

**STUDI KUALITATIF TENTANG PENGARUH TINGKAT PROFESIONALITAS KERJA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI *HOUSEKEEPING DEPARTMENT*
HOTEL AGAS INTERNASIONAL SURAKARTA**

Oleh

Marimin dan A. Sufiyanto

(Dosen pada Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta)

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Studi Tentang Optimalisasi Tingkat Profesional Kerja Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Tamu Hotel Agas Internasional Surakarta" 2012. Penelitian ini dilakukan di hotel Agas Internasional dengan analisis deskriptif kualitatif, metode atau teknik pengumpulan data, sumber data, dan teknik analisis data. Berdasarkan variabel *x* dan *y* dan beberapa teori yang digunakan untuk menyusun hipotesa.

Tujuan Penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui sejauh mana faktor kecepatan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan tamu di Agas Internasional. (2) Untuk Mengetahui sejauh mana faktor Disiplin Kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan tamu di Agas Internasional. (3) Untuk Mengetahui sejauh mana faktor Kemampuan Kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan tamu di Agas Internasional. (4) Untuk Mengetahui sejauh mana faktor berpengaruh terhadap Hasil Kerja kualitas pelayanan tamu di Agas Internasional. Penelitian ini dilakukan di Agas Internasional dengan analisis deskriptif, kualitatif.

Hasil penelitian penulis dilakukan dapat disimpulkan bahwa : (1) Kecepatan Kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan tamu. (2) Disiplin Kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan tamu. (3) Kemampuan Kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan tamu. (4) Hasil Kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan tamu.

Kesimpulan Penelitian ini bahwa Optimalisasi Tingkat Profesional Kerja berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan tamu Agas Internasional, melalui Kecepatan Kerja, Disiplin Kerja, Kemampuan Kerja dan Hasil Kerja. Berdasarkan kuisioner Penelitian sebanyak 38% responden menjawab ya, tentang pengaruh Kecepatan Kerja terhadap *Housekeeping Departement*, sebanyak 57% responden menjawab ya, tentang pengaruh Disiplin Kerja terhadap *Housekeeping Departement*, sebanyak 48% responden menjawab ya, tentang pengaruh Kemampuan Kerja 55% responden menjawab ya, tentang Pengaruh Hasil Kerja terhadap *Housekeeping Departement*.

Kata Kunci : Optimalisasi Tingkat Profesionalitas Kerja , Kualitas Pelayanan Tamu

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pada masa sekarang pariwisata Indonesia sangatlah maju dan pesat, dikarenakan Indonesia mempunyai berbagai macam suku bangsa, berbagai macam kebudayaan, berbagai macam adat istiadat, serta berbagai macam tempat wisata maupun tempat-tempat yang sangat bersejarah. Indonesia adalah salah satu negara yang kaya akan potensi wisata, dari setiap pulau hingga setiap daerah mempunyai daerah tempat pariwisata sendiri-sendiri, wisata yang dipunyai adalah wisata alam. Dari keanekaragaman tersebut banyak turis domestik maupun turis mancanegara yang sangat tertarik dengan keanekaragaman tersebut, sehingga para turis domestik maupun mancanegara tidak segan-segan merogoh kantongnya berpergian ke setiap pulau yang berbeda di Indonesia guna mempelajari dan menikmati keindahan alam di Indonesia.

Industri pariwisata di Indonesia semakin berkembang, industri pariwisata Indonesia tidak lepas dari sarana pendukungnya yaitu sarana akomodasi. Sarana akomodasi dapat diuraikan dengan tempat tinggal sementara. Sarana akomodasi juga dibagi menjadi bermacam-macam salah satunya termasuk hotel.

Hotel adalah usaha komersial yang menyediakan tempat untuk jasa penginapan, dan sekaligus menyediakan makanan, minuman dan pelayanan-pelayanan untuk umum yang di kelola secara komersial (SK Menpuspostel No. KM. 37/PW 340/MMP/86).

Di dalam salah satu jenis akomodasi yaitu hotel dibagi dalam berbagai macam *department* untuk memperlancar operasional kerja di suatu

hotel, salah satunya *Housekeeping department*.

Housekeeping department atau tata graha yang bertanggung jawab pada kebersihan dan memelihara fasilitas yang ada di hotel. *Housekeeping department* dapat di katakan sebagai cermin dari sebuah hotel karena kesan pertama tamu adalah mutu dan penampilan serta kebersihan akan segala hal yang bisa diharapkan dari hotel. Kebersihan di dalam hotel sangat berpengaruh besar bagi tamu untuk menentukan keputusan menginap dan kembali lagi untuk menginap di hotel tersebut.

Department housekeeping mempunyai karyawan yang bertugas dan bertanggung jawab terhadap kebersihan pemeliharaan kamar. Karyawan *housekeeping* berperan penting kepada tamu secara langsung, karena karyawan *housekeeping* di tuntut memiliki keahlian (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), dan pengalaman (*experience*) yang baik, karyawan *housekeeping* juga harus mempunyai *attitude* serta *performance* yang baik agar memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada tamu, dengan itu tamu bisa menilai terhadap pelayanan hotel tersebut. Sehingga karyawan bekerja sesuai standar yang sudah di tentukan dari perusahaan tersebut.

Atas dasar itulah penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut dengan judul "Studi Kuantitatif Tentang Pengaruh Tingkat Profesional Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di *Housekeeping Department* Hotel Agas Internasional Surakarta".

Rumusan Masalah

- a. Bagaimana faktor kecepatan kerja berpengaruh terhadap tingkat profesionalitas kerja ?

- b. Bagaimana faktor disiplin kerja berpengaruh terhadap tingkat profesionalitas kerja ?
- c. Bagaimana faktor kemampuan kerja berpengaruh terhadap tingkat profesionalitas kerja ?
- d. Bagaimana faktor hasil kerja berpengaruh terhadap tingkat profesionalitas kerja ?

Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui sejauh mana faktor kecepatan kerja berpengaruh terhadap tingkat profesionalitas kerja.
- b. Untuk mengetahui sejauh mana faktor disiplin kerja berpengaruh terhadap tingkat profesionalitas kerja.
- c. Untuk mengetahui sejauh mana faktor kemampuan kerja berpengaruh terhadap tingkat profesionalitas kerja.
- d. Untuk mengetahui sejauh mana faktor hasil kerja berpengaruh terhadap tingkat profesionalitas kerja.

LANDASAN TEORI

Tinjauan Teori

Pengertian Pariwisata adalah suatu perjalanan dengan menggunakan alat transportasi darat, laut maupun udara, yang dilakukan oleh seseorang atau lebih dari suatu tempat ke tempat yang lain dalam waktu yang terbatas dengan maksud tertentu, dan merupakan suatu gerakan ilmiah yang terjadi dalam urutan kehidupan manusia.

Pariwisata di katakan sebagai industri, karena di dalamnya terdapat berbagai aktivitas yang biasa menghasilkan produk berupa barang dan jasa. Akan tetapi, makna industri di sini bukan sebagaimana pengertian industri pada umumnya yaitu adanya pabrik atau mesin-mesin yang besar atau kecil. Uraian di atas sejalan dengan konsep industri pariwisata yang dikemukakan

oleh Yoeti H Oka A (1996:153) yang menyatakan "Industri pariwisata adalah kumpulan dari macam-macam perusahaan yang secara bersama-sama menghasilkan barang-barang dan jasa (*good and service*) yang dibutuhkan wisatawan pada khususnya dan *traveler* pada umumnya selama dalam perjalanan".

Berdasarkan hal itu maka perjalanan yang dikategorikan sebagai kegiatan wisata dapat di rumuskan sebagai berikut : Perjalanan dan persinggahan yang di lakukan oleh manusia di luar tempat tinggalnya untuk berbagai maksud dan tujuan, tetapi bukan untuk tinggal menetap di tempat yang dikunjungi atau disinggahi atau untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan dengan mendapatkan "upah" (*Hunziker dan Krapf dalam kodhyat, 1996*).

Menurut *Hotel Proprietors Act* dalam Sulastiyono (2004 : 5) Hotel berasal dari kata *hostel*, berasal dari bahasa perancis kuno. Bangunan publik ini sudah di sebut-sebut sejak akhir abad ke-17. Yang bermakna "tempat penampungan buat pendatang", jadi, pada mulanya hotel diciptakan untuk melayani masyarakat.

Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan fasilitas yang cukup lengkap berupa pelayan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk beristirahat kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian tertentu/khusus tetapi dalam Pasal 1 huruf D Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor: 973-660 tahun 1983 di tentukan bahwa yang termasuk dalam pengertian hotel adalah Gubug pariwisata (*cottage*), motel losmen atau

sering di katakan sebagai rumah penginapan, wisma pariwisata, pesanggrahan, penginapan remaja (*Youth Hostel*), pondok pariwisata (*home stay*) termasuk rumah makan yang melayani tamu menginap di hotel ataupun tidak menginap di hotel. Salah satu definisi hotel menurut Surat Keputusan Menperpostel yaitu SK: KM.34/ HK.103/MPPT S6. Di dalam sebuah hotel terdapat berbagai *department/outlet*, semua *department* tersebut mempunyai tugas, fungsi, dan tanggung jawab yang berbeda, akan tetapi semua *department* tersebut saling membutuhkan dan saling mendukung antara satu dengan yang lainnya. Salah satu *department* yang terdapat di hotel adalah "*Housekeeping Department*".

Menurut *Djumino*, 2003: 1 *Housekeeping department* adalah bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, kenyamanan kamar (*guest room*), ruangan umum, restoran, bar dan *outlet* lainnya. *Housekeeping* dipimpin oleh seorang *Executive Housekeeper*, dan dalam pekerjaannya dibantu oleh *Asistant Executive Housekeeper* dan para *Supervisor* yang membawahi secara langsung para karyawan dimasing-masing *section*.

Laundry adalah *section* yang mengetahui pertama kali kerusakan pada *towel-towel* hotel dan berhak memilah-milah *towel* yang baik dan yang tidak agar tidak dikenakan oleh tamu karena akan memberi nilai yang kurang baik bagi hotel di mata tamu. *Towel-towel* yang rusak tadi hanya diletakkan tanda ada gunanya di *Laundry* atau di *Linen*.

Optimalisasi tingkat profesionalitas kerja dengan indikator variabel yang terdiri dari independent variable Optimalisasi tingkat profesionalitas kerja

adalah suatu sifat yang mengerti hak-hak dan kewajibannya serta menjalankan tugasnya sesuai dengan kemampuan seperti yang di diharapkan. (Endar Sugiarto , 2002 : 296).

Di pengaruhi beberapa faktor yaitu :

- a. Kecepatan kerja
Kecepatan kerja adalah waktu yang dipakai untuk menempuh jarak dan ukuran tertentu.
- b. Disiplin kerja
Disiplin cenderung diartikan sebagai hukuman dalam arti sempit , namun sebenarnya disiplin memiliki arti yang lebih luas dari hukuman. (*Moekijat* 2005) disiplin kesanggupan menguasai diri yang di atur-atur, disiplin berasal dari bahasa latin yaitu diciplina yang berarti latihan pendidikan, kesopanan dan kerohanian serta pengembangan tabiat disiplin menitik beratkan pada bantuan kepada yang baik terhadap pekerjaan.
- c. Kemampuan Kerja
Merupakan bagian dari suatu proses pendidikan yang tujuannya untuk meningkatkan kemampuan/keterampilan khusus seseorang atau sekelompok orang. (*Soekidjo Notoatmojo* 1998 : 25).
- d. Hasil kerja
Hasil kerja adalah pelaksanaan fungsi-fungsi yang dituntut dari seseorang, kinerja adalah suatu perbuatan, suatu prestasi, suatu pameran umum ketrampilan.

Variabel dependent Kualitas pelayanan tamu dengan *indicator* yang terdiri dari: Tamu hotel (*hotel guest*) merupakan sumber utama pendapatan hotel, yang diperoleh melalui penyediaan fasilitas dan pelayanan penginapan, makanan dan minuman serta pelayanan lainnya. Menurut Fandy Tjiptono pelayanan adalah merupakan aktifitas,

manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk di jual kepada tamu. Menurut Kodyat Rumaini, mengatakan *Service The Guest* adalah jasa yang diberikan kepada tamu hotel agar tamu itu merasa puas.

Dalam kualitas pelayanan karyawan *housekeeping* mencakup beberapa hal diantaranya adalah :

- a. Pelanggan merasa puas
Kepuasan pelanggan adalah fungsi seberapa dekat harapan pelanggan atas pelayanan dengan kinerja yang dirasakan dari pelayanan tersebut. Jika kinerja pelayanan lebih buruk dari harapan pelanggan, maka pelanggan akan mengalami ketidakpuasan (Kotlen 1997). Menurut Fandy Tjiptono (1996) berpendapat bahwa kepuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi yang di rasakan antara harapan sebelumnya atau norma kinerja yang lainnya.
- b. Tidak ada komplain tamu
Menurut *lewia* dan *booms*, dalam *Fandy Tjiptono* (2005: 121) kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan, mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan demikian ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa atau layanan yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan (*perceived service*).
- c. Menjadi Pelanggan setia
Menurut *Nasution* (2005: 45) dan *Gaspersz* (1997: 73) pelanggan adalah semua orang yang menuntut organisasi untuk memenuhi standar kualitas tertentu dan karena itu memberikan pengaruh pada kinerja organisasi.
- d. Peningkatan jumlah order tamu

Sejumlah permintaan dari tamu yang menginginkan pelayanan terbaik agar tamu merasa puas menginap dihotel.

Kerangka Pemikiran

Dalam suatu hotel terdapat beberapa departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang saling berkaitan, sepertihalnya dengan *HouseKeeping* dan *public area* adalah salah satu *section* dalam *departemen* tersebut, yang merawat seluruh area luar atau dalam hotel, untuk menjaga kebersihan dan kenyamanan para pengunjung atau tamu hotel.

Hipotesis

Diduga semakin optimalnya peran dan kinerja *housekeeping* maka semakin tinggi produktifitas kerja.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif, dengan pendekatan studi kasus yang menggunakan bentuk dan strategi deskriptis kualitatif dalam hal ini adalah mengenai "Studi Kualitatif Tentang Pengaruh Tingkat Profesionalitas Pelayanan Di *Housekeeping Department* Hotel AGAS INTERNASIONAL SURAKARTA".

Metode deskriptif adalah metode yang menggambarkan situasi atau keadaan yang aktual dan menggunakan teknik pengumpulan data dengan melakukan observasi, wawancara dan studi khusus.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit analisis dalam penelitian. (Kusmayadi dan Endar Sugiarto,

2000:127). Dalam penelitian ini penulis mengambil populasi yakni seluruh staff dari *HouseKeeping Department* yang berjumlah 14 orang.

Sampel adalah jumlah 1 bagian yang mewakili keseluruhan populasi yang akan diteliti. Dalam penelitian ini penulis mengambil *Room attendant* sebagai sampel yang berjumlah 14 orang.

Cara pengambilan sampel menggunakan metode sampel random sederhana yaitu metode yang digunakan dengan memberi hak yang sama kepada setiap subyek untuk memperoleh kesempatan dipilih menjadi sampel. Sehingga setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama besar untuk diambil sampel.

Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Metode *observasi* adalah metode pengumpulan data atau informasi-informasi yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap objek yang diamati, yang ada kaitannya dengan penelitian dalam judul ini.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara atau *interview* adalah metode pengumpulan data atau informasi dengan cara melakukan tanya jawab terhadap seseorang atau sekelompok orang dengan kegiatan-kegiatan yang relevan. Cara yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan mengadakan wawancara baik dengan *Room Boy, Houseman, Laundry* dan para *Supervisor* di HOTEL AGAS INTERNASIONAL SURAKARTA. Penulis melakukan wawancara kepada pihak-pihak yang dianggap memiliki wewenang terhadap informasi yang ingin diperoleh.

c. Studi Pustaka

Studi Pustaka adalah pengumpulan data dengan penelitian kepustakaan yang bertujuan untuk mengetahui berbagai pengetahuan baik dari buku dan karya yang pernah dicapai selama ini oleh peneliti-peneliti yang terdahulu. (Sugiarto, 2001: 19). Penulis melakukan wawancara kepada pihak-pihak yang dianggap memiliki wewenang terhadap informasi yang ingin diperoleh.

d. Kuesioner (Daftar Pertanyaan)

Kuesioner adalah suatu tehnik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis, mempelajari sikap keyakinan, perilaku dan karakteristik beberapa orang terutama didalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada. (www.ikom.unsri.ac.id/dosen/hartini/materi/VI_kuesioner)

Sumber Data

a. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian yang didapat melalui praktek kerja lapangan.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari data yang sudah diolah seperti buku bacaan, majalah yang isinya memuat tentang bahan-bahan yang digunakan sebagai penunjang penelitian, serta dokumentasi hotel dan lain-lain.

Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan (Singarimbun, 1995: 263). Analisis data yang digunakan adalah data yang kualitatif, yaitu merupakan dari deskripsi yang luas dan

berlandaskan kokoh, serta memuat penjelasan tentang proses-proses yang terjadi dalam lingkup setempat.

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan pada permasalahan yang berhubungan dengan variabel penelitian, maka bab ini penulis akan menyajikan analisis data yang ada. Data yang penulis sajikan bersumber pada hasil penelitian di Hotel Agas Internasional Surakarta.

Dalam penelitian ini penulis menganalisis "Studi Kualitatif tentang Pengaruh Tingkat Profesionalitas Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di *Housekeeping Department* Hotel Agas Internasional Surakarta".

a. Pengaruh Faktor Kecepatan Kerja dapat Berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan

Kecepatan kerja seorang *room boy* sangat berpengaruh dalam memberikan pelayanan kepada tamu, hal itu berkenaan jika *room boy* tidak mempunyai sikap Kecepatan Kerja, akan berdampak canggung dan tidak tenang pada saat memberikan pelayanan. Hal itu berakibat ketika *room boy* memberikan pelayanan kepada tamu akan semakin banyak terjadi kesalahan.

b. Pengaruh Faktor Disiplin Kerja dapat Berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan

Disiplin kerja yang dimiliki *room boy* ketika memberikan kualitas pelayanan kepada tamu dapat diperoleh dari pengalaman selama bekerja maupun dari instansi pendidikan. Disiplin kerja yang harus dimiliki *room boy* adalah disiplin kerja dalam memberikan kualitas pelayanan kepada tamu yang berkunjung untuk menciptakan disiplin kerja yang berkualitas.

b. Pengaruh Faktor Kemampuan Kerja dapat Berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan

Setiap detail pekerjaan yang diberikan kepada *room boy* sangat diperlukan kemampuan kerja untuk mencapai pelayanan kepada tamu yang berkualitas baik kemampuan ketika melayani tamu ketika mempersiapkan peralatan kamar saat beroperasi. Terlebih ketika kamar dalam keadaan penuh dan *room boy* harus memberikan pelayanan kepada tamu secara cepat terkadang menimbulkan kesalahan seperti kurangnya peralatan yang harus disiapkan, disinilah peran kemampuan kerja demi menciptakan pelayanan yang berkualitas.

c. Pengaruh Faktor Hasil Kerja dapat Berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan

Memberikan kualitas pelayanan yang bervariasi kepada tamu, menyebabkan tamu akan memberikan kesan bahwa *room boy* mempunyai hasil kerja yang baik. *Room boy* juga dituntut untuk kreatif dalam memberikan ide-ide baik dalam menyelesaikan masalah yang timbul di kamar maupun ketika memberikan ide untuk kemajuan dan perkembangan kamar. Dengan kreativitas kerja inilah tamu akan memberikan penilaian terhadap *room boy* dengan baik dalam memberikan kualitas pelayanan. Optimalisasi peran *room boy* di *housekeeping department* sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Untuk mengetahui sejauh mana peran *room boy*, berikut ini disajikan penilaian dari jawaban para *room boy* dan *roommaid* dalam bentuk *kuesioner* tertutup, yang datanya telah diolah oleh penulis.

KESIMPULAN

1. Kemampuan Kerja

Kemampuan kerja memiliki dampak dalam kualitas pelayanan *Housekeeping Departement*. Hal tersebut dibuktikan dengan prosentase data kuesioner yang telah diolah penulis dengan hasil 84% menyatakan ya, 7% menyatakan kadang-kadang dan 9% menyatakan tidak. Maka terbukti dengan adanya kemampuan kerja akan meningkatkan kualitas pelayanan *Housekeeping Department*.

2. Hasil Kerja

Hasil kerja juga memiliki peranan penting dalam kualitas pelayanan *Housekeeping Department* di Hotel Agas Internasional Surakarta. Hal tersebut dibuktikan dengan prosentase data kuesioner yang telah diolah penulis dengan hasil 72%

menyatakan ya, 19% menyatakan kadang-kadang dan 9% menyatakan tidak. Maka terbukti dengan adanya faktor hasil kerja yang baik akan meningkatkan kualitas pelayanan *Housekeeping Departement*.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat direkomendasikan dalam penelitian ini diantaranya yaitu :

1. Setiap *room boy* harus sering membersihkan kamar mandi secara rutin.
2. Setiap keluhan harus disampaikan kepada atasan terutama pada kerusakan kamar.
3. *Floor Supervisor* harus sering mengecek kamar sehingga dapat mengetahui kedisiplinan karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. 2002. *Tata Graha Hotel (housekeeping operation)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Darsono, Agustinus. 1995. *Tata Graha Hotel (housekeeping)*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1994. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Kedua*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Fajri, Emzul dan Senja, Ratu Aprilia. Tanpa Tahun. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: Difa Publisher.
- Hadi, Sutrisno. 1986. *Metode Research*. Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM.
- Hasibuan, Malayu. 1996. *Organisasi dan Motivasi Dasar Meningkatkan Produktivitas*. Jakarta: Bumikarsa.
- Kadarsan, Dandi. 2005. *Implikasi Kinerja Houseman Dalam Meningkatkan Citra Hotel Sahid Raya Solo*. Surakarta: STP SAHID.

- Kanavaugh R. R. and Nineman, J.D. 1995. *Human Resources Supervision In The Hospitality Industry* . Michigan: AHMA.
- Kusmayadi dan Sugiarto, S. 2000. Metodologi Penulisan dalam Bidang *Kepariwisataan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Manguwerdoyo, Sudiarto. 1999. *Pengantar Industri Akomodasi Restaurant*.
- Pendit, S. N. 1994. *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: Pradnya Mulya.
- Perwani, S.Y. 2001. *Housekeeping untuk Akademi Perhotelan Make Up Room*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Poerwadarminta, W.J.S. 1984. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka..
- Sumanto. 1990. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Yogyakarta: Andi Offset.