JRT
Journal Of Responsible Tourism
Vol.6, No.2, Nopember 2026

# Analisis Kinerja Houseman terhadap Kualitas Pelayanan di Lobby Hotel Novotel Manado

**Yemi Biniluk[1], Jongky Wuner Alfius Kamagi[2], Hendry Moudy Estefanus Kumaat[3], Jemmy R. Pangemanan[4]**
[1,2,3,4]Jurusan Pariwisata, Program Studi Perhotelan, Politeknik Negeri Manado, Indonesia
E-mail: [1]yembob16@gmail.com, [2]jongkykamagi409@gmail.com, [3]hendrykumaat@gmail.com, [4]jemmypangemanan@gmail.com

**Article History:**
*Received: 27-09-2026*
*Revised: 12-10-2026*
*Accepted: 30-10-2026*

**Keywords:** *Kinerja, Houseman, Pelayanan, Hotel Novotel Manado*

***Abstract:*** *This study aims to analyze housekeeping performance in maintaining cleanliness, tidiness, and comfort in the lobby area and to determine its impact on service quality at the Novotel Manado Hotel. This study was conducted at the Novotel Manado Golf Resort & Convention Center from March to July 2026 using qualitative methods and a case study approach. Data collection was conducted through observation, semi-structured interviews, and documentation with three housekeepers, one housekeeping/public area supervisor, and ten hotel guests selected using a purposive sampling technique. The study showed that housekeeping performance was generally quite good in maintaining the cleanliness, tidiness, and comfort of the lobby area. This study concluded that housekeeping performance plays a crucial role in improving service quality, guest comfort, and the positive image of the Novotel Manado Hotel. This study is expected to serve as evaluation material for the management of the Novotel Manado Hotel in improving housekeeping performance and service quality. Furthermore, this study contributes to the development of hotel management, particularly in the areas of housekeeping and service quality, and can serve as a reference for further research.*

## PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang sangat bergantung pada kualitas pelayanan dalam menciptakan kepuasan tamu. Persaingan yang semakin ketat menuntut setiap hotel untuk memberikan pelayanan yang konsisten agar mampu mempertahankan loyalitas pelanggan dan membangun citra yang positif. Dalam industri perhotelan, kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pelayanan yang diberikan kepada tamu, tetapi juga oleh kondisi lingkungan hotel yang bersih, nyaman, aman, dan tertata dengan baik (Tjiptono, 2019).

Salah satu area yang memiliki peran penting dalam membentuk persepsi tamu adalah lobby hotel. Lobby merupakan area pertama yang dilihat dan digunakan oleh tamu saat memasuki hotel sehingga menjadi penentu kesan pertama (*first impression*) terhadap kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan (Bagyono, 2014). Kondisi lobby yang bersih, rapi, dan nyaman dapat meningkatkan rasa aman serta kepuasan tamu selama berada di hotel. Sebaliknya, kondisi lobby yang kurang terawat dapat memberikan kesan negatif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Untuk menjaga kualitas area publik tersebut, departemen housekeeping memiliki tanggung jawab dalam menjaga kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan seluruh area hotel, termasuk area lobby (Rutherford & O'Fallon, 2007). Salah satu bagian dalam housekeeping

adalah houseman atau *public area attendant*, yang bertugas menjaga kebersihan area publik seperti lobby, koridor, lift, dan toilet umum. Houseman juga dituntut memiliki respons yang cepat terhadap permasalahan kebersihan serta memberikan pelayanan yang ramah dan profesional kepada tamu (Andrews, 2008).

Kinerja houseman menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan hotel. Pelayanan yang berkualitas dapat diukur melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Parasuraman et al., 1988). Apabila houseman mampu menjaga kebersihan area publik secara konsisten, merespons kebutuhan tamu dengan cepat, dan bekerja sesuai standar operasional prosedur, maka kualitas pelayanan hotel akan semakin baik dan kepuasan tamu dapat meningkat.

Berdasarkan observasi awal di Hotel Novotel Manado, masih ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaan tugas houseman, terutama pada saat peak time ketika proses *check-in* dan *check-out* berlangsung. Pada kondisi tersebut, kebersihan area lobby belum selalu terjaga secara konsisten, penanganan tumpahan atau sampah terkadang terlambat, serta kebersihan toilet umum masih memerlukan perhatian lebih. Selain itu, keterbatasan jumlah tenaga kerja, ketersediaan peralatan kebersihan, dan pengawasan terhadap pelaksanaan standar operasional prosedur juga menjadi faktor yang memengaruhi efektivitas kinerja houseman. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi kenyamanan tamu serta persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan hotel. Temuan ini menjadi dasar penting untuk mengkaji lebih lanjut hubungan antara kinerja houseman dan kualitas pelayanan di area lobby Hotel Novotel Manado.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kebersihan area publik dan kinerja staf housekeeping berpengaruh terhadap kepuasan tamu serta kualitas pelayanan hotel. Marlina (2022) menyatakan bahwa kebersihan area publik memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan Fauzi (2021) menemukan bahwa kinerja *public area attendant* berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan hotel. Selain itu, Lestari (2023) menunjukkan bahwa responsivitas staf housekeeping memengaruhi persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan hotel. Meskipun demikian, penelitian yang secara khusus menganalisis kinerja houseman pada area lobby Hotel Novotel Manado masih terbatas, sehingga penelitian ini diharapkan dapat mengisi kesenjangan tersebut sekaligus memberikan gambaran mengenai kondisi aktual pelaksanaan tugas houseman di hotel tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja houseman dalam menjaga kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan area lobby serta menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu di Hotel Novotel Manado. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen hotel dalam meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada area publik, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya di bidang manajemen perhotelan.

## LANDASAN TEORI

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan standar yang telah ditetapkan organisasi. Dalam industri perhotelan, kinerja karyawan menjadi faktor penting karena berhubungan langsung dengan kualitas pelayanan yang diterima tamu (Mangkunegara, 2017). Menurut Hasibuan (2019), kinerja dipengaruhi oleh kemampuan, pengalaman, disiplin, dan tanggung jawab individu

dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Houseman atau *public area attendant* merupakan bagian dari departemen housekeeping yang bertanggung jawab menjaga kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan area publik hotel, seperti lobby, koridor, lift, dan toilet umum. Andrews (2008) menjelaskan bahwa houseman memiliki peran penting dalam memastikan area publik selalu bersih, aman, dan siap digunakan oleh tamu. Oleh karena itu, kualitas kinerja houseman dapat dinilai melalui kemampuan menjaga kebersihan, ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP), sikap pelayanan, serta kerja sama dengan rekan kerja.

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan suatu organisasi dalam memenuhi atau melebihi harapan pelanggan melalui pelayanan yang diberikan. Dalam industri perhotelan, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan tamu dan citra hotel (Tjiptono, 2019). Pelayanan yang baik akan meningkatkan pengalaman tamu selama menginap dan mendorong loyalitas pelanggan.

Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan terdiri atas lima dimensi, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan**),** responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kelima dimensi tersebut banyak digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan pada berbagai sektor jasa, termasuk industri perhotelan.

Houseman memiliki peran penting dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan area publik hotel sehingga berkontribusi terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan tamu. Area lobby merupakan tempat pertama yang dilihat tamu saat memasuki hotel sehingga kebersihan dan kenyamanannya akan membentuk kesan awal terhadap pelayanan hotel (Bagyono, 2014). Kinerja houseman yang baik, seperti menjaga kebersihan secara konsisten, merespons keluhan dengan cepat, serta memberikan pelayanan yang ramah dan profesional, dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu. Sebaliknya, apabila kebersihan area publik tidak terjaga atau penanganan keluhan berlangsung lambat, persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan dapat menurun. Oleh karena itu, peningkatan kinerja houseman menjadi salah satu upaya penting dalam mempertahankan standar pelayanan hotel dan menciptakan pengalaman menginap yang positif bagi tamu.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kinerja housekeeping memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan hotel. Marlina (2022) menyatakan bahwa kebersihan area publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu. Fauzi (2021) menemukan bahwa kinerja *public area attendant* berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan hotel, terutama pada aspek kebersihan dan kenyamanan fasilitas umum. Selain itu, Lestari (2023) menjelaskan bahwa responsivitas staf housekeeping memengaruhi persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja houseman merupakan salah satu faktor yang mendukung terciptanya kualitas pelayanan hotel. Namun, penelitian yang secara khusus mengkaji kinerja houseman pada area lobby Hotel Novotel Manado masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai kondisi aktual kinerja houseman serta kontribusinya terhadap kualitas pelayanan di lobby Hotel Novotel Manado.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai kinerja houseman dalam mendukung kualitas pelayanan di area lobby Hotel Novotel Manado. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada fenomena yang terjadi dalam situasi nyata serta bertujuan memahami pengalaman dan kondisi operasional di lapangan (Sugiyono, 2022).

Penelitian dilaksanakan di Hotel Novotel Manado Golf Resort & Convention Center selama periode Maret hingga Juli 2026. Penelihan lokasi didasarkan pada pertimbangan bahwa hotel tersebut merupakan salah satu hotel berbintang di Kota Manado dengan aktivitas operasional yang tinggi, khususnya pada area lobby sebagai pusat pelayanan dan interaksi tamu.

Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu berdasarkan keterlibatan langsung dalam aktivitas pelayanan di area lobby. Informan terdiri atas tiga orang houseman, satu orang Supervisor Housekeeping/Public Area, dan sepuluh orang tamu hotel. Komposisi informan tersebut dipandang mampu memberikan informasi yang komprehensif mengenai pelaksanaan tugas houseman dan kualitas pelayanan yang dirasakan tamu.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung aktivitas houseman dalam menjaga kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan area lobby. Wawancara dilakukan kepada seluruh informan guna memperoleh informasi mengenai pelaksanaan tugas, kualitas pelayanan, serta kendala yang dihadapi dalam operasional sehari-hari. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung, meliputi foto kegiatan, standar operasional prosedur (SOP), struktur organisasi, dan dokumen operasional housekeeping.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan menyederhanakan informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif agar memudahkan interpretasi, kemudian ditarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan secara sistematis. Untuk meningkatkan keabsahan data, peneliti menerapkan triangulasi sumber dan triangulasi teknik dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga diperoleh temuan yang lebih valid dan dapat dipercaya (Miles et al., 2014; Sugiyono, 2022).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja houseman di area lobby Hotel Novotel Manado secara umum telah berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, houseman melaksanakan tugas kebersihan sesuai dengan jadwal operasional, seperti membersihkan lantai lobby, furniture, dekorasi, serta fasilitas umum. Namun demikian, pada saat peak time, terutama ketika proses *check-in* dan *check-out*, kebersihan lobby belum dapat dipertahankan secara konsisten karena tingginya aktivitas tamu. Beberapa tamu juga menyampaikan bahwa kebersihan toilet umum di sekitar lobby masih memerlukan perhatian agar tetap terjaga setiap saat.

Dari aspek ketanggapan kerja, houseman dinilai mampu merespons kondisi yang

memerlukan penanganan segera, seperti tumpahan cairan dan sampah di area lobby. Meskipun demikian, supervisor housekeeping menjelaskan bahwa kecepatan respons terkadang menurun ketika jumlah tamu meningkat karena keterbatasan jumlah tenaga kerja yang bertugas.

Pada aspek sikap dan perilaku**,** hasil wawancara menunjukkan bahwa houseman telah memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan membantu tamu selama berada di area lobby. Akan tetapi, supervisor housekeeping menilai bahwa aspek grooming dan kedisiplinan masih perlu ditingkatkan agar sesuai dengan standar pelayanan hotel berbintang.

Penelitian juga menemukan bahwa ketersediaan peralatan kerja belum sepenuhnya memadai. Beberapa peralatan kebersihan harus digunakan secara bergantian oleh houseman sehingga dapat memengaruhi efektivitas pekerjaan, khususnya pada saat operasional hotel sedang padat.

Berdasarkan analisis menggunakan dimensi SERVQUAL**,** kualitas pelayanan di area lobby tergolong cukup baik. Dimensi tangibles menunjukkan bahwa kondisi lobby secara umum bersih dan tertata, meskipun kebersihan toilet umum dan penampilan (grooming) houseman masih perlu ditingkatkan. Pada dimensi reliability**,** houseman telah melaksanakan tugas sesuai SOP. Dimensi responsiveness menunjukkan bahwa houseman cukup cepat dalam menangani masalah kebersihan. Sementara itu, dimensi assurance dan empathy menunjukkan bahwa houseman memiliki sikap sopan, profesional, serta mampu memberikan perhatian terhadap kebutuhan tamu.

**Pembahasan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja houseman memiliki peranan penting dalam mendukung kualitas pelayanan di area lobby Hotel Novotel Manado. Temuan ini sejalan dengan pendapat Andrews (2008) yang menyatakan bahwa houseman bertanggung jawab menjaga kebersihan dan kenyamanan area publik sebagai bagian dari pelayanan hotel. Area lobby yang bersih dan nyaman memberikan kesan pertama yang positif kepada tamu sehingga dapat meningkatkan citra hotel.

Temuan penelitian juga mendukung teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1988). Kualitas pelayanan di area lobby dipengaruhi oleh kondisi fisik area, keandalan pelaksanaan tugas, daya tanggap terhadap keluhan, profesionalisme karyawan, serta kepedulian terhadap tamu. Meskipun sebagian besar indikator telah terpenuhi, penelitian ini menunjukkan bahwa konsistensi kebersihan pada saat peak time**,** keterbatasan tenaga kerja, dan ketersediaan peralatan masih menjadi kendala dalam memberikan pelayanan yang optimal.

Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor operasional seperti tingginya jumlah tamu, keterbatasan peralatan, serta pengawasan kerja yang belum maksimal memengaruhi efektivitas pelaksanaan tugas houseman. Kondisi tersebut dapat menyebabkan keterlambatan dalam penanganan kebersihan sehingga memengaruhi kenyamanan tamu. Oleh karena itu, manajemen hotel perlu melakukan evaluasi terhadap kebutuhan tenaga kerja, penyediaan peralatan yang memadai, serta penguatan pengawasan terhadap penerapan SOP housekeeping.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kinerja houseman dalam menjaga kebersihan, merespons kebutuhan tamu, dan menerapkan standar

pelayanan, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang dirasakan tamu di area lobby Hotel Novotel Manado. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kompetensi sumber daya manusia dan dukungan operasional menjadi faktor penting dalam mempertahankan kualitas pelayanan hotel.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kinerja houseman di area lobby Hotel Novotel Manado secara umum telah berjalan dengan baik dalam menjaga kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan area publik. Houseman juga menunjukkan sikap yang ramah, sopan, serta memiliki daya tanggap yang cukup baik dalam menangani permasalahan kebersihan dan kebutuhan tamu. Kondisi tersebut memberikan kontribusi positif terhadap kualitas pelayanan di area lobby hotel. Namun, efektivitas kinerja houseman masih dipengaruhi oleh beberapa kendala, seperti tingginya aktivitas tamu pada saat *peak time*, keterbatasan jumlah tenaga kerja, ketersediaan peralatan kerja yang belum optimal, serta perlunya peningkatan pengawasan terhadap penerapan standar operasional prosedur (SOP).

Penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kinerja houseman dalam melaksanakan tugas sesuai standar pelayanan, semakin baik pula kualitas pelayanan yang dirasakan oleh tamu. Oleh karena itu, pihak manajemen Hotel Novotel Manado perlu terus meningkatkan kompetensi houseman melalui pelatihan, penambahan tenaga kerja pada waktu operasional yang padat, penyediaan peralatan kerja yang memadai, serta penguatan pengawasan terhadap pelaksanaan SOP. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu secara berkelanjutan.

## PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Penulis mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan penyertaan-Nya sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada pihak Hotel Novotel Manado Golf Resort & Convention Center, khususnya kepada manajemen, Supervisor Housekeeping, houseman, dan seluruh informan yang telah memberikan izin, dukungan, serta bersedia meluangkan waktu untuk memberikan informasi selama proses penelitian berlangsung.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, dan motivasi selama penyusunan penelitian ini. Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada keluarga, sahabat, dan semua pihak yang telah memberikan dukungan moral maupun materiil sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan sebagai bahan perbaikan untuk penelitian selanjutnya. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen perhotelan dan kualitas pelayanan

## DAFTAR REFERENSI

[1] Adi, R.S., Ermawaty, K.C., Darmaesti. (2026). Peran Strategis Room Division Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Arte Hotel Malioboro. Jurnal Manajemen

Perhotlan
dan Pariwisata. 9(2): 45-57. DOI: https://doi.org/10.23887/jmpp.v9i2.118326

[2] Andrews, S. (2008). Hotel housekeeping training manual. Tata McGraw-Hill.

[3] Bagyono. 2014. Pariwisata dan Perhotelan. Bandung : Alfabeta.

[4] Cahyani, N. L., Simatupang, D. T., Lapotulo, N., Kurnia, O. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Kamar Hotel Untuk Meningkatkan Kenyamanan Tamu Dalam Asialink Hotel Batam By Prasanthy. Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata, 7(2), 168-176. DOI:10.23887/jmpp.v7i2.85294

[5] Ekawati, T. (2020). Analisis Penerapan Dimensi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyaltas Konsumen Pada Agen JNE Express Gajah Mada di Solo. Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.

[6] Handayani, R. D., & Iman, A. N. (2021). Peranan Room Attendant Dalam Pelayanan Make
Up Room Guna Kenyamanan Tamu Di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung. Jurnal Kajian Pariwisata, 3(1), 38–42. DOI: https://doi.org/10.51977/jiip.v3i1.510

[7] Iskandar, S., Tosungku, L.O.A.S., Widada, D. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Hotel Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Importance Performance
Analysis (IPA). Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan. 4(3). https://doi.org/10.55826/jtmit.v4i3.1026

[8] Irma, A. (2020). Pengaruh Tangible Dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan
Pada Garuda Plaza Hotel Medan. JurnalNiagawan. 9(3): 164-171. DOI: https://doi.org/10.24114/niaga.v9i3.19010

[9] Kusuma, I.K.B.J., Semara, I.M.T. (2023). Peranan Hous. ekeeping dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Tamu di Hotel. PARIS Jurnal Pariwisata dan Bisnis. 2(12): 2663-2672. https://dx.doi.org/10.22334/paris.v2i12

[10] Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). Marketing management. Pearson Education
Limited.

[11] Lestari, N. L. M., & Martadiani, A. A. M. (2021). Pengaruh Pendidikan, Pengalaman Kerja
Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Champlung Mas Resort &

Spa Legian. Wacana Ekonomi (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi), 20(1), 72–76. Https://Doi.Org/10.22225/We.20.1.3151.72-76

[12] Lubis, A.L & Kurniawan, A. (2025). Kualitas Kebersihan Sebagai Strategi Diferensiasi Dalam Kewirausahaan Hotel Ekonomis Di Batam. Jurnal Mekar. 4(2):1-8. DOI : 10.59193.

[13] Marpaung, E.M., Nasution, S.L., Siregar, M.R. (2026). Pengaruh kualitas pelayanan, suasana hotel, promosi dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan pada permata land hotel & resort, rantauprapat. Jurnal Bisnis Mahasiswa. 6(1): 247-257. DOI: https//doi.org/10.60036/jbm.443.

[14] Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). Qualitative data analysis: A methods sourcebook (3rd ed.). Sage Publications.

[15] Napitupulu, H, Wibowo, A. (2025). Manajemen Kendala Operasional Housekeeping Dan Implikasinya Pada Kualitas Layanan Beverly Hotel Batam. Jurnal Management Perhoteln dan Pariwisata. 8(3): 173-183. DOI: https://doi.org/10.23887/jmpp.v8i3.108793

[16] Novitasari, D.A., Ardi, D.N., Sugiman. (2025). Kinerja Public Area Attendant dalam Menangani Kebersihan Public Areadi Hotel Grand Mercure Solo Baru. Jurnal Manajemen Priwisata dan Perhotelan. 3(1). 137-145. DOI: https://doi.org/10.59581/jmpp-widyakarya.v3i1.4828

[17] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40. [18] Bagyono. 2014. Pariwisata dan Perhotelan. Bandung : Alfabeta.

[19] Pramudito., Achmai,M., Rachim, F., Bilqis, L.D.R., Sukma, B.E. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Horison Bandar Lampung. Journal of Hospitality Accommodation Management. 4(1): 83-94. DOI: 10.52352/jham.v4i1.1822.

[20] Rosman, P.R.C., Darma Susila, I.M.G., Widyaningsih, N.P.P., Kardana, I.K. (2025). Analisis Penerapan Kualitas Layanan Housekeeping Dalam meningkatkan Citra Hotel Di Wushanto Huching Resort Hotel Taiwan. Jurnal Daya Tarik Wisata. 8(1): 9-14. DOI : https://doi.org/10.51713/jdtw

[21] Rutherford, D. G., & O'Fallon, M. J. (2007). Hotel management and operations (4th ed.).

John Wiley&Sons.

[22] Sasmita, A.S., Achmadi, N.S., Mansyur, I.U. (2026). Peran Tingkat Pendidikan Dalam Mendukung Kinerja Staff Reception Dan Room Attendant Di Unhas Hotel And Convention. Hospitality and Gastronomy Research Journal. 8(2): 78-98. DOI: https://doi.org/10.61141/home.v8i2.864

[23] Setiowati, R. K., & Hastoko, Y. P. (2022). Pengaruh kualitas pelayan dan suasana terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan di The Oakroom Whiskybar Jakarta. Human Capital Development, 9(1), 1-15. DOI : doi.org/10.70157/hcd

[24] Siringoringo, I.N.S., Jan, A.B.H., Karuntu, M.M. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Hotel Biz Boulevard Kota Manado Dengan Metode Servqual. Jurnal EMBA.11(4):1199-1210. https://doi.org/10.35794/emba.v11i4.51368.

[25] Sugiyono. (2022). Metode penelitian kualitatif. Alfabeta.

[26] Taka, L.M., Koinmanas, H.A., Rupilu, M.M. (2026). Persepsi Tamu Terhadap Kualitas Pelayanan Hotel: Studi Kualitatif Menggunakan Metode Servqual Di Hotel Harper Kupang. JurnalPariwisata Tawangmangu. 4(2):90-100. DOI: http://10.61696/juparita.v4i2.1006.

[27] Tarwiyah, I. & Parma, I.P.G. (2022). Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Taman Selini Pemuteran. Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata. 5(2): 135-143. DOI: https://doi.org/10.23887/jmpp.v5i2.39919

[28] Tjiptono, F & Diana, A. (2019). Kepuasan Pelanggan Konsep, Pengukuran, & Strategi.Yogyakarta: Penerbit Andi.

[29] Wadhi, Y.P.H., Seran, M.Y. (2026). Peran Housekeeper Dalam Tata Kelola Operasional Di Hotel Bintang Kuta, Bali. Jurnal Hospitality dan Pariwisata. 12(1): 37-44. Doi : http://dx.doi.org/10.30813/jhp.v12i1.9549

[30] Wardani, V. A. K. (2022). Perancangan Resort Dengan Pendekatan Arsitektur Biofi Lik Di Kulon Progo Yogyakarta.

[31] Zavier, M.D & Rifai, N. (2025). Analisis Peran Housekeeping Department Dalam meningkatkan Hunian Kamar Di R Hotel Rancamaya Bogor. Panorama: Jurnal Kajian Pariwisata. 5(2): 1-9. DOI:10.34833/panaroma.v1i1.1395.

**HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN**