantaranya: melayani panggilan telepon tamu *in house* maupun *out house guest*, menyambungkan telepon ke departemen

terkait, memberikan informasi mengenai produk hotel maupun informasi di luar hotel, melayani permintaan tamu, bekerjasama dengan bagian transportasi dalam penyediaan armada tamu, mengawasi program hiburan film di kamar tamu, menangani panggilan telepon darurat (*emergency*), menangani keluhan tamu yang dicatat di dalam *work sheet*, serta melayani permintaan *wake up call*. Dengan demikian *Guest Service Center* merupakan bagian departemen *front office* yang paling sering berinteraksi dengan tamu melalui telepon. Sehingga *Guest Service Center* tidak hanya memperhatikan etika berbicara di telepon tapi juga dituntut untuk lebih memahami bahasa yang digunakan oleh tamu serta harus teliti dalam mencatat permintaan tamu agar tidak terjadi miskomunikasi yang dapat mengakibatkan ketidakpuasan.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk menulis Tugas Akhir dengan judul “Penanganan *In House Guest Telephone Call* Oleh *Guest Service Center* di The Ritz-Carton, Bali”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan penulis, maka penulis mendapatkan pokok permasalahan atau rumusan masalah, yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Penanganan Panggilan Telepon Tamu *In House* Oleh *Guest Service Center* di The Ritz-Carlton, Bali?
2. Apa sajakah hambatan yang dihadapi oleh *Guest Service Center* dalam memberikan penanganan telepon untuk tamu *in house* dan *out house* di The Ritz-

Carlton, Bali? Dan bagaimana solusinya

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Adapun tujuan dan kegunaan yang ingin dicapai dalam penulisan tugas akhir ini yaitu:

1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mengetahui penanganan *In House Guest Telephone Call* oleh *Guest Service Center* di The Ritz-Carlton, Bali
- b. Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi oleh *Guest Service Center* dalam memberikan penanganan *In House Guest Telephone Call* di The Ritz Carlton, Bali

2. Kegunaan Penulisan

- a. Bagi Politeknik Negeri Bali
Dapat menjadi pengetahuan bagi mahasiswa untuk lebih meningkatkan daya saing dalam dunia kerja dan sebagai sumber informasi dalam rangka meningkatkan proses belajar mengajar.
- b. Bagi mahasiswa
Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program Diploma III Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali dan sebagai tolak ukur dalam penerapan teori yang di peroleh di bangku perkuliahan dengan yang di peroleh di lapangan.
- c. Bagi Perusahaan

Penulisan tugas ahir ini diharapkan sebagai masukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan di masa yang akan datang.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Dalam usaha menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini penulis menggunakan metodologi dalam penulisannya, yaitu:

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun tiga metode atau teknik yang dilakukan penulis dalam mengumpulkan data sebagai bahan penulisan Tugas Akhir ini seperti:

a. Metode Observasi

Metode pengumpulan data yang dilakukan penulis untuk mencari dan mengumpulkan data ataupun informasi yang diperlukan dengan cara datang secara langsung ke industri perhotelan dan ikut serta menjadi bagian dari industri tersebut. Contohnya adalah dengan mengamati cara kerja senior dalam menangani *in house guest telephone call* dan terlibat aktif dalam proses penanganan telepon tamu *in house*.

b. Metode Wawancara

Dalam metode ini, penulis melakukan wawancara dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada bagian staff front office maupun *duty manager* di hotel untuk mendapatkan data dan informasi mengenai penanganan *in house guest telephone call* serta tugas dari guest service center di The Ritz-Carlton, Bali.

c. Metode Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah suatu metode pengumpulan data dengan membaca literatur-literatur yang berhubungan dengan masalah yang dibahas. Metode ini dibantu teknik catat dan ringkas. Contohnya literatur mengenai front office, pengertian tamu *in house*, pengertian guest service center, dan sebagainya.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang penulis gunakan dalam menyusun laporan Tugas Akhir ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif yaitu dengan memaparkan atau menguraikan masalah dengan menggunakan data-data yang di dapat selama melakukan praktek kerja lapangan di The Ritz-Carlton, Bali dan disesuaikan dengan teori dari buku yang berkaitan dengan penanganan *in house guest telephone call* oleh guest service center di The Ritz-Carlton, Bali..

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

- a. Metode Informal, yaitu metode penyajian analisis data dengan kata-kata biasa.
- b. Metode Formal, yaitu metode penyajian analisis data dengan menyajikan data dengan tabel, foto, dan lain-lain. Metode ini dibantu dengan penjelasan tabel atau foto

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan bahwa penanganan *in house guest telephone call* oleh *Guest Service Center* di The Ritz-Carlton, Bali terbagi menjadi beberapa tahap yang meliputi tahap persiapan, tahap pelaksanaan dan tahap akhir.

1. Pada tahap persiapan dilakukan sebelum memberikan pelayanan kepada tamu, yang bertujuan untuk menunjang kelancaran operasional. Tahap persiapan meliputi persiapan diri, persiapan peralatan dan persiapan area kerja. Diawali dengan memperhatikan *grooming* sebelum melakukan pekerjaan, memastikan segala peralatan dan perlengkapan kerja dalam kondisi normal tanpa ada gangguan serta steril demi menciptakan kenyamanan dan kesehatan di lingkungan kerja. *Guest Service Center* selalu memantau Aplikasi GXP ini, karena jika terdapat live chat dari tamu, *Guest Service Center* harus dapat membalas pesan dalam maksimal waktu 3 menit.
2. Tindakan yang dapat dilakukan *Guest Service Center* pada saat menerima panggilan telepon dengan keluhan tamu *in-house*: menerima panggilan telepon sebelum dering ketiga dan segera melakukan *greeting*, mendengarkan keluhan tamu dengan penuh perhatian meminta maaf untuk ketidaknyamanan yang disebabkan, menunjukkan kepedulian

dan memberikan solusi mengetahui departemen apa yang harus diinformasikan, terkait permasalahan yang dialami tamu agar dibantu untuk *follow up* menghubungi manager yang bertugas pada saat itu agar dibantu untuk *courtesy* tamu.

3. Kendala yang sering dihadapi dalam penanganan panggilan telepon tamu oleh *Guest Service Center* di The Ritz-Carlton, Bali seperti jumlah buggy yang tidak sesuai jumlah *occupancy* dari hotel dan banyak buggy yang kehabisan baterai dikarenakan banyaknya permintaan tamu untuk buggy. Hal ini dapat menyebabkan *complaint* dari tamu. Mengecek kembali jika masih ada request/permintaan tamu yang belum di *follow up* maka harus segera diinformasikan agar segera ditindaklanjuti oleh departemen bersangkutan. Dalam penanganan *in house guest telephone call* oleh *Guest Service Center* di The Ritz-Carlton, Bali tentunya terdapat beberapa kendala yang dialami. Sehingga membuat tamu banyak kebingungan karena tidak ada suaranya dan mengira bahwa teleponnya dimatikan. Dalam mengatasi hal tersebut setiap baru mulai shift GSC harus mengetes nada panggilan hold selain itu menginformasikan kepada tamu bahwa telepon akan di hold sebentar selama menyambungkan telepon.

B. Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan dalam penanganan panggilan telepon tamu oleh *guest service center* di the ritz-carlton, bali guna meningkatkan kinerja dalam penanganan segala permintaan tamu yaitu:

1. Mengoptimalkan komunikasi antar departemen dan antar section mengenai

informasi penting mengenai *product knowledge* hotel yang sering berubah-ubah seperti gedung yang dibuka, jam operasional restaurant yang berubah-ubah, dan lain sebagainya

2. Meningkatkan koordinasi seluruh staff antar departemen dan antar *section* agar menciptakan *excellent service* bagi tamu, dengan melakukan training setiap bulan untuk melatih dan mendekatkan setiap staff agar dapat menjalin hubungan yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Sudarso, A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*, Yogyakarta: Budi. Utama.
- Bagyono. (2012). *Pariwisata & Perhotelan*. Bandung : Alfabeta
- Bagyono. (2012). *Teori dan Praktik: Hotel Front Office*. Bandung: CV. Alfabeta
- Hermawan, H., Brahmanto, E Dan Faizal H. (2018). *Pengantar Manajemen Hospitality*. Pekalongan: Penerbit Nem.
- Lupiyoadi. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Jakarta: Salemba. Empat.
- McIntosh, Robert. (2013). *Tourism Principles, Practices, Philosophies*. Seventh Edition. Canada: Published Simultaneously
- Rahayu, R.P., Rochmah, S., Ribawanto. H. (2016). Strategi Pemerintah Daerah Dalam Mengembangkan Pariwisata di Kabupaten Jombang (Studi Kasus Pada Taman Tirta Wisata Keplaksari Kabupaten Jombang). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 3, No. 1, Hal. 122- 127
- Sujatno, Bambang A. (2012). *Hospitality*. Yogyakarta: C.V Andi Offset
- Sulastiyono. (2012). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen. Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Utama, I. G. B. R. (2016). *Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta : Deepublish, 2015.
- Wardiyanta. (2020). *Pengantar Ekonomi Pariwisata*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- _____. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang standar usaha hotel,