
PELAKSANAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CHECK-IN IND INDIVIDUAL GUEST DI HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON BANDUNG

Oleh

Tina Andriana Suhanda

Akademi Pariwisata NHI Bandung

Email: tinaandrianasuhanda@gmail.com

Article History:

Received: 02-10-2025

Revised: 30-10-2025

Accepted: 05-11-2025

Keywords:

SOP, Check-In, Individual Guest, Hotel Four Points By Sheraton Bandung

Abstract: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis potensi, partisipasi masyarakat, serta tantangan dalam pengembangan Desa Wisata Batujai, Lombok Tengah, dengan pendekatan konsep 4A (Attractions, Accessibility, Amenities, Ancillary Services). Metode penelitian menggunakan Participatory Action Research (PAR) melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat berada pada tahap aksidental dalam acara budaya desa. Desa Batujai memiliki potensi wisata alam serta kekayaan budaya seperti tradisi bubus desa, nyongkolan, kesenian local, menenun dengan pewarna alami, kerajinan enceng gondok. Namun, partisipasi masyarakat lebih dominan pada tahap pelaksanaan kegiatan adat atau festival, sedangkan keterlibatan dalam perencanaan, pengelolaan, dan evaluasi masih terbatas. Kondisi ini berimplikasi pada rendahnya kontinuitas atraksi wisata dan lemahnya pengelolaan destinasi secara profesional. Tantangan utama pengembangan Desa Batujai meliputi keterbatasan sumber daya manusia, minimnya fasilitas wisata, keterbatasan modal, serta risiko komersialisasi budaya apabila tidak dikelola dengan baik. Penelitian ini merekomendasikan strategi peningkatan partisipasi masyarakat melalui pelatihan, penguatan kelembagaan Pokdarwis, pemanfaatan teknologi digital untuk promosi, serta kolaborasi antara masyarakat, pemerintah, akademisi, dan swasta. Dengan penerapan prinsip CBT dan optimalisasi 4A, Desa Batujai berpotensi menjadi destinasi wisata berkelanjutan berbasis kearifan lokal

PENDAHULUAN

Menurut Widagdo dan Rokhlinasari (2017). "Pariwisata adalah suatu kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang ataupun sekumpulan orang untuk waktu yang cukup lama". Seseorang yang melakukan kegiatan wisata ini disebut dengan wisatawan. Biasanya wisatawan mencari kota atau negara yang unik dan menarik untuk dikunjungi. Sehingga banyak orang yang membangun suatu tempat wisata di daerah tertentu yang

memiliki keunikan dan keindahannya. Industri pariwisata mempunyai peranan penting dalam upaya pembangunan dan pengembangan suatu daerah. Bahkan pada beberapa daerah menunjukkan bahwa industri pariwisata mampu mendongkrak daerah tersebut dari keterbelakangan dan menjadikannya sebagai sumber pendapatan utama. Dampak dari adanya pariwisata yang menguntungkan seperti terciptanya lapangan pekerjaan, meningkatnya pendapatan, dan meningkatnya keramaian. Sedangkan dampak yang merugikan seperti mahalnya harga barang- barang, rusaknya daerah sekitar dan melunturnya kebudayaan

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang memiliki peran penting dalam perekonomian Indonesia. Kota Bandung, sebagai ibu kota provinsi Jawa Barat, memiliki potensi pariwisata yang sangat besar. Kota ini memiliki keindahan alam, budaya, dan sejarah yang kaya, sehingga menjadi tujuan wisata favorit bagi banyak orang. Dalam beberapa tahun terakhir, pariwisata di Kota Bandung telah mengalami perkembangan yang pesat. Oleh karena itu, Kota Bandung memiliki potensi yang sangat besar untuk mengembangkan industri perhotelan. Saat ini, Kota Bandung memiliki lebih dari 100 hotel yang tersebar di seluruh kota. Hotel-hotel ini memiliki berbagai jenis fasilitas, seperti kamar tidur, restoran, kolam renang, dan lain-lain.

Hotel secara umum adalah perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya bagi tamu yang datang, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu atau bisa dibilang semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum. "Hotel adalah suatu industri atau usaha jasa yang dikelola secara komersial". (Hermawan dkk., 2018).

Menurut Bagyono dikutip dari (Giri, 2018) "*Front Office* berasal dari bahasa Inggris *Front* yang artinya depan, dan *Office* yang artinya kantor. Jadi *Front Office* adalah kantor depan". *Front office* atau kantor depan memegang peran yang sangat penting dalam operasional harian dan pengalaman tamu. Sebagai wajah pertama yang dilihat oleh tamu saat memasuki hotel, *front office* bertanggung jawab atas berbagai tugas utama yang mempengaruhi kesan dan kepuasan tamu. Tugas utama *front office* adalah menyambut tamu saat mereka tiba di hotel. *Staff front office* memastikan proses *check-in* berjalan lancar, mulai dari verifikasi reservasi, pengisian formulir, hingga memberikan kunci kamar sampai pada saat tamu *check-out*. Salah satu aspek yang sangat penting dalam pelayanan pariwisata adalah proses *check-in* di hotel. Namun, jika proses *check-in* tidak efektif dan efisien maka dapat menyebabkan turunnya kualitas dan mutu pada proses *check-in* itu sendiri.

Salah satu hotel yang berlokasi di Kota Bandung adalah Four Points by Sheraton Bandung. Four Points by Sheraton Bandung adalah hotel bintang empat yang berlokasi di jantung Kota Bandung tepatnya di Jl. Ir H Juanda No. 46 Kec. Bandung Wetan, Kel. Citarum, Kota Bandung. Hotel ini menawarkan 164 kamar yang nyaman, serta berbagai fasilitas seperti meeting room, restoran, bar, kolam renang, dan pusat kebugaran. Dengan lokasinya yang strategis dan fasilitas yang lengkap, Four Points by Sheraton Bandung menjadi pilihan favorit bagi wisatawan dan pelaku bisnis.

Namun, dalam menjalankan operasionalnya, Four Points by Sheraton Bandung perlu terus meningkatkan kualitas dari proses *check-in* nya dan memenuhi kebutuhan tamu yang semakin meningkat. Salah satu aspek yang sangat penting dalam pelayanan hotel adalah proses *check-in*. Proses *check-in* yang efektif dan efisien dapat membuat tamu merasa

nyaman dan puas, sedangkan proses *check-in* yang tidak efektif dan efisien dapat membuat tamu merasa tidak nyaman dan tidak puas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan Standar Operasional Prosedur (SOP) *check-in* yang efektif dan efisien di Four Points by Sheraton Bandung.

Menurut (Kusumaningrum, 2019) "Bagi dunia kerja, Standard Operating Prosedure (SOP) adalah petunjuk bagi pegawai untuk melaksanakan pekerjaan dengan standar yang telah di tetapkan". Dengan kata lain Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sistem yang dirancang untuk menyederhanakan, mengatur, dan menstandarkan proses kerja. SOP ini biasanya terdokumentasi dengan baik dan menjelaskan langkah-langkah yang harus diikuti secara berurutan untuk mencapai hasil yang efektif dan efisien. Contohnya, proses *check-in* di hotel memiliki SOP tersendiri yang memastikan bahwa semua langkah penting diikuti dengan tertib dan tidak ada yang terlewatkan. Berikut adalah SOP *step check-in* Menurut Bagyono dikutip dari (Sandi,2018) sebagai berikut:

1. Beri salam, ucapkan selamat datang dan beri bantuan.
2. Setelah tamu mengucapkan maksudnya, petugas resepsionis yang bertanya apakah tamu telah memesan kamar (cek pada today's arrival list)
3. Baca kembali pesanan kamar. Hal ini termasuk jumlah, jenis dan harga kamar, lama tamu akan tinggal, cara pembayaran dan permintaan khusus.
4. Pengisian kartu registrasi. Jika kartu registrasi diisi oleh tamu , periksa dan lengkapi data yang belum diisi. Bila kartu diisi oleh petugas, mintalah tanda tangan tamu, pinjam KTP/passport,kembalikan segera. Tanyakan data yang tidak ada dalam tanda pengenal tersebut.
5. Menyiapkan guest card dan kunci kamar sambil menerangkan check out time dan beberapa fasilitas penting lainnya.
6. Petugas resepsionis menyerahkan kupon sarapan dan kupon lain sekaligus menerangkan cara pemakaiannya.
7. Beritahu nomor kamar kepada tamu. Berikan guest card dan kunci kamar kepada bellboy.
8. Petugas resepsionis mengucapkan selamat beristirahat serta magic word.
9. Memberikan instruksi kepada bellboy untuk mengantarkan tamu ke kamar.

Sedangkan SOP *check-in* yang ada di Hotel Four Points By Sheraton Bandung sebagai berikut :

1. *Greeting* lalu tanyakan reservasi
2. Tanyakan dan jelaskan *Member* Marriott Bonvoy
3. Mengucapkan terima kasih jika tamu sudah menjadi *member* Marriott Bonvoy
4. Tanyakan *ID Card*
5. Jelaskan harga kamar, tipe kamar, tipe kasur, konfirmasi tanggal *check-in*
6. dan *check-out* (mengulang pesanan kamar tamu)
7. Mengisi *registration form* (nomor telefon, alamat email, dan tanda tangan)
8. Tarik pembayaran kamar dan *deposit* (jika belum ada pembayaran)
9. Memberikan kunci kamar dan menjelaskan fasilitas hotel
10. Tawarkan bantuan (*farewell*)

Berdasarkan *Journal of Tourism and Interdisciplinary Studies* mengatakan bahwa lama penanganan tamu pada saat *check-in* memenuhi standar selama 8 menit di Hotel The Ritz Carlton Nusa Dua Bali (Fridajuniari, dkk. 2023)

Berdasarkan table 1.1 dapat penulis simpulkan bahwa terdapat beberapa keluhan khususnya dalam menangani penanganan *check-in* hal ini mengacu pada landasan teori Santoso (2015:24) bahwa indikator "Standar Operasional Prosedur yaitu sebagai berikut :

1. Efisien
2. Efektif
3. Konsisten "

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik mengambil judul :

"Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Check-In Individual Guest* Di Hotel Four Points By Sheraton Bandung".

METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2014:53), "metode deskriptif merupakan suatu rumusan masalah yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel mandiri adalah variabel yang berdiri sendiri, bukan variabel independen, karena kalau variabel independen selalu dipasangkan dengan variabel dependen)". Teknik Pengumpulan Data : Teknik Pengumpulan Data yang akan penulis gunakan adalah Observasi, Kuesioner, Wawancara, Studi Kepustakaan, dan Dokumentasi.

Skala Pengukuran dan Teknik Analisis Data

Skala Pengukuran

Pengolahan data nantinya akan diukur dengan menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2018:93), "**Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau fenomena sosial**". Dengan skala likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel dan nantinya indikator akan dijadikan sebagai titik tolak untuk Menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Skala likert merupakan skala dengan jawaban bertingkat, yaitu :

Tabel 1. Bobot Nilai Pada Kuesioner

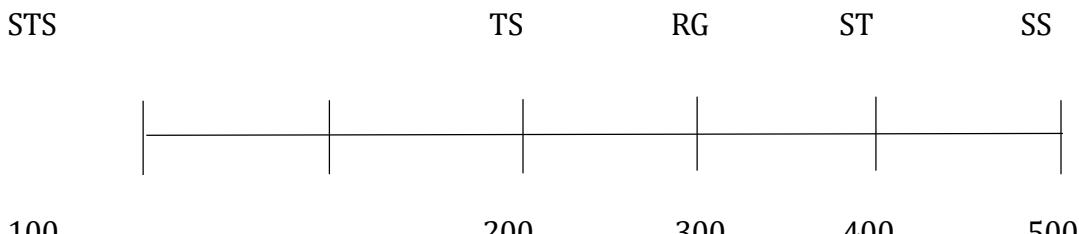
NO.	KRITERIA JAWABAN	NILAI
1.	Sangat setuju / selalu / sangat positif	5
2.	Setuju / sering / positif	4
3.	Ragu – ragu / netral	3
4.	Tidak setuju / hampir tidak pernah / Negatif	2
5.	Sangat tidak setuju / tidak pernah	1

Sumber : Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D,(2018:94).

Teknik Analisis Data

"Skala Likert nantinya digunakan untuk mengukur jawaban individu (responden) yang bersangkutan dengan cara menambah bobot pada jawaban yang dipilih. Data interval dapat dianalisis dengan menghitung rata-rata jawaban berdasarkan skoring setiap jawaban dari responden", (Sugiyono,2018:94). Nilai rata- rata dari masing-masing responden dianalisis dengan menghitung rata-rata jawaban berdasarkan skoring setiap jawaban responden

dalam bentuk interval. Berikut ini adalah skala interval yang akan digunakan dalam penelitian ini



Gambar 1. Skala Likert

Sumber : Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D,(2018:94)

Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian

Penulis melakukan penelitian di Hotel Four Points by Sheraton Bandung, berikut adalah alamat lengkapnya :

Alamat : Jl. Ir. H. Juanda No. 46, Citarum, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat 40115.

Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan selama 3 bulan terhitung sejak April 2025 sampai dengan Juni 2025.

Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini dilakukan untuk mempermudah pembaca dalam memenuhi rangkaian ataupun urutan tugas akhir, Sistematika masalah tersebut meliputi:

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah melakukan pengolahan data dari hasil penyebaran kuisioner yang telah di dapat dari *Staff Guest Service Agent* di Hotel Four Points By Sheraton Bandung, pada Bab ini penulis akan menganalisa data yang diperoleh untuk menjawab identifikasi masalah mengenai standar operasional prosedur *check-in individual guest* di Hotel Four Points By Sheraton Bandung, penulis menganalisa 3 hal yaitu :

1. Bagaimana efisiensi dalam proses *check-in individual guest* di Hotel Four Points By Sheraton Bandung ?
2. Bagaimana efektifitas dalam proses *check-in individual guest* di Hotel Four Points By Sheraton Bandung ?
3. Bagaimana konsistensi dalam proses *check-in individual guest* di Hotel Four Points By Sheraton Bandung ?

Dalam analisis permasalahan ini penulis menggunakan Skala Likert. Menurut Sugiyono (2017:93) " skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial skala likert dapat digunakan untuk mengukur sikap seseorang dengan menyatakan setuju atau tidak setuju terhadap subjek, objek atau kejadian tertentu."

Dalam penelitian ini, penulis melakukan pengamatan melalui wawancara kepada *Duty Manager Front Office* dan penyebaran angket berupa kuisioner kepada *Staff Guest Service Agent* Hotel Four Points By Sheraton Bandung, sehingga penulis mendapatkan data mengenai

penerapan standar operasional prosedur *check-in individual guest* di Hotel Four Points By Sheraton Bandung. Berikut hasil uraian hasil olahan dari kuisioner yang telah diberikan kepada *Staff Guest Service Agent* Hotel Four Points By Sheraton Bandung.

Pada analisis yang akan penulis bahas dan jelaskan, penulis akan menggunakan pengukuran dengan Skala Likert. Dengan didukung teori Menurut Sugiyono (2017:93)

$$Rentang skala = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Nilai Tertinggi Pilihan}} = \frac{120 - 24}{5} = 19,2$$

Perhitungan untuk mengetahui interval skala

- Total responden yang menanggapi Sangat Setuju : $5 \times 0 = 0$
- Total responden yang menanggapi Setuju : $4 \times 8 = 32$
- Total responden yang menanggapi Ragu-ragu : $3 \times 15 = 45$
- Total responden yang menanggapi Tidak Setuju : $2 \times 1 = 2$
- Total responden yang menanggapi Sangat Tidak Setuju : $1 \times 0 = 0$
- Total (SS + ST + RG + TS + STS) $32 + 45 + 2 = 79$

Interval Skala

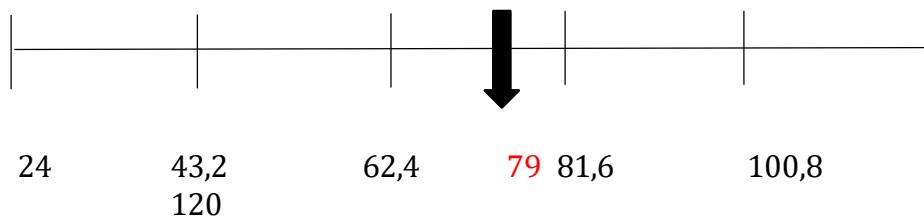
STS

TS

RG

ST

SS



Dalam perhitungan yang penulis lakukan menggunakan Skala Likert mengenai Efektivitas Proses *Check-In Individual Guest* di Hotel Four Points By Sheraton Bandung termasuk kategori Ragu-ragu. Hasil ini dapat dilihat dari Interval Skala yang telah dihitung menghasilkan nilai 79 dimana kategori Sangat Tidak Setuju berada di skala 24 – 43,2.

Dapat dilihat pada garis kontinum terkait Efektivitas Proses *Check-In Individual Guest* di Hotel Four Points By Sheraton Bandung, total nilai yang diperoleh yaitu 79 yang berada dalam kategori Ragu-ragu Hal ini dapat dilihat dari 3 pertanyaan yang sudah di cantumkan dalam kuisioner.

Analisis Mengenai Tanggapan Responden Terhadap Konsistensi Proses Check-In Individual Guest Di Hotel Four Points By Sheraton Bandung

Dibawah ini adalah hasil dari kuisioner yang di peroleh dari tabel 2.8 mengenai tanggapan responden terhadap Konsistensi Proses *Check-In Individual Guest* Di Hotel Four Points By Sheraton Bandung sebagai berikut :

Konsistensi Proses Check-In Individual Guest

Perhitungan untuk mengentahui rentang skala

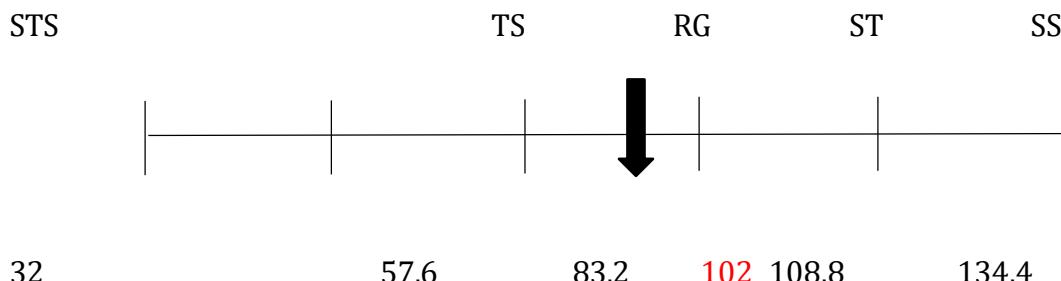
- Total skor tertinggi untuk kategori Sangat Setuju : $5 \times 4 \times 8 = 160$
- Total skor tertinggi untuk kategori Sangat Tidak Setuju : $1 \times 4 \times 8 = 32$

$$\text{Rentang skala} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Nilai Tertinggi Pilihan}} = \frac{160 - 32}{5} = 25,625,6$$

Perhitungan untuk mengetahui interval skala

- Total responden yang menanggapi Sangat Setuju : $5 \times 0 = 0$
- Total responden yang menanggapi Setuju : $4 \times 8 = 32$
- Total responden yang menanggapi Ragu-ragu : $3 \times 22 = 66$
- Total responden yang menanggapi Tidak Setuju : $2 \times 2 = 4$
- Total responden yang menanggapi Sangat Tidak Setuju : $1 \times 0 = 0$
- Total (SS + ST + RG + TS + STS) $32 + 66 + 4 = 102$

Interval Skala



Dalam perhitungan yang penulis lakukan menggunakan Skala Likert mengenai Konsistensi Proses *Check-In Individual Guest* di Hotel Four Points By Sheraton Bandung termasuk kategori Ragu-ragu. Hasil ini dapat dilihat dari Interval Skala yang telah dihitung menghasilkan nilai 102 dimana kategori Sangat Tidak Setuju berada di skala 32 – 57,6

Dapat dilihat pada garis kontinum terkait Konsistensi Proses *Check-In Individual Guest* di Hotel Four Points By Sheraton Bandung, total nilai yang diperoleh yaitu 102 yang berada dalam kategori Ragu-ragu. Hal ini dapat dilihat dari 4 pertanyaan yang sudah di cantumkan dalam kuisioner.

KESIMPULAN

Kesimpulan Berdasarkan Efisiensi Proses *Check-In Individual Guest*

Penilaian terhadap efisiensi dalam menangani proses *check-in individual guest* di Hotel Four Points By Sheraton Bandung termasuk dalam kategori Ragu-ragu. Hal ini berdasarkan data pada Bab III yang menunjukkan bahwa dari 4 pertanyaan pada kuisioner, hasilnya berada pada garis kontinum Ragu-ragu.

Kesimpulan Berdasarkan Efektivitas Proses *Check-In Individual Guest*

Penilaian atas efektivitas dalam menangani proses *check-in individual guest* berada pada kategori Setuju. Bukti ini dapat dilihat pada Bab III, di mana dari 3 pertanyaan dalam kuisioner, hasilnya menunjukkan posisi pada garis kontinum Setuju, namun jika dilihat berdasarkan data *guest comment* didalam penanganan proses check-in masih banyak keluhan mengenai proses check-innya itu sendiri.

Kesimpulan Berdasarkan Konsistensi Proses *Check-In Individual Guest*

Penilaian terhadap konsistensi dalam menangani proses *check-in individual guest* di Hotel Four Points By Sheraton Bandung berada pada kategori Ragu-ragu. Ini dapat dilihat pada Bab III dari 4 pertanyaan kuisioner yang menunjukkan bahwa hasil penilaianya termasuk dalam garis kontinum Ragu-ragu.

SARAN

Melihat dari adanya permasalahan yang terjadi pada bagian *Guest Service Agent* dan dapat di analisa dari *guest comment* pada Bab 1, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat mendukung peningkatan penerapan Standar Operasional Prosedur *Check-in Individual Guest* di Hotel Four Points By Sheraton Bandung, yaitu :

Saran Terkait Efisiensi Proses *Check-In Individual Guest*

Efisiensi kerja dalam menangani proses *check-in individual guest* oleh *guest service agent* masih kurang sempurna, data tersebut penulis dapatkan berdasarkan hasil dari kuisioner dan ulasan *guest comment* yang memberikan ulasan tidak baik sehingga perlunya *leader* dari departemen *Front Office* untuk melakukan *morning briefing* terlebih dahulu dan memantau apa saja yang seharusnya dipersiapkan untuk menghasilkan efisiensi kerja yang baik. Tujuannya agar pelaksanaan SOP mengenai efisiensi kerja itu sendiri dapat dilakukan secara optimal sehingga *GSA* dapat menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara lancar tanpa hambatan.

Saran Terkait Efektivitas Proses *Check-In Individual Guest*

Mengenai efektivitas proses *check-in individual guest* sudah berada dalam kategori Setuju, namun berdasarkan data *guest comment* yang didapatkan dari *Google Review*, *Trip Advisor*, dan *Trip.com* menunjukkan bahwa masih terdapat ulasan yang mengeluhkan mengenai proses *check-in*. Oleh karena itu perlu adanya peningkatan kesadaran serta kedisiplinan dalam menjalankan SOP. Jika efektivitas kerja tidak dimaksimalkan, maka akan berdampak pada penurunan kualitas proses *check-in* tersebut.

Saran Terkait Konsistensi Proses *Check-In Individual Guest*

Terkait konsistensi dalam proses *check-in individual guest* masih memperoleh hasil Ragu-ragu. Dan penulis masih menemukan data dari *guest comment* yang menunjukkan bahwa tamu masih memberikan ulasan terkait yang belum sempurna, sehingga diperlukan kesadaran untuk melaksanakan proses *check-in* dengan konsisten sesuai dengan standar yang berlaku meskipun mungkin dalam situasi yang sedang *hectic*, sehingga tidak terjadi ketidakpuasan tamu mengenai proses *check-in* itu sendiri dan juga terhadap ulasan *guest comment*

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Fatimah, F. N. D. (2016). Pedoman Praktis Menyusun Standar Operating Procedure (Agung ,ed.). Yogyakarta:Quadrant.
- [2] Fridajuniari, N. W. W., Widhiastuty, N. L. P. S., & Budiasa, I. K. (2023). Prosedur Ritz Carlton Nusa Dua Bali. *Journal of Tourism and Interdisciplinary Studies*, 3(1), 46-52.Wulantari, Ni Ketut
- [3] Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F. (2018). Pengantar manajemen Hospitality. Pemalang: PT Nasya Expanding Management.
- [4] Kusumaningrum, A. (2019). Analisis Pengaruh SIM, SOP dan Jaringan Distribusi Terhadap Supply Chain Manajemen (Studi Kasus Pada PT. Lion Mentari Airlines). Widya Cipta, 3(1), 1-6
- [5] R Widagdo, S Rokhlinasari (2017). Al-Amwal: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syari'ah 9 (1).
- [6] Santoso, S. (2015). SPSS20 Pengolahan Data Statistik di Era Informasi, Jakarta, PT. Alex Media Komputindo, Kelompok Gramedia.

- [7] Saputri, R. S. D. (2019). Pengaruh Kulitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang. *Coverage : Journal of Strategic Communication*, 10(01), 46-53.
- [8] Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- [9] Sugiyono. (2018). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta. Sugiyono. (2016). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta. Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- [10] Sugiyono, P. D. (2017). Metode Penelitian. Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.
- [11] Wulantari, N. K. C., Astuti, N. W. W., & Pugra, I. W. (2023). Penanganan Check In Free Individual Traveler oleh Guest Relation Officer di The Apurva Kempinski Bali (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).

HALAMANINI SENGAJA DIKOSONGKAN