



Preferensi Tamu Terhadap Pelayanan Room Attendant di Four Points by Sheraton Bali, Ungasan

I Gede Suarsana Fradiana¹, Anak Agung Istri Ratna Sari Wulan,²Nyoman Suci Arthini^{3*}

^{1,2}Program Studi Manajemen Divisi Kamar, Jurusan Hospitaliti, Politeknik Pariwisata Bali
Jalan Dharmawangsa, Kampial, Nusa Dua, Kabupaten Badung

*Corresponding Author

³e-mail:suciarthini@ppb.ac.id

ABSTRACT

Room attendant services are one of the parts of improving the quality of a hotel. One of the assessments that can be done is to check how well the services of the room attendant in a hotel are through guest preferences for room attendant services. This research was conducted to determine guest preferences for room attendant services at Four Points by Sheraton Bali Ungasan. This research used the descriptive qualitative descriptive method which used qualitative data gained from guest reviews of several online travel agents such as TripAdvisor and Booking.com. the result of this study indicates that guest preferences for room attendants are in the aspects of cleanliness, hospitality, and comfort which are proven from dust-free, odorless, and damp rooms as the standard of room attendant service which must be able to prepare rooms in on time, create a comfortable room atmosphere and still clean. In addition, room attendants are expected to be friendly and able to communicate well, not only with employees but also with guests.

Keywords:

guest preferences, guest reviews, room attendant services

ABSTRAK

Pelayanan room attendant di sebuah hotel menjadi salah satu tolak ukur peningkatan kualitas dari hotel. salah satu penilaian bisa dilakukan melalui preferensi tamu terhadap pelayanan room attendant. penelitian ini dilakukan untuk mengetahui preferensi tamu terhadap pelayanan room attendant di Four Points by Sheraton Bali Ungasan. metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dimana menggunakan sumber data kualitatif yang didapat dari ulasan tamu terhadap pelayanan room attendant dari online travel agent. hasil penelitian ini menunjukkan bahwa prefensi tamu terhadap pelayanan room attendant terdapat pada aspek cleanliness, dan comfortable terbukti dari kamar yang bebas debu, tidak bau dan lembab sebagaimana standar layanan room attendant harus mampu menyiapkan kamar dengan tepat waktu, menciptakan suasana kamar yang nyaman dan fasilitas kamar yang terjaga kebersihannya. Sebagai tambahan room attendant harus mampu bisa bersikap ramah,

dan bisa berkomunikasi dengan baik tidak hanya dengan sesama pekerja tetapi juga dengan tamu.

Kata kunci:

preferensi tamu, ulasan tamu, pelayanan room attendant

1. PENDAHULUAN

Menurut AHMA (American Hotel and Motel Associations), (Soewarno et al., 2021) definisi hotel adalah suatu tempat dimana disediakan penginapan, makanan, dan minuman, serta pelayanan lainnya, untuk disewakan bagi para tamu atau orang-orang yang tinggal untuk sementara waktu. Berdasarkan definisi di atas maka dapat diketahui bahwa hotel adalah sebagai suatu usaha jasa yang merupakan sarana pendukung kegiatan pariwisata, dimana pengelolanya dilakukan secara profesional dan didukung oleh tenaga kerja yang memiliki keterampilan baik dalam bidang perhotelan. Hotel Four Points by Sheraton Bali, Ungasan merupakan hotel berbintang empat, yang terletak di Jalan Raya Uluwatu Banjar Giri Dharma Ungasan, Kuta Selatan. Hotel ini memiliki total kamar 270 sudah termasuk kamar *suite*.

Preferensi memiliki arti pilihan atau kecenderungan individu dalam memilih produk dan jasa. Menurut Simamora (Somawati et al., 2022) preferensi adalah suatu pilihan seseorang apakah suka atau tidak terhadap suatu produk barang atau jasa. Menurut Mappiare (Somawati et al., 2022) preferensi adalah suatu perangkat mental yang terdiri dari suatu campuran dari perasaan, harapan, pendirian, prasangka, rasa takut atau kecenderungan lain yang mengarahkan individu kepada suatu pilihan tertentu. Dari beberapa definisi di atas dapat diketahui bahwa preferensi adalah suatu perasaan, harapan, atau suatu pilihan seseorang apakah suka atau tidak suka terhadap suatu produk barang atau jasa. Cara yang dapat digunakan untuk mengetahui preferensi tamu terhadap pelayanan yang diberikan room attendant adalah dengan cara melihat ulasan tamu melalui *online travel agent Booking.com* dan *TripAdvisor*, apabila tamu tidak suka terhadap pelayanan atau *service* di hotel, maka dapat dikatakan tamu tidak puas. Dari ulasan tamu yang ada di *online travel agent*, dapat diketahui apa yang disukai dan tidak disukai tamu selama menginap.

Ulasan tamu terhadap *housekeeping* khususnya *room attendant* secara tidak langsung akan memengaruhi citra hotel, oleh karena itu sebisa mungkin ulasan tamu direspon dengan cara yang paling baik. Berdasarkan masalah yang ada maka peneliti berinisiatif untuk melakukan penelitian tentang "Preferensi Tamu Terhadap Pelayanan *Room Attendant* di Four Points by Sheraton Bali, Ungasan". Penelitian ini menggunakan data yang didapat dari *online travel agent (OTA)* yaitu *Tripadvisor* dan *Booking.com*, kedua OTA tersebut digunakan oleh hotel sebagai acuan dalam meningkatkan performa dan kepuasan tamu. Berikut beberapa ulasan tamu terhadap pelayanan *housekeeping* khususnya *room attendant* selama menginap di Hotel Four Points by Sheraton Bali, Ungasan selama Januari 2021 - Juli 2021 dapat dilihat pada tabel 1 di bawah ini.

Tabel. 1: Data Ulasan Tamu Terhadap Pelayanan Housekeeping Khususnya Room Attendant di Four Points by Sheraton Bali, Ungasan Periode Januari s/d Juli 2021

No	Bulan / Tahun	Tamu	Aspek	Deskripsi	Sumber
1.	Januari 2021	Responden 1	<i>Cleanliness</i>	Kamar mandi berdebu, lantai kotor dan di dekat area tempat tidur	<i>Booking.com</i>
2.	Februari 2021	Responden 2	<i>Cleanliness</i>	Menyukai Kamar yang bersih, luas, pemandangan malam dari balkon bagus.	<i>TripAdvisor</i>
3.	Maret 2021	Responden 3	<i>Cleanliness</i>	Kamar masih dalam keadaan kotor pada saat tamu <i>check-in</i>	<i>Booking.com</i>
4.	April 2021	Responden 4	<i>Cleanliness</i>	Kamar masih bau lembab dan dinding serta <i>furniture</i> berjamur	<i>TripAdvisor</i>
5.	Mei 2021	Responden 5	<i>Hospitality</i>	Kecewa dengan pelayanan yang lambat dari <i>staff order taker</i> dalam melayani <i>guest request</i>	<i>TripAdvisor</i>
6.	Juni 2021	Responden 6	<i>Cleanliness</i>	Menyukai pelayanan dari <i>room attendant</i> terhadap handuk yang diganti setiap hari	<i>Booking.com</i>
7	Juli 2021	Responden 7	<i>Comfort</i>	Menyukai fasilitas kamar yang lengkap serta nyaman dengan kamar yang bersih	<i>Tripadvisor</i>

sumber: Online Travel Agent Booking.com dan TripAdvisor (data diolah)

Berdasarkan Tabel 1 terdapat ulasan tamu yang diperoleh dari *TripAdvisor* dan *Booking.com* tentang aspek *cleanliness*, *comfort* dan *hospitality*. Dalam tabel di atas juga terdapat ulasan tentang apa yang disukai tamu seperti pelayanan pada saat mengganti handuk dan menyukai fasilitas yang lengkap dan ada juga yang tidak disukai tamu. Ada beberapa ulasan tamu yang menyatakan bahwa pelayanan *housekeeping* khususnya *room attendant* ternyata tidak sesuai dengan ekspektasi tamu sehingga adanya keluhan tamu mengenai kebersihan kamar yang kurang seperti kamar yang bau lembab, *furniture* dan dinding kamar

berjamur, kamar mandi kotor, serta disekitar lantai dan tempat tidur masih terdapat debu sehingga dapat menjadi pemicu ketidak nyamanan tamu. Melihat permasalahan tersebut, di atas maka dapat diketahui bahwa tamu merasa pihak *housekeeping Department* khususnya *room attendant* masih belum begitu maksimal memahami terkait preferensi tamu. Hal ini dapat dilihat dari periode dilakukan penelitian bahwa preferensi tamu belum sepenuhnya terpenuhi. Preferensi tamu tentang kondisi kamar yang bersih, nyaman dan pelayanan *housekeeping* khususnya *room attendant* harusnya lebih maksimal.

Dalam penelitian ini akan mengkaji lebih dalam lagi terkait preferensi tamu terhadap layanan *room attendant* kepada tamu yang dilihat dari review tamu yang ada di *website OTA* yang mencakup aspek *Cleanliness, Comfort dan hospitality*. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu staf *Housekeeping* khususnya *Room Attendant* untuk memberikan tanggapan yang tepat dan memahami preferensi masing – masing tamu, karena setiap tamu memiliki preferensi yang berbeda – beda dan tentunya penanganan dan tindak lanjut yang diberikan juga akan berbeda -beda sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan dapat memenuhi kepuasan tamu yang menginap .

2. METODE PENELITIAN

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik analisis deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif berusaha mendeskripsikan seluruh gejala atau keadaan yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan menurut Mukhtar dalam (Somawati et al., 2022). Data akan diperoleh dari proses studi dokumentasi. Data tersebut nantinya akan dikaji ulang berdasarkan rumusan masalah secara kualitatif. Data yang akan dipakai yaitu ulasan tamu yang dilihat dari *online travel agent TripAdvisor* dan *Booking.com* serta *guest preference* yang didapat dari hasil wawancara secara langsung (*offline*) dengan *Executive Housekeeper* Four Points by Sheraton Bali Ungasan. Berikut langkah-langkah dari teknik analisis data: (1) Menentukan *online travel agent* dan informan untuk diwawancarai, (2) Menentukan periode ulasan yang diteliti di *online travel agent*, (3) Menentukan jenis ulasan yang digunakan di *online travel agent*, (4) Melakukan wawancara langsung secara terstruktur dengan *executive housekeeper* dan *staff room attendant*, (5) Mengelompokkan ulasan tamu dengan rincian sesuai waktu menginap, *range of score*, klasifikasi *score*, aspek ulasan berdasarkan *cleanliness, comfort dan hospitality* , (6) Mengelompokkan *guest preference tamu* yang mengacu pada aspek *cleanliness, comfort dan hospitality*, (7) Menganalisis preferensi dalam bentuk ulasan yang paling banyak muncul (*the most preferred*) sampai preferensi yang paling sedikit muncul (*the least preferred*).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Deskripsi Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data ulasan tamu dan preferensi tamu yang terdapat pada *OTA. TripAdvisor* dan *Booking.com* merupakan *online travel agent* yang digunakan oleh Four Points by Sheraton Bali Ungasan. Kedua

onlinetravel agent tersebut juga memiliki data jumlah ulasan tamu yang cukup banyak selain data yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Data yang digunakan dalam penelitian ini diolah dan dibedakan sesuai aspek *cleanliness*, *hospitality* dan *comfort* serta ulasan terhadap pelayanan *housekeeping* khususnya *room attendant* yang disesuaikan dengan masing-masing *online travel agent*.

Tabel.2: Preferensi Tamu Terhadap Pelayanan Room Attendant dalam Bentuk Ulasan diTripAdvisor dan Booking.com Periode Januari 2021 sampai Juli 2021

No	Aspek Ulasan	Preferensi Tamu
1	Cleanlines	<p>Tamu yang mengulas terhadap kamar yang bersih</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kamar cukup bersih dan lantai terbebas dari debu. 2. Housekeeping sangat menjaga kebersihan kamar dan selalu tetap bersih dan sehat 3. Kamar dibersihkan setiap hari, linen dan handuk diganti setiap hari, serta kamar mandi yang bersih setiap waktu. 4. Kamarnya besar, nyaman, kebersihannya luar biasa. Tempat tidur dan handuk diganti setiap hari. 5. Menyukai kamar yang bersih terutama kamar mandi yang terjaga kebersihannya 6. Kamarnya besar bersih dan rapi. 7. Kamar yang luar biasa, luas, bersih serta semua fasilitas kamar lengkap 8. Kamar yang luar biasa, luas, bersih semua fasilitas tersedia , sungguh di luar ekspektasi 9. Kamar yang sangat bersih dan luas, kamar mandi bersih dan besar serta tempat tidur yang sangat bagus
		<p>Tamu yang mengulas terhadap kamar yang tidak bersih</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kamar yang tidak terawat, masih ada bau lembab, beberapa furniture berjamur 2. Kamar kurang nyaman, kamar cenderung sangat kotor, bau kamar lembab, bathtub kotor 3. Kamar sangat kotor, sangat berdebu terutama dibagian tempat tidur, kamar mandi becek 4. Kamar kotor, masih ada debu dimana- mana, toilet seperti tidak dibersihkan 5. Kamar mandi bau, dan ada kecoa pada saat tamu check in sampai kamar dibersihkan kecoanya masih tetap ada
2	Comfort	<p>Tamu yang mengulas kenyamanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hotel dan kamar sangat asri dan bersih, tidak ada sampah, suasananya tenang 2. Menyukai fasilitas kamar yang lengkap, tempat tidur yang nyaman dan kamar yang sangat bersih

			<ol style="list-style-type: none"> 3. Hotel yang megah dengan pemandangan yang asri, kamar bersih, fasilitas hotel dan kamar sangat lengkap 4. Menyukai kamar yang luas dan bersih. view yang tampak dari balkon kamar cukup bagus, serta staff yang ramah
3	Hospitality	Tamu yang mengulas tentang pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Respon dari Housekeeping sangat lama ketika tamu meminta untuk membersihkan kamar 2. Pelayanan dari Housekeeping kurang baik, staff kurang ramah 3. Menyukai pelayannya dari room attendant, staff kurang ramah 4. Staff tidak ramah dalam memberikan pelayanan. 5. Pihak housekeeping sangat lambat dalam melayanai guest request , hanya meminta handuk tetapi tamu menunggu hingga 1 jam 6. Kesal karena kamar belum ready sedangkan check-in jam 12 namun kamar baru ready setelah pukul 15.00 7. Menunggu kamar ready dengan waktu yang cukup lama

Sumber: Online Travel Agent TripAdvisor dan Booking.com (data diolah)

Tabel. 3: Persentase Aspek Ulasan *Cleanliness*, *Comfort* dan *Hospitality* dari Online Travel Agent TripAdvisor dan Booking.com Mengenai Preferensi Tamu Terhadap Pelayanan Room Attendant Periode Januari 2021 sampai Juli 2021

No	Aspek Ulasan	Jumlah Tamu	Persentase
1	Cleanliness	14	56 %
2	Hospitality	7	28%
3	Comfort	4	16%
Jumlah total tamu dan persentase		25	100%

3.2 Pembahasan

Berdasarkan paparan data tersebut dapat diklasifikasikan bahwa ulasan tamu melalui TripAdvisor dan Booking.com dibagi menjadi 3 bagian yang mengacu pada aspek *cleanliness*, *hospitality* dan *comfort* serta diurutkan sesuai dengan perankingan sebagai berikut, aspek *cleanliness* yaitu sebanyak 56% lalu diikuti dengan aspek *hospitality* sebanyak 28%, dan aspek *comfort* sebanyak 16%. Preferensi yang memiliki presentase paling tinggi adalah aspek *cleanliness* dengan jumlah 56% dari 25 sampel ulasan tamu. Berdasarkan paparan data di atas dapat dianalisis datanya sebagai berikut:

Analisis terkait preferensi tamu dalam bentuk ulasan yang paling banyak muncul (*the most preferred*) sampai yang paling sedikit muncul (*the least preferred*) dan hasil wawancara.

1. Preferensi tamu yang mengulas mengenai kebersihan berdasarkan aspek *Cleanliness*

Kebersihan kamar merupakan hal yang penting untuk dijaga guna memberikan pengalaman menginap yang terbaik bagi tamu ketika ia menginap, sehingga tamu tersebut akan memberikan respon yang positif terhadap hotel. Dari ulasan di *online travel agent* pada periode Januari 2021 sampai Juli 2021, aspek *cleanliness* menjadi yang paling banyak muncul dengan jumlah kemunculan ulasan ini sebanyak 56% dari total 25 ulasan yang berarti bahwa masih ada tamu yang mengeluhkan mengenai kebersihan kamar. Tamu yang baru saja melakukan perjalanan jauh untuk menuju ke hotel, mengharapkan kamar yang siap ditempati dan mengharapkan kamar yang bersih. Dari hasil wawancara dengan Executive Housekeeper menyatakan bahwa Kamar yang tidak bersih seperti Kamar bau lembab dan berjamur ini karena *room attendant* jarang membuka pintu dan jendela / ventilasi sehingga tidak ada sirkulasi udara dan mengakibatkan kamar pengap dan kamar lembab . Kamar pengap dan lembab juga terjadi karena kamar tersebut jarang digunakan dan tidak dijual karena *low occupancy* ,minimnya tamu menginap pada tahun 2021 sehingga jarang dibersihkan dan ini mengakibatkan furniture berjamur. Pada kamar mandi yang masih kotor dan bau menyengat ini terjadi masih ada kotoran dan masih ada sisa sisa sabun atau bakteri yang berkembang biak sehingga menyebabkan bau menyengat dari kamar mandi, area kamar yang berdebu, lantai kamar yang masih kotor ini disebabkan karena Room Attendant kurang teliti dalam membersihkan kamar tamu dengan begitu tamu akan merasa kurang nyaman pada saat beristirahat. Untuk menjaga kamar agar tetap bersih dan rapi maka staf *room attendant* seharusnya membuka ventilasi saat bekerja untuk menjaga kelembaban kamar , menjaga kamar dengan cara membersihkan kamar lebih detail serta lebih teliti lagi , setelah membersihkan kamar staf *room attendant* memastikan kembali apakah kamar yang dibersihkan sudah sesuai dengan standar *cleanliness* supaya tidak terjadi hal-hal yang menjadi pemicu ketidaknyamanan tamu dan bisa memberikan layanan berkualitas tinggi kepada tamu serta menciptakan kesan positif tentang hotel Four Points by Sheraton Bali, Ungasan

2. Preferensi tamu yang mengulas mengenai pelayanan berdasarkan aspek *Hospitality*

Setelah aspek *cleanliness*, aspek *hospitality* sering muncul dengan jumlah 28% dari total 25 ulasan yang berarti bahwa masih ada tamu yang mengeluhkan mengenai pelayanan yang terdiri dari keterlambatan dalam melayani *guest request*, keterlambatan dalam menyiapkan kamar tamu yang *early check-in*, dan staf tidak ramah. Mengenai keterlambatan dalam melayani *guest request*. Dari hasil wawancara dengan *Executive Housekeeper* menyatakan bahwa keterlambatan dalam melayani *guest request* disebabkan karena kurangnya staf *room attendant yang bertugas* dan pada saat itu *occupancy hotel* yang tinggi, sehingga para staf *room attendant* kewalahan untuk menangani request tamu. *Room Attendant* masih sulit untuk membagi tugas antara membersihkan kamar dan melayani permintaan tamu sehingga tamu

compline. Sebaiknya staf *room attendant* mampu membagi waktu untuk membersihkan kamar dan melayani *guest request* serta meningkatkan kinerja staf *room attendant sehingga* bisa memberikan pelayanan yang maksimal dan mengurangi *compline* tamu

Selanjutnya mengenai keterlambatan dalam menyiapkan kamar tamu yang akan *check-in* atau *early arrival*. Harapan tamu datang ke hotel setelah mereka melakukan perjalanan jauh adalah cepat bisa memasuki kamar dan cepat bisa beristirahat namun kenyataannya sampai di hotel tidak bisa langsung memasuki kamar ini terjadi karena keterlambatan menyiapkan kamar. Terlambatnya menyiapkan kamar tamu yang akan *check-in*, karena staf *room attendant* mendahulukan tamu yang sudah booking jauh-jauh hari terlebih dahulu, untuk keluhan tamu yang seperti itu kemungkinan besar tamu yang datang tersebut adalah *work in guest* yaitu tamu memesan kamar secara langsung datang ke hotel atau tidak *booking* terlebih dahulu, sehingga tamu harus menunggu lama. Disisi lain minimnya staf *room attendant* yang bekerja serta *occupancy* hotel sangat tinggi, jadi seorang staf *room attendant* sangat kewalahan dalam menangani kamar tamu. Dari preferensi tamu tersebut disarankan kepada staf *front office* ketika hotel sedang *high occupancy* agar bisa memberikan informasi kepada tamu mengenai pemesanan kamar dengan *booking* kamar terlebih dahulu agar tidak menyebabkan tamu lama menunggu kamarnya *ready*, dengan hal tersebut juga disarankan kepada staf *room attendant* agar bisa lebih maksimal dalam menyiapkan kamar tamu serta kinerja yang perlu ditingkatkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Executive Housekeeper mengenai staf tidak ramah ini terjadi karena Room Attendant lupa memberikan salam atau *greeting* kepada tamu dimana tamu mengharapkan sambutan yang hangat dan ramah ketika tiba di Hotel. Staff yang tersenyum dan bersedia membantu akan memberikan kesan pertama yang positif. Tamu akan menghargai staf yang bersikap sopan dan ramah dalam setiap interaksi seperti memberi salam, menyebut nama tamu dan mengucapkan terima kasih. Room Attendant harus mampu berkomunikasi dengan jelas dan penuh perhatian terhadap kebutuhan tamu. Sebaiknya Room Attendant bersikap ramah dan melayani tamu dengan baik ini cenderung akan membuat tamu merekomendasikan hotel ini kepada orang lain dan kembali menginap dimasa mendatang

3. Preferensi tamu menyukai kenyamanan kamar berdasarkan aspek *Comfort*

Setelah aspek *hospitality*, aspek *comfort* menjadi yang paling sedikit muncul dengan jumlah 16% dari total 25 ulasan dengan preferensi tamu mulai dari menyukai kamar yang besar dan luas, hotel yang asri dan suasananya tenang, fasilitas yang lengkap kamar tidur yang nyaman, dan memiliki view yang bagus dari balkon kamar. Menurut hasil wawancara kenyamanan tamu menginap merupakan hal yang penting untuk citra hotel dari pandangan tamu, jika tamu merasa nyaman dan aman pada saat menginap, akan memberikan pengalaman yang baik untuk tamu dan hal ini akan mempengaruhi ulasan tamu di online travel agent. Koneksi internet Wi-Fi yang cepat dan dapat diandalkan merupakan hal penting bagi tamu yang ingin tetap terhubung dengan dunia luar selama menginap. Oleh Karena itu, staf *room attendant* harus memperhatikan kondisi

kamar agar tetap bersih dan menjaga serta memelihara fasilitas yang ada di area kamar.

Walaupun dalam paparan data terlihat preferensi tamu yang lainnya selain kebersihan (Cleanliness), pelayanan (hospitality) dan kenyamanan (Comfort) tidak terlalu banyak dijelaskan, hal tersebut bukan berarti tidak penting dalam preferensi tamu, namun sebagian besar aspek yang lainnya tersebut tidak menjadi masalah bagi tamu.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa dilihat dari 3 aspek yaitu cleanliness, hospitality dan comfort maka preferensi tamu dari the most preferred to the least preferred mulai dari preferensi yang paling banyak muncul 1. Cleanliness : yaitu tamu mengharapkan kamar bebas dari debu, kotoran dan bau tidak sedap, kamar yang tidak lembab 2. Hospitality : ada beberapa preferensi tamu yang muncul seperti ketepatan waktu saat melayani guest request dan tamu menyukai pelayanan yang cepat seperti menyiapkan kamar tamu check-in, tamu menyukai pelayanan staf yang ramah dan suka membantu serta mampu berkomunikasi dengan baik. 3. Comfort : pada aspek ini preferensi tamu adalah kamar yang nyaman dan aman serta tamu menyukai kamar yang besar dan luas, kebersihan tetap terjaga.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Nawar. 2022. Operasional Tata Graha. Cetakan kedua. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Arikunto, S. (2006). Teknik Studi Dokumentasi. Jakarta: Bumi Aksara. Diakses dari <http://www.eprints.ums.ac.id/>.
- Bagyono, (2007). Pariwisata & Perhotelan. Cetakan Kedua, Bandung: Alfabeta.
- Booking.com. (2022, Juni 29). Ulasan tamu. Diakses dari <https://www.booking.com/>.
- Darsono, Agustinus. (2011). Housekeeping Hotel. PT Gramedia: Pustaka Utama.
- Fandy, Tjiptono. 2004. Strategi Pemasaran. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi.
- Kotler, Philip. (2000). Prinsip-Prinsip Pemasaran Manajemen, Jakarta: Prenhalindo.
- Mappiare, A (2008). Psikologi Orang Dewasa Bagi Penyesuaian dan Pendidikan, Surabaya : Usaha Offesprinting.
- Mukhtar, (2013). Metode penelitian deskriptif kualitatif. Jakarta: GP Press Group.
- Parasuraman, Zeithaml, V dan Malhotra, A. 2005. E-S-QUAL : A Multiple-Item Scale for Assesing Electronic Service Quality. Journal of Service Research, Vol. 7.
- Philip Kotler, 2000. Teori Preferensi. Jakarta: Prehalindoa. Rumecko, 2011. Housekeeping Hotel. Jogjakarta: Andi Offset.
- Soewarno, E., Hudiyan, A., Fitriana Sugiarti, F., Manajemen, P., & Ekonomi, F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap Pada Hotel Abadi Di Pangkalan Bun. *Magenta*, 9(2), 93–100.

- Somawati, N. L., Arhini, N. N. S., Adnyana, I. made S., & Iswarini, N. K. (2022). Preferensi Tamu Terhadap Pelayanan Room Attendant di Doubletree by Hilton Johor Bahru Pada Masa Covid -19. *Journal of Hospitality Accommodation Management*, 1(1), 34–42.
<https://doi.org/10.52352/jham.v1i1.715>
- Shite, 2006. Hotel Management: pengelolaan hotel. Surabaya: SC.
- Sulastiyono, A. (2011). Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta
- Supranto, J. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, Cetakan keempat. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Tripadvisor. (2022, Juni 27). Ulasan tamu. Diakses dari <https://tripadvisor.com/>
- Widjaya, Marra & Artyasa, Usin. (2005). Housekeeping Operation (Tata Graha Perhotelan. Bandung: Humaniora.
- Widjaya, Marra, 2005. HouseKeeping Hotel dan Tata Graha Hotel, Bandung: Humaniora.<https://onsearch.id/Record/IOS4151.BDGKW040320150006>
- 1