



Analisis Tingkat Kepuasan Tamu Yang Menginap Di Hotel Grand Tropic Suite Jakarta

Abdul Rohman¹, Trisna Putra²

¹ Universitas Negeri Padang

² Universitas Negeri Padang

e-mail: arachman420@gmail.com, tputra@fpp.unp.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini berawal dari pengamatan peneliti terhadap tingkat kepuasan tamu yang menginap di Grand Tropic Suite Hotel Jakarta permasalahan yang tampak antara lain : (1) Terjadinya penurunan pendapatan tingkat hunian kamar atau *occupancy* yang menginap di Grand Tropic Suite Hotel Jakarta, (2) Tidak tercapainya keinginan dan kebutuhan serta harapan tamu untuk memperoleh fasilitas kamar yang seharusnya sudah dilengkapi sebagai mana standar hotel, (3) Adanya tamu yang tidak ingin kembali dan tidak ingin merekomendasikan Grand Tropic Suite Hotel untuk menjadi tujuan menginap. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 sampel. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *sampling purposive*. Untuk data kuantitatif teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner (angket) dengan menggunakan *skala likert* yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya.

Hasil penelitian dalam penelitian ini adalah: (1) Variabel kepuasan tamu berada pada kategori cukup dengan presentase (79%). Sedangkan ditinjau berdasarkan indikator yaitu : (1) Indikator tercapainya harapan tamu berada pada kategori cukup dengan presentase (39%), (2) Indikator terpenuhinya kebutuhan tamu berada pada kategori cukup dengan presentase (51%), (3) Pada indikator tercapainya keinginan tamu berada pada kategori cukup dengan presentase (46%), (4) Indikator keinginan memakai jasa kembali berada pada kategori cukup dengan presentase (41%), (5) Indikator keinginan merekomendasikan hotel kepada orang lain berada pada kategori cukup (45%).

Kata kunci : Pengalaman Lapangan Industri, *Softskill*.

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia pariwisata telah mengalami perubahan, baik perubahan pola dan bentuk serta sifat kegiatan, serta dorongan orang untuk melakukan perjalanan dan menetap disuatu daerah (tidak untuk tinggal lama), cara berfikir, maupun sifat perkembangan itu sendiri. Pariwisata merupakan industri yang mampu menyediakan pertumbuhan ekonomi yang cepat dalam hal membuka lapangan pekerjaan, menambah pendapatan, meningkatkan taraf hidup, dan mengaktifkan sektor lain didalam negara tujuan wisata. Indonesia sebagai negara tujuan wisata menjadikan sektor pariwisata sebagai penambah devisa negara. Ini dibuktikan dengan data Badan Pusat Statistik dan Pusat Data dan Informasi (Pusdatin) Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif pada tahun 2011 sektor pariwisata menyumbang sebesar USD 8,554.40 juta, sementara itu pada tahun 2012 terjadi kenaikan jumlah devisa yaitu sebesar USD 9,120.85 hal ini membuat sektor pariwisata berada di peringkat kelima sebagai penyumbang devisa negara terbesar bagi negara Republik Indonesia.

Sektor pariwisata di Indonesia memberikan *multiplier effect* terhadap perkembangan industri lain seperti industri hiburan, makanan, transportasi, dan juga akomodasi. Akomodasi dalam pariwisata adalah sesuatu yang tidak bisa dipisahkan karena setiap daerah wisata hendaknya didukung oleh akomodasi untuk menunjang fasilitas dan hunian yang layak untuk wisatawan yang sedang berkunjung ke daerah tujuan wisata. Menurut Permen Par RI No. 18 Tahun 2016 tentang pendaftaran usaha pariwisata menyebutkan, "Usaha penyediaan akomodasi adalah usaha penyediaan pelayanan penginapan untuk wisatawan yang dapat dilengkapi dengan pelayanan pariwisata lainnya"[1].

Keberadaan akomodasi pariwisata seperti hotel, guest house, resort dan restoran atau rumah makan sangat penting adanya guna meningkatkan kuantitas kunjungan wisatawan ke tempat tujuan wisata. Definisi hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap [2]. Hotel sebagai salah satu industri jasa yang menyediakan jasa penginapan mengalami perkembangan yang sangat pesat, sehingga timbul banyak persaingan dalam industri ini yang hampir merata bahkan menyentuh kota-kota kecil maupun kota besar di seluruh Indonesia termasuk Kota Jakarta. Kota Jakarta merupakan ibu kota Negara dan kota terbesar di Indonesia yang merupakan pusat bisnis,hal ini membuat para pengusaha akomodasi berlomba-lomba untuk menyediakan akomodasi yang menunjang kegiatan bisnis, salah satunya adalah Grand Tropic Suite Hotel.

Hotel Grand Tropic Suite Jakarta merupakan hotel yang berlokasi di Jalan Letjen S. Parman Kav 3 Jakarta Barat. Hotel ini memiliki 188 kamar dengan 12 tipe yang berbeda, yaitu *business suite room* sebanyak 32 kamar, *business suite new* sebanyak 4 kamar,*deluxe suite room* sebanyak 16 kamar, *deluxe suite new* sebanyak 16 kamar, *executive room* sebanyak 64 kamar,*executive new* sebanyak 4 kamar,*classic* sebanyak 4 kamar,*premier* sebanyak 4 kamar,*family suite* sebanyak 39 kamar,*royal suite* sebanyak 2 kamar,*junior penthouse* sebanyak 2 kamar dan yang terakhir adalah *penthouse* sebanyak 1 kamar. Fasilitas yang tersedia pada hotel ini antara lain adalah *Banquet Hall* yang dapat digunakan untuk rapat, layanan *room service*, *laundry*, *Wi-Fi*, dan *parking area* [3]. Hotel yang sudah beroperasi selama kurang lebih 13 tahun belakangan ini cukup menarik minat wisatawan untuk menginap. Namun, 3 tahun kebelakang, tingkat hunian Hotel Grand Tropic Suite mengalami penurunan. Hal tersebut dapat dilihat dari *occupancy* atau tingkat hunian kamar di hotel tersebut.

Tabel 1. *Occupancy* atau tingkat hunian kamar di Grand Tropic Suite Hotel Jakarta selama 3 Tahun Terakhir

	2016	2017	2018
<i>Occupancy</i>	46.85 %	42.52 %	41.67 %

Sumber: Hotel Grand Tropic Suite,2019

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat dari *occupancy* di Hotel Grand Tropic Suite mengalami penurunan yang signifikan tiap tahunnya, dimana pada tahun 2016 sampai 2017 telah terjadi penurunan sebanyak 4.33 % dan rentang waktu 2017 sampai 2018 mengalami penurunan sebanyak 0.85 % [3], hal tersebut dapat mengindikasikan penurunan jumlah tingkat hunian kamar di Grand Tropic Suite Hotel terkait dengan ketidakpuasan tamu yang tidak sesuai dengan apa yang di ekspektasikan, sehingga berdampak kepada tingkat hunian kamar di hotel tersebut. Menurut [4] Kepuasan tamu adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja sesuai ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja tidak sesuai dengan ekspektasi, pelanggan tidak puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Sedangkan menurut [5] Kepuasan konsumen adalah evaluasi purnabeli antara persepsi terhadap kinerja alternatif produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan.

Indikator dari kepuasan tamu adalah 1) Tercapainya Harapan Tamu, 2) Terpenuhi Kebutuhan Tamu, 3) Tercapainya Keinginan Tamu, 4) Keinginan Untuk Memakai Produk/Jasa Itu Kembali, dan 5) Keinginan untuk Merekomendasikan Barang dan Jasa Kepada Orang Lain [6].

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kuantitatif. “Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau hubungan antara variabel satu dengan variabel yang lain”[7]. Selanjutnya [8] mengatakan bahwa, “Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan”, Yang dilaksanakan di Hotel Grand Tropic Suite Jakarta, pada bulan Oktober – November 2019.

Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang menginap di Grand Tropic Suite Hotel Jakarta dengan jumlah rata – rata dapat diproyeksikan di tinjau dari data jumlah tamu menginap bulan sebelumnya pada bulan Desember 2018 – Mei 2019 sebagai berikut :

Tabel 2. Jumlah tamu yang menginap di Grand Tropic Suite Hotel Jakarta periode (Desember 2018 – Mei 2019)

Tamu Yang Menginap	
Bulan	Jumlah
Desember 2018	12.558
Januari 2019	9.480
Februari 2019	9.271
Maret 2019	9.442
April 2019	7.197
Mei 2019	6.836
Total	54.784

Sumber : Front Office Grand Tropic Suite Hotel Jakarta (2019)

Pada penelitian ini akan digunakan teknik *sampling purposive*. “*Sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu”[9]. Syarat atau pertimbangan tertentu yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah tamu yang sedang menginap di Grand Tropic Suite Hotel Jakarta dan telah memasuki usia dewasa, yaitu 19 tahun keatas dan sedang/pernah menginap sebanyak 100 orang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner atau angket. Bentuk pernyataan yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini berupa pilihan nilai “Sangat setuju”, “Setuju”. “Ragu-ragu”, “Tidak Setuju”, dan “Sangat Tidak Setuju” yang disebarkan kepada 100 tamu yang menginap di Grand Tropic Suite Hotel Jakarta. Selanjutnya diperoleh dari hasil penyebaran angket atau kuesioner kepada tamu hotel di Grand Tropic Suite Hotel Jakarta yang seluruh pernyataan tersebut telah diuji validitas dan reliabilitasnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Kepuasan Tamu (X) yang dikumpulkan melalui 16 pernyataan. Selanjutnya disebarkan ke 100 responden untuk dijabarkan didalam data. dari data yang diperoleh dari penelitian pada variabel kepuasan tamu sebagai berikut:

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Tamu Yang menginap di Grand Tropic Suite Hotel

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	≥ 65	0	0
Puas	$54 \leq 65$	14	14
Cukup	$42 \leq 54$	79	79
Tidak Puas	$31 \leq 42$	7	7
Sangat Tidak Puas	< 31	0	0
Total		100	100

Sumber: DataPrimer (Diolah), 2020

Pada tabel 2 menunjukkan bahwa kepuasan tamu berada di rentang $42 \leq 54$ dengan kategori Cukup memiliki persentase 79%.

Selanjutnya variabel kepuasan tamu (X) akan di klasifikasi per indikator, yaitu sebagai berikut:

a. Tercapainya Harapan Tamu

Data untuk indikator tercapainya harapan tamu dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Distribusi frekuensi variabel kepuasan tamu dari indikator tercapainya harapan tamu

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	≥ 8	16	16
Baik	$7 \leq 8$	11	11
Cukup	$5 \leq 7$	39	39
Buruk	$4 \leq 5$	21	21
Sangat Buruk	< 4	13	13
Total		100	100

Sumber : Data Primer (Diolah), 2020

Berdasarkan tabel 3. dapat dijelaskan bahwa dari 100 orang responden untuk indikator tercapainya harapan tamu dapat dikelompokkan sebagai berikut: Kategori sangat baik menunjukkan sebanyak 16%, Kategori baik menunjukkan sebanyak 11%, Kategori cukup menunjukkan sebanyak 39%, Kategori buruk menunjukkan sebanyak 21%, Kategori sangat buruk menunjukkan sebanyak 13%. Berdasarkan klasifikasi skor persentase tertinggi

berada pada rentang $5 \leq 7$ yang menunjukkan kategori cukup dengan persentase 39% yaitu sebanyak 39 orang responden.

b. Terpenuhinya Kebutuhan Tamu

Data untuk indikator terpenuhinya kebutuhan tamu dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Distribusi frekuensi variabel kepuasan tamu dari indikator terpenuhinya harapan tamu

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	≥ 29	1	1
Baik	$24 \leq 29$	33	33
Cukup	$18 \leq 24$	51	51
Buruk	$13 \leq 18$	15	15
Sangat Buruk	< 13	0	0
Total		100	100

Sumber : Data Primer (Diolah), 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa dari 100 orang responden untuk indikator terpenuhinya kebutuhan tamu dapat dikelompokkan sebagai berikut: Kategori sangat baik menunjukkan sebanyak 1%, Kategori baik menunjukkan sebanyak 33%, Kategori cukup menunjukkan sebanyak 51%, Kategori buruk menunjukkan sebanyak 15%, Kategori sangat buruk menunjukkan sebanyak 0%. Berdasarkan klasifikasi skor persentase tertinggi berada pada rentang $18 \leq 24$ yang menunjukkan kategori sangat baik dengan persentase 51% yaitu sebanyak 51 orang responden.

c. Tercapainya Keinginan Tamu

Data untuk indikator tercapainya keinginan tamu dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. Distribusi frekuensi variabel kepuasaann tamu dari indikator tercapainnya keinginan tamu

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	≥ 8	21	21
Baik	$7 \leq 8$	22	22
Cukup	$5 \leq 7$	46	46
Buruk	$4 \leq 5$	8	8
Sangat Buruk	< 4	3	3
Total		100	100

Sumber : Data Primer (Diolah), 2020

Berdasarkan tabel 5. dapat dijelaskan bahwa dari 100 orang responden untuk indikator tercapainya keinginan tamu dapat dikelompokkan sebagai berikut: Kategori sangat baik menunjukkan sebanyak 21%, Kategori baik menunjukkan sebanyak 22%, Kategori cukup menunjukkan sebanyak 46%, Kategori buruk menunjukkan sebanyak 8%, Kategori sangat buruk menunjukkan sebanyak 3%. Berdasarkan klasifikasi skor persentase tertinggi berada pada rentang $5 \leq 7$ yang menunjukkan kategori sangat cukup dengan persentase 46% yaitu sebanyak 46 orang responden.

d. Keinginan Untuk Memakai Jasa Kembali

Data untuk indikator keinginan untuk memakai jasa kembali dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Distribusi frekuensi variabel kepuasan tamu dari indikator keinginan untuk memakai jasa kembali

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	≥ 12	17	17
Baik	$10 \leq 12$	30	30
Cukup	$8 \leq 10$	41	41
Buruk	$6 \leq 8$	11	11
Sangat Buruk	< 6	1	1
Total		100	100

Sumber : Data Primer (Diolah), 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa dari 100 orang responden untuk indikator keinginan untuk memakai jasa kembali dapat dikelompokkan sebagai berikut: Kategori sangat baik menunjukkan sebanyak 17%, Kategori baik menunjukkan sebanyak 30%, Kategori cukup menunjukkan sebanyak 41%, Kategori buruk menunjukkan sebanyak 11%, Kategori sangat buruk menunjukkan sebanyak 1%. Berdasarkan klasifikasi skor persentase tertinggi berada pada rentang $8 \leq 10$ yang menunjukkan kategori sangat baik dengan persentase 41% yaitu sebanyak 41 orang responden.

e. Keinginan Merekomendasi Hotel Kepada Orang Lain

Data untuk indikator keinginan merekomendasikan hotel kepada orang lain dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7. Distribusi frekuensi variabel kepuasan tamu dari indikator keinginan merekomendasikan hotel kepada orang lain

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	≥ 8	16	16
Baik	$7 \leq 8$	34	34
Cukup	$5 \leq 7$	45	45
Buruk	$4 \leq 5$	5	5
Sangat Buruk	< 4	0	0
Total		100	100

Sumber : Data Primer (Diolah), 2020

Berdasarkan tabel 7. dapat dijelaskan bahwa dari 100 orang responden untuk indikator keinginan merekomendasikan hotel kepada orang lain dapat dikelompokkan sebagai berikut: Kategori sangat baik menunjukkan sebanyak 16%, Kategori baik menunjukkan sebanyak 34%, Kategori cukup menunjukkan sebanyak 45%, Kategori buruk menunjukkan sebanyak 5%, Kategori sangat buruk menunjukkan sebanyak 0%. Berdasarkan klasifikasi skor persentase tertinggi berada pada rentang $5 \leq 7$ yang menunjukkan kategori cukup dengan persentase 45% yaitu sebanyak 45 orang responden.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat dibuat pembahasan tentang analisi tingkat kepuasan tamu yang menginap di Grand Tropic Suites Hotel. Kepuasan tamu di Grand Tropic Suites Hotel, dapat dijelaskan bahwa dari 100 orang sampel untuk variabel kepuasan tamu menginap

presentasi tertinggi berada pada kategori cukup puas, dengan presentase 79% berada pada rentang skor $42 \leq 54$. Dengan demikian mayoritas tamu yang menginap di Hotel Grand Tropic Suite merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan maupun fasilitas yang dimiliki oleh Hotel Grand Tropic Suite. Kepuasan tamu merupakan tujuan dari pelayanan dan ketersediaan fasilitas yang diberikan oleh hotel [10]. Kepuasan adalah factor yang dicari tamu dalam memutuskan membeli/menginapa di sebuah hotel [11]. Untuk itu Hotel Grand Tropic Suite perlu meningkatkan pelayanan yang di berikan agar dapat meningkatkan kepuasan tamu yang menginap.

Selanjutnya hasil deskripsi data perindikator dapat dikelompokan sebagai berikut, 1) tercapainya harapan tamu berdasarkan pengkategorian presentase tertinggi berada pada kategori cukup, dengan presentase 39%, 2) terpenuhinya kebutuhan tamu berdasarkan pengkategorian presentase tertinggi berada pada kategori cukup, dengan presentase 51%, 3) tercapainya keinginan tamu berdasarkan pengkategorian presentase tertinggi berada pada kategori cukup, dengan presentase 46%, 4) keinginan untuk memakai jasa kembali berdasarkan pengkategorian presentase tertinggi berada pada kategori cukup, dengan presentase 41%, 5) keinginan merekomendasikan hotel kepada orang lain berdasarkan pengkategorian presentase tertinggi berada pada kategori cukup, dengan presentase 45%.

Berdasarkan dari hasil presentase skor dalam penelitian ini didapat bahwa kepuasan tamu yang menginap di Hotel Grand Tropic Suites dilihat dari kelima indikator adalah cukup. Hal ini sejalan dengan pendapat [12] "Kepuasan tamu adalah tingkat dimana anggapan kinerja (*perceived performance*) produk sesuai dengan harapan yang dirasakan tamu". Pada umumnya harapan tamu merupakan perkiraan atau keyakinan tamu tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa).

KESIMPULAN

Hasil penelitian tentang analisis tingkat kepuasan yang menginap di Grand Tropic Suites Hotel Jakarta menunjukkan seluruh keseluruhan termasuk dalam kategori cukup dengan nilai persentase 79%. Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian variabel kepuasan tamu untuk indikator tercapainya harapan tamu di Grand Tropic Suites Hotel Jakarta dengan 100 orang sampel, di dapat kesimpulan bahwa indikator tercapainya harapan tamu dengan skor presentase tertinggi di 39% dengan kategori cukup.
2. Pada indikator terpenuhinya kebutuhan tamu di Grand Tropic Suites Hotel Jakarta dengan 100 orang sampel didapat kesimpulan bahwa indikator terpenuhinya kebutuhan tamu dengan skor presentase tertinggi di 51% dengan kategori cukup.
3. Berdasarkan hasil penelitian variabel kepuasan tamu untuk indikator tercapainya keinginan tamu di Grand Tropic Suites Hotel Jakarta dengan 100 orang sampel, di dapat kesimpulan bahwa indikator tercapainya keinginan tamu dengan skor presentase tertinggi di 46% dengan kategori cukup.
4. Berdasarkan hasil penelitian variabel kepuasan tamu untuk indikator keinginan memakai jasa kembali di Grand Tropic Suites Hotel Jakarta dengan 100 orang sampel, di dapat kesimpulan bahwa indikator keinginan memakai jasa kembali dengan skor presentase tertinggi di 41% dengan kategori cukup.
5. Berdasarkan hasil penelitian variabel kepuasan tamu untuk indikator keinginan merekomendasikan hotel kepada orang lain di Grand Tropic Suites Hotel Jakarta dengan 100 orang sampel, di dapat kesimpulan bahwa indikator keinginan merekomendasikan hotel kepada orang lain dengan skor presentase tertinggi di 45% dengan kategori cukup.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Peraturan kementerian pariwisata RI Nomor 18 Tahun 2016 tentang Kepariwisata. <https://kemenpar.go.id>(diakses 27 Juli 2019).
- [2] Widanaputra, A.A.GP dkk. 2009. Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem Informasi. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- [3] Grand Tropic Suite Hotel Jakarta. 2019. Data Tamu Yang Menginap Di Grand Tropic Suite Hotel Jakarta. Jakarta. Grand Tropic Suite Hotel.
- [4] Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. Marketing Managemen, 15th Edition, Pearson Education,Inc.
- [5] Tjiptono, Fandy. (2012),Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: CV Andi Offset
- [6] Agung Permana Budi,Manajemen Marketing Perhotelan, (Yogyakarta :CV . Andi 2013)
- [7] Sugiyono (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.
- [8] Arikunto .S.2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- [9] P. D. Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis. Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan R & D.* 2015.
- [10] A. Wedi and Y. Abrian, “Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Menginap Di Hannah Hotel Syariah Painan,” *J. Pendidik. Dan Kel.*, vol. 11, no. 1, p. 68, 2019, doi: 10.24036/jpk/vol11-iss1/582.
- [11] Y. Abrian, A. Adrian, and R. Surendra, “Analysis of Factors Affecting Guest Decision in Purchase of Room Service in Hotel ‘Grand Inna Padang,’” *J. Bus. Hosp. Tour.*, vol. 5, no. 2, pp. 193–200, 2019, doi: <http://dx.doi.org/10.22334/jbhost.v5i2.165>.
- [12] Somad, Rismi & Priansa, Donni Juni. (2014). Manajemen Komunikasi Mengembangkan BisnisBerorientasi Pelanggan. Bandung: Alfabeta