

Bidang Fokus : Kepariwisataan

**USULAN PROPOSAL
PENELITIAN DOSEN**



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS TAMU SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN
MUTU HOTEL
Studi Kasus : Pusako Hotel Bukittinggi**

**NAMA PENGUSUL
Derizal, M.M.Par**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SJECH. DJAMIL DJAMBAK
BUKITTINGGI 2021/2022**

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	2
HALAMAN IDENTITAS DAN URAIAN UMUM.....	3
DAFTAR.....	4
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	5
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Target Luaran.....	8
E. Rencana Capaian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Teknik Hubungan antar Kemanusiaan.....	9
B. Konsep Kualitas Pelayanan.....	9
C. Karakteristik Loyalitas Pelanggan (Tamun)	10
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Tahapan Penelitian.....	11
B. Lokasi Penelitian.....	11
C. Variabel Penelitian.....	11
D. Model Penelitian.....	12
E. Teknik Pengumpulan Data.....	12
F. Analisis Data.....	12
BAB IV BIAYA dan JADWAL	
A. Anggaran Biaya.....	14
B. Jadwal Penelitian.....	15

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Manusia adalah makhluk sosial untuk bertahan hidup harus ada sosialialisme atau berhubungan dengan manusia lain hal ini tidak bisa dihindari, mutlak dilakukan manusia apalagi pula masa sekarang ini. Dalam hubungan antar kemanusiaan bukan hanya dalam wujudnya saja, tetapi juga dari sifat-sifatnya, waktunya, carabicaranya, sikapnya, tingkah lakunya, pribadinya, dan berbagai macam aspek kejiwaan yang ada pada diri manusia. Dalam pergaulan hidup, manusia menduduki fungsi bermacam-macam.

Hotel sebagai salah satu sarana yang mendukung kegiatan kepariwisataan dalam jasa pelayanan, hal yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan bagi tamu-tamu yang datang dan menginginkan tempat menginap (akomodasi), makan minum dan jasa-jasa yang lainnya yang terdapat dari hotel tersebut. Dengan melihat adanya peluang yang baik dapat dimanfaatkan dalam bidang jasa perhotelan, maka banyak perusahaan yang berminat melakukan usaha dibidang jasa perhotelan dan mewujudkannya melalui pendirian bermacam-macam hotel, mulai dari hotel mewah sampai dengan penginapan biasa atau wisma. Mereka berlomba-lomba menawarkan berbagai fasilitas, kualitas pelayanan dan penyajian sebaik mungkin untuk memberikan nilai tambah pada pelayanan yang ditawarkannya. Hal tersebut dilakukan agar bertahan di tengah persaingan yang ketat. Meningkatnya persaingan antar hotel menyebabkan masing-masing hotel berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamunya.

Hotel Pusako Bukittinggi agar dapat bersaing dengan hotel-hotel yang lain selalu berusaha memberikan pelayanan kepada para tamu dengan berlandaskan empat keunggulan pelayanan yang saling berkaitan, yaitu kecepatan pelayanan, ketetapan pelayanan, keramahan pelayanan dan kenyamanan pelayanan, yang baik dan memuaskan kepada tamu yang menginap. Hotel Pusako Bukittinggi saat ini telah menerapkan pelayanan jasa perhotelan yang telah menjadi standarisasi di dalam dunia perhotelan Indonesian, kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan dan loyalitas pada diri pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Berdasarkan keunggulan pelayan tersebut, peningkatan kualitas pelayanan adalah tercapainya kepuasan tamu yang pada akhirnya akanterhadap berdampak terhadap loyalitas tamu di Hotel Pusako Bukittinggi. Berdasarkan hasil informasi yang di dapat dari Manager Kantor Depan Hotel (*Front Office*) Hotel Pusako Bukittinggi bahwa di dapat jumlah pengunjung yang menginap dari bulan Mei sampai bulan Oktober tahun 2020 sebagai berikut :

Tabel 1.1
Data Jumlah Menginap Bulan Mei-Oktober 2021

Bulan	Jumlah (orang)	Pengunjung baru	Tamu loyal
Mei	562	559	3
Juni	607	602	5
Juli	671	664	7
Agustus	584	582	2
September	319	316	3
Oktober	415	411	4

Sumber: Hotel Pusako Bukittinggi

Tabel di atas menunjukkan pada bulan Mei sampai dengan bulan Juli mengalami peningkatan, sedangkan pada bulan Agustus sampai bulan September mengalami penurunan. Namun pada bulan Oktober mengalami peningkatan kembali. Hal ini menunjukkan jumlah pengunjung, dan jumlah tamu yang loyal menginap di Hotel Pusako Bukittinggi mengalami kenaikan dan penurunan.

Berdasarkan informasi dari Manajer Kantor Depan(*Front Office*) Hotel Pusako Bukittinggi bahwa tamu yang menginap Hotel Pusako Bukittinggi yang terdiri dari pelanggan tamu yang sering menginap, lebih dari satu kali, satu kali atau baru pertama kali. Untuk lebih jelasnya persentase tamu yang menginap dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1.2
Tingkat Persentase Kedatangan Pelanggan (Tamu)
Yang Menginap di Hotel Pusako Bukittinggi

Frekuensi Konsumen yang menginap	Frekuensi
Sering	30 %
Lebih dari 1 kali	50 %
1 Kali	20 %

Sumber: Hotel Pusako Bukittinggi

Tabel diatas menunjukkan frekuensi tamu yang menginap pada Hotel Pusako Bukittinggi didominasi oleh pelanggan yang menginap lebih dari satu kali sebesar 50% dibandingkan dengan pelanggan yang sering menginap hanya 30%, sedangkan pelanggan yang menginap hanya 1 kali sebesar 20%. Dari penjelasan table diatas kurangnya loyalitasnya pelanggan untuk menginap pada Hotel Pusako Bukittinggi.

Hotel Pusako Bukittinggi dalam meningkatkan pelayanannya, salah satu cara yang diberikan adalah menyediakan kotak saran (*Guest Comment*) untuk tamu yang disimpan di Kantor Depan. Fungsi kotak saran (*Guest Comment*) yang di sediakan Hotel Pusako Bukittinggi adalah supaya pihak hotel mengetahui keluhan-keluhan tamu yang tidak disampaikan secara langsung kepada pihak hotel. *Guest Comment* tersebut dapat dilihat padatable berikut:

Tabel 1.3
Kotak Saran (*Guest Comment*)

No	Tahun	<i>Guest Comment</i> (<i>Good</i>)	<i>Guest Comment</i> (<i>Poor</i>)	Total
1	2012	45%	55%	100%
2	2013	41%	60%	100%
3	2014	34%	66%	100%

Sumber: Hotel Pusako Bukittinggi

Data tabel 1.3 bahwa membandingkan *Guest Comment* selama 3 tahun dan dapat dilihat dari isi *Guest Comment(Good)* mengalami penurunan. Hal tersebut menandakan bahwa isi *Guest Comment* mengenai hal-hal yang positif semakin berkurang. Sebaliknya isi *Guest Comment(Poor)* meningkat, yang dimaksud meningkat adalah banyaknya tamu yang memberikan kritikan. Isi dari kritikan tamu mengenai pelayanan Hotel yang kurang handal dan tidak cepat tanggap.

B. Rumusan masalah

1. Bagaimana Peningkatan Mutu Hotel Pusako Bukittinggi?
2. Bagaimana Peningkatan Mutu Hotel Melalui Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Tamu?

C. Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui Peningkatan Mutu Hotel Pusako Bukittinggi
2. Untuk mengetahui Peningkatan Mutu Hotel Melalui Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Tamu

D. Target luaran

1. Menjadi *data base* Perhotelan
2. Publikasi ilmiah

E. Rencana capaian

No	Jenis Luaran				Indikator Capaian		
	Kategori	Sub Kategori	Wajib	Tambahan	TS ¹⁾	TS+1	TS+2
1	Artikel ilmiah dimuat di jurnal ²⁾	Internasional bereputasi					
		Nasional Terakreditasi	√			√	
		Nasional tidak terakreditasi					
2	Artikel ilmiah dimuat di prosiding ³⁾	Internasional Terindeks					
		Nasional					
3	<i>Invited speker</i> dalam temu ilmiah	Internasional					
		Nasional					
4	<i>Visiting Lecturer</i>	Internasional					
		Paten					
		Paten sederhana					
		HakCipta					

5	Hak Kekayaan Intelektual (HKI) ⁶⁾	Merek dagang					
		Rahasia dagang					
		Desain Produk Industri					
		Indikasi Geografis					
		Perlindungan Varietas Tanaman					
		Perlindungan Topografi Sirkuit Terpadu					
6	Teknologi Tepat Guna						
7	Model/Purwarupa/Dein/karya seni/Rekayasa Sosial ⁸⁾						
8	Bahan Ajar ⁹⁾		√				
9	Tingkat Kesiapan Teknologi (TKT) ¹⁰⁾						

BAB II Tinjauan Pustaka

A. Teknik Hubungan antar Kemanusiaan (literatur 10 Tahun terakhir)

Menurut Gerungan (2008) teknik untuk menjalin hubungan antar kemanusiaan adalah dengan:

1. Melakukan kontak sosial
 - a. Berasal dari bahasa latin *com* (bersama) dan *tango* (menyentuh) yang artinya bersama-sama menyentuh
 - b. Secara fisik kontak terjadi apabila terjadi hubungan badaniyah
 - c. Secara sosial tidak perlu terjadi hubungan badaniyah
2. Melakukan komunikasi

B. Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang kompleks, oleh *James A. Fitzsimmons* dan *Mona J. Fitzsimmons* yang di kutip oleh Sulastiyono (2011:35) dijelaskan bahwa tamu akan menilai kualitas pelayanan melalui lima faktor dominan atau penentuan kualitas jasa disingkat dengan TERRA yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangible*), yaitu sesuatu yang nampak atau yang nyata, yaitu: perlengkapan, fasilitas-fasilitas fisik, penampilan para Karyawan lainnya

seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan.

2. Empati (*Empathy*), memberikan perhatian individu tamu secara khusus. Dimensi empathy ini memiliki ciri-ciri, kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu.
4. Keandalan (*Reliability*), adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu.
5. Kepastian/Jaminan (*Assurance*), Yaitu pengetahuan dan kesopanan santunan serta kepercayaan diri para pegawai. Dimensi *Assurance* ini memiliki ciri-ciri, untuk memberikan pelayanan, sopan dan memiliki sifat respek terhadap tamu.

C. Karakteristik Loyalitas Pelanggan (Tamu)

Tingkat kepuasan yang diperoleh oleh pelanggan pada hakikatnya harus memiliki sikap yang komitmen terhadap suatu produk atau jasa. Dengan tindakan dan sikap yang komitmen akan menghasilkan pelanggan yang benar-benar loyal bukan saja sangat potensial menjadi *word of mouth advertisers*, namun kemungkinan besar juga loyal pada portofolia produk dan jasa pada perusahaan. Perilaku pembelian ulang seringkali dihubungkan dengan loyalitas. Model integrative loyalitas dikembangkan untuk memahami secara komprehensif. Modal loyalitas dikonseptualitaskan sebagai relasi antara sikap relative terhadap suatu entitas (merek, jasa) dan pembelian ulang. Pelanggan yang loyal akan menunjukkan ciri-ciri sebagai berikut (Lupiyoadi, 2007:28):

- a. *Repeat* : apabila konsumen membutuhkan produk atau jasa akan membeli produk tersebut pada perusahaan
- b. *Retention*: konsumen tidak terpengaruh kepada pelayanan yang ditawarkan oleh pihak lain.

- c. *Refferal*: jika produk atau jasa baik, konsumen akan mempromosikan kepada orang lain, dan jika buruk konsumen dia akan memberitahunya pada pihak perusahaan.

BAB III Metode Penelitian

A. Tahapan Penelitian

1. Tahapan Awal Penelitian

Tahapan awal yang dilakukan adalah mengumpulkan referensi-referensi yang dapat mendukung penelitian ini.

2. Tahap Pengumpulan Data

Tahapan pengumpulan data adalah mengumpulkan data yang dapat menjawab rumusan masalah.

3. Tahapan Analisa Data dan Pembahasan

Tahapan analisa data dan pembahasan adalah menganalisa dan membahas data yang telah dikumpulkan pada tahapan sebelumnya.

4. Tahapan Merumuskan Kesimpulan dan Rekomendasi

Tahapan merumuskan kesimpulan dan rekomendasi adalah inti sari dari hasil analisis dan pembahasan yang menjadi hasil dari penelitian

B. Lokasi Penelitian

Hotel Pusako Bukittinggi, Jl. Soekarno Hatta No.7, Manggis Ganting, Mandiangin Koto Salayan Bukittinggi.

C. Variabel Penelitian

No	Tujuan	Variabel	Indikator
1	Mengidentifikasi dan menganalisis hubungan kemanusiaan dalam kualitas pelayanan dapat menimbulkan loyalitas tamu	Kualitas Pelayanan	1. <i>Empathy</i> 2. <i>Responsiveness</i> 3. <i>Reliability</i> 4. <i>Assurance</i>
2	Mengidentifikasi dan menganalisis hubungan kemanusiaan dalam kualitas pelayanan dapat menimbulkan	Loyalitas Tamu	1. <i>Repeat</i> 2. <i>Retention</i> 3. <i>Refferal</i>

	loyalitas tamu		
--	----------------	--	--

D. Model Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan pendekatan kualitatif. Bogdan dan Taylor dalam Mooleong (2005) mendefinisikan pendekatan kualitatif yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati, pendekatan ini diarahkan pada latar belakang individu tersebut secara holistic (utuh). Jadi dalam hal ini tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi ke dalam variabel atau hipotesis, tetapi perlu memandang sebagai bagian dari suatu keutuhan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini pengumpulan data dilakukan berdasarkan dua jenis data, yaitu data primer dan sekunder. Data tersebut berfungsi untuk mencari jawaban serta solusi dari permasalahan penelitian.

1. Wawancara

Wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan Tanya jawab, baik secara langsung maupun tidak langsung dengan sumber data, dalam penelitian dilakukan wawancara langsung dengan staff karyawan dan tamu Hotel Stevie 6 Bandung.

2. Studi Dokumen

Teknik dokumentasi adalah kegiatan mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya (Arikunto,2006:231). Untuk memperoleh data pendukung yang dibutuhkan dari sumber yang dapat dipercaya maka digunakan teknik dokumentasi. Teknik dokumentasi berguna

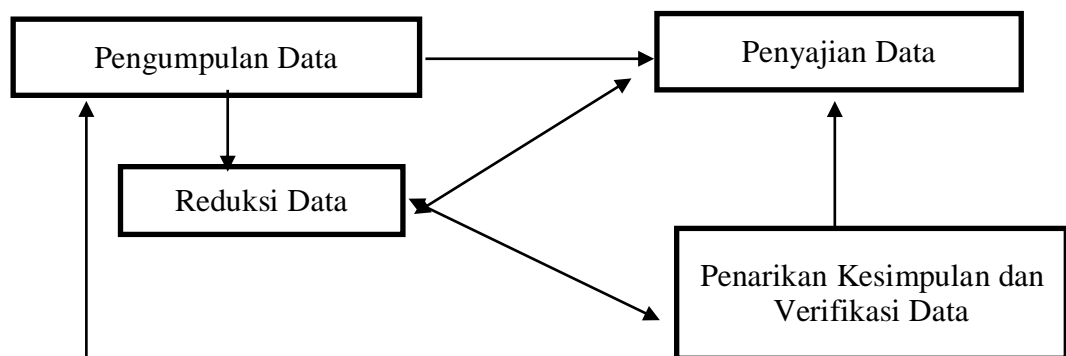
F. Analisis Data

Analisis data kualitatif dilakukan melalui teknik atau pendekatan *induksi konseptualisasi*. Dari fakta/informasi para informan kunci hasil wawancara mendalam kemudia didasari dibawah suatu label kategori. Dengan demikian akan

diperoleh suatu makna atas dasar interelasi dalam system kategori yang lebih alamiah sifatnya, kategori label ini kemudian dirumuskan ke konsep dalam bentuk abstrak. Konsep-konsep tersebut kemudian dikait-kaitkan.

Pendekatan induksi konseptualisasi tersebut menggunakan langkah analisis data sebagai berikut:

Gambar
Teknik Analisis Data



Proses analisis seperti itu dilakukan secara terus-menerus melalui tahap-tahap:

a) Reduksi Data

Reduksi data yaitu data yang diperoleh dari lapangan jumlah yang cukup banyak, untuk itu maka perlu di catat secara teliti dan rinci. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, dicari tema dan polanya. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas sehingga mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah pada temuan (Sugiyono, 2011:247).

b) Display Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, dan hubungan antar kategori. Menurut Miles dan Huberman menyatakan bahwa yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam kualitatif adalah teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan mempermudah untuk memahami apa

yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. (Sugiyono, 2011:249).

c) **Simpulan dan Verifikasi Data**

Simpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang akan mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis, atau teori (Sugiyono, 2011:252).

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu Hotel Berdasarkan hasil perhitungan analisis jalur telah diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu hotel.

Kepuasan yang dirasakan oleh tamu hotel merupakan hasil dari penilaian responden (tamu) berdasarkan pengalaman akan pelayanan yang diberikan Hotel Pusako Bukittinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jika semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan atau dilakukan maka kepuasan tamu hotel sebagai yang dilayani pun akan semakin baik juga. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Krishna Govender (2015) Mengingat hubungan antara kepuasan pelanggan dan kualitas layanan sangat erat maka disimpulkan beberapa hal sebagai berikut, kualitas pelayanan akan mendahului kepuasan pelanggan terlepas dari apakah konstruksi pelayanan tersebut bersifat kumulatif (transaksi umum) maupun transaksi khusus. Kepuasan pelanggan muncul sebagai akibat dari

kualitas pelayanan dan hubungan antara kualitas layanan, nilai, kepuasan dan niat perilaku, dan salah satu temuannya mengungkapkan bahwa "kualitas pelayanan ditemukan berdampak signifikan pada kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan didasarkan pada tingkat kualitas layanan yang disediakan oleh penyedia layanan". Penelitian dan teori yang dikembangkan oleh Turgay (2014) Mengevaluasi persepsi pelanggan dan hubungannya dengan kepuasan mengenai kualitas layanan secara luas diakui sebagai strategi yang efektif untuk meningkatkan profitabilitas di industri perhotelan dan industri hotel yang memiliki tingkat tinggi kontak pelanggan. Dengan demikian, sangat penting bagi operator hotel untuk terus menilai dan mencari cara untuk meningkatkan kualitas layanan mereka. Mengelola kualitas layanan berarti operator hotel harus sesuai dengan kinerja pelayanan dengan pelayanan yang dirasakan sehingga kepuasan pelanggan tercapai sehingga hal ini sejalan dengan tujuan penelitian yang menggambarkan adanya pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu hotel.

4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Tamu Hotel

Penelitian dan teori yang dikembangkan oleh Rousan, Ramzi dan Baddarudin (2010) pelayanan yang dirasakan tamu yang sesuai atau mendekati harapan tamu maka tamu akan merasa nyaman sehingga ada minat atau keinginan menggunakan jasa itu lagi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jika semakin baik kualitas pelayanan yang dilakukan atau diberikan maka akan merangsang loyalitas yang muncul dari tamu pun akan meningkat juga, dan hal ini pun sesuai sebagaimana tujuan penelitian yang memahami pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas tamu hotel. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mohammed (2013), dikatakan bahwa banyak organisasi telah menyadari mempertahankan keunggulan tergantung pada perolehan loyalitas pelanggan, karena kualitas layanan merupakan bahan yang diperlukan untuk meyakinkan pelanggan untuk memilih sebuah organisasi tersebut daripada yang

lain. Mencapai tingkat tinggi kualitas layanan yang disediakan adalah arti penting pelanggan yang setia. Menyediakan layanan berkualitas tinggi dianggap cara yang paling efektif untuk memastikan keunggulan jasa perhotelan atas pesaingnya dengan mempertahankan kesetiaan pelanggan.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Agus. 2011. *Managemen Penyelenggaraan Hotel*, Bandung: Alfabeta
- Affan 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen pada Topas Galeri di Hotel Bandung*. Skripsi. Unikom
- Danim, Sudarwan, 2002. *Menjadi Penelitian Kualitatif, Pustaka Setia*, Bandung
- Devito, Joseph. 1997. *Komunikasi Antar Manusia. Professional Book*: Jakarta
- Davis, Keith. 1989. *Human Behaviour At Work, 8th ed*. Singapore: Mc Graw-Hill, Inc.
- Fandy Tjiptono. 2000. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono. 2005. *Brand Management & Strategy*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono. 2006. *Manajemen Jasa. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi.
- Fandy Tjiptono. 2007. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- Gerungan. 1996. *Psikologi Sosial*. Bandung: Eresco
- Hurriyati, Ratih. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Cetakan 3. Bandung: Alfabeta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisis Kedua)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Liliweri, Alo. 1997. *Komunikasi Antar Pribadi*. PT. Citra Adtya Bakti: Bandung.
- Muljadi, A. J. 2009. *Kepariwisata dan Perjalanan*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Mooleong, Lexi J. 2005. *Metodelogi penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Nyoman, S. Pendit. 2007. *Ilmu pariwisata Gramedia, Pustaka Utama*. Jakarta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif R&D*.

Bandung: Alfabert.

Sulastiyono, Agus. 2006. *Managemen penyelenggaraan hotel seri manajemen usaha Jasa sarana pariwisata dan akomodasi*, Bandung: Alfabeta

Usman, H. 2000, *Pengantar Statistik*, Bumi Aksara, Jakarta