



Jurnal Hospitaliti

IMPLEMENTASI *AMERICAN SERVICE* DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN TAMU PEPITO *RESTAURANT* DI MANADO QUALITY HOTEL

Fredericka E. Sumanti, Bet E. Lagarensen, Sony Wijanarko
Sekolah Tinggi Ilmu Pariwisata Manado, Indonesia

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Implementation of American Service and Its Impact on Pepito Restaurant Guest Satisfaction at Manado Quality Hotel. The aims of this study were to measure, analyze, and explain the effect of American Service implementation on Pepito Restaurant guest satisfaction at Manado Quality Hotel. This research used observation, survey and interview techniques. The sampling method applied was random sampling and the method of analysis used was simple linear regression analysis where variable X (American Service) and variable Y (Guest Satisfaction) with the equation $Y' = a + bX$ and analysis of the correlation coefficient to calculate how strong the relationship between variables X and variables Y. The final results of this study after analyzing the simple linear regression was an equation where $Y' = 5.24 + 0.92X$ indicating that every one-time increase in the American Service (variable X) will cause a change in the increase in the variable Y (guest satisfaction) as much as 0.92 vice versa. The correlation coefficient (r) = 0.71 and close to 1 means that there is a strong positive influence between the variable X (American Service) on the variable Y (guest satisfaction) and for the determinant coefficient (r^2) of 50.80% indicating that there is an influence on the implementation of American service on guest satisfaction and 49.20% is a variable change caused by a lack of good work coordination between waiters/waitresses. American service pays less attention to manners in this case politeness, lack of supporting facilities, lack of work experience for waiters/waitresses, and lack of restaurant manager supervision of the service system.

Keywords:
Provide 4-6 Keywords

American Service
Kepuasan Tamu
Pepito Restaurant

Abstrak

Implementasi American Service dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Tamu Pepito Restaurant di Manado Quality Hotel. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur, menganalisis, dan menjelaskan pengaruh implementasi *American Service* terhadap kepuasan tamu Pepito Restaurant di Manado Quality Hotel. Penelitian ini menggunakan teknik *observasi*, *survey* dan *interview*. Metode

pengambilan sampel diambil secara acak atau *random sampling* dan metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana dimana variabel (X) *American Service* dan variabel (Y) Kepuasan Tamu dengan persamaan $Y' = a + bX$ dan analisa koefisien korelasi untuk menghitung seberapa kuat hubungan antara variabel (X) dan variabel (Y). Hasil akhir penelitian ini setelah dilakukan perhitungan analisis regresi linear sederhana diperoleh persamaan dimana $Y' = 5,24 + 0,92X$ menunjukkan bahwa setiap pertambahan satu kali variabel (X) *American Service* akan menyebabkan perubahan pertambahan variabel (Y) kepuasan tamu sebesar 0,92 demikian juga sebaliknya. Koefisien korelasi (r) = 0,71 dan mendekati 1 maka terdapat pengaruh positif kuat antara variabel (X) *American Service* terhadap variabel (Y) kepuasan tamu dan untuk koefisien determinan (r^2) sebesar 50,80% menunjukkan bahwa adanya pengaruh implementasi *American Service* terhadap kepuasan tamu dan 49,20% merupakan perubahan variabel yang disebabkan kurangnya koordinasi kerja yang baik antara *waiter/es*, *American service* kurang memperhatikan tata krama dalam hal ini kesopanan, kurangnya fasilitas penunjang, kurangnya pengalaman kerja para *waiter/es*, dan kurangnya pengawasan *Restaurant Manager* terhadap sistem pelayanan.

PENDAHULUAN

Perkembangan pariwisata sudah demikian pesat dan terjadi suatu fenomena yang sangat global dengan melibatkan jutaan manusia, baik di kalangan masyarakat, industri pariwisata maupun kalangan pemerintah, dengan biaya penggunaan jasa yang cukup tinggi. Pariwisata sebagai salah satu produk pelayanan khusus, mencakup beberapa hal spesifik yang harus dipahami dan berhubungan erat dengan *hospitality* dan *leisure*.

Pariwisata mempunyai sub sektor atau bidang yang disebut akomodasi. Secara sederhana akomodasi dapat diartikan sebagai suatu bangunan yang memiliki kamar-kamar dan fasilitas lain seperti bar dan restoran yang disediakan untuk para tamu baik yang dikelola secara sederhana maupun profesional. Akomodasi merupakan suatu unsur yang dibutuhkan oleh manusia sehingga menjadikan akomodasi faktor yang sangat penting. Akomodasi merupakan tempat menginap bagi wisatawan yang sedang melakukan perjalanan. Jenis akomodasi meliputi: hotel, motel, losmen, pondok remaja, apartemen, mess, dan lain sebagainya.

Pengertian Hotel

Menurut Rumeckso (2002: 2), hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang

diperlukan, dan dikelola secara profesional untuk mendapat keuntungan. Sedangkan menurut Hotel Proprietors Act, 1956 dalam Sulastiyono (2004: 5), hotel dapat diberi pengertian sebagai suatu usaha yang dikelola dengan menyediakan jasa pelayanan, makanan dan minuman serta kamar untuk tidur bagi pejalan yang mampu membayar sesuai dengan fasilitas yang ditawarkan dengan tidak membuatkan perjanjian khusus.

Menurut Krapf dalam Nyoman (1999: 103), hotel adalah sebuah gedung (bangunan) untuk menyediakan penginapan, makanan dan pelayanan yang bersangkutan dengan menginap makan itu bagi mereka yang mengadakan perjalanan. SK Menteri Perhubungan No.PM 10/PW.391/Phb-77) dalam Sujatno (2008:29) mendefinisikan hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan berikut makan dan minum.

Managing Front Office Operations dari AHMA dalam Sugiarto (2003: 8), hotel dapat didefinisikan sebagai bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan sebagai berikut: pelayanan makan dan minum, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian dan dapat menggunakan fasilitas perabotan dan menikmati hiasan-hiasan yang ada di dalamnya. Selanjutnya *Grolier Electronic Publishing Inc*, 1995 dalam

Sulastiyono (2004: 6), hotel adalah usaha komersial yang menyediakan tempat menginap, makanan, dan pelayanan-pelayanan lain untuk umum.

Manado Quality Hotel adalah salah satu hotel berbintang empat yang ada di kota Manado yang bergerak di bidang jasa. Hotel ini memiliki beberapa fasilitas diantaranya adalah kamar tidur, *restaurant*, *lounge*, *bussines center*, *banquet room*, *laundry service*, tempat parkir dan lain-lain. Semua fasilitas ini disiapkan guna meningkatkan mutu pelayanan dan sekaligus untuk memenuhi kebutuhan hotel dalam pengoperasiannya. Dalam pengoperasiannya, hotel ini memiliki departemen sesuai dengan standarisasi hotel berbintang.

Pengertian *Restaurant*

Pengertian *restaurant* dalam Sugiarto dan Sulartiningrum (2003: 77) adalah suatu tempat yang identik dengan jajaran meja-meja panjang yang tersusun rapi dengan kehadiran orang, timbulnya aroma semerbak dari dapur dan pelayanan para pramusaji, berdentingnya bunyi-bunyian kecil karena persentuhan gelas-gelas kaca, porselin, menyebabkan suasana hidup didalamnya. Adapun menurut Brillant-Savarin dalam Sugiarto (2003: 77) *Restaurant is the pleasure of the table belong to all times and all ages, in every country and every day, they go hand in hand with all our other pleasure, outlast them, and remain to console us for their loss.*

Menurut Sulastiyono (2004: 300), *restaurant* adalah ruangan atau tempat dengan segala fasilitasnya yang menyediakan makanan dan minuman serta pelayanan yang disesuaikan dengan permintaan pelanggan dan konsumen. Demikian pula menurut Soekresno (2000: 16), *restaurant* ialah suatu usaha komersial yang menyediakan jasa pelayanan makanan dan minuman bagi masyarakat umum dan dikelola secara profesional.

Marsum (2005: 7), mendefinisikan *restaurant* adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasikan secara komersial yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya, baik berupa makan maupun minum. Sihite (2000: 16), menjelaskan *restaurant* sebagai suatu tempat dimana

seseorang yang datang menjadi tamu yang akan mendapatkan pelayanan untuk menikmati makanan baik pagi, siang ataupun malam sesuai dengan jam bukanya dan oleh tamu yang menikmati hidangan itu harus membayar sesuai dengan harga yang ditentukan sesuai daftar yang disediakan di restoran itu.

Kepuasan Pelanggan

Sulastiyono (2004: 33) mendefinisikan kepuasan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang, dimana ia telah berhasil mendapatkan sesuatu yang menjadi kebutuhan-kebutuhan dan keinginan-keinginannya. Unsur yang bisa diberikan untuk memenuhi kepuasan pelanggan antara lain makanan dan minuman bermutu, kebersihan dalam segala hal, lingkungan ruangan yang nyaman, pelayanan yang baik dan profesional, musik dan hiburan, sikap dan penampilan karyawan, seragam kerja karyawan yang baik dan rapi, serta peralatan makan yang bersih dan serasi.

Menurut Soekresno dan Pendit (1996: 7) yang dimaksud dengan istilah *guest satisfaction* (kepuasan pelanggan) di dunia perhotelan adalah kepuasan yang dirasakan oleh para pelanggan, yaitu terpenuhinya kebutuhan dan keinginan akan produk dan jasa layanan makanan dan minuman. Selanjutnya menurut Tjiptono (2001: 102), menyatakan bahwa kepuasan adalah respons seseorang terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

American Service

Menurut Sugiarto (2003: 100), *American service* merupakan jenis pelayanan yang mudah dan praktis, tidak mempergunakan banyak personil dan tidak memerlukan tempat yang luas (banyak tempat). *American service* dapat digunakan pada restoran berskala kecil, sedang dan besar. Selanjutnya dalam Marsum (2005: 276), *American service* sifatnya tidak begitu formal dan merupakan sistem atau cara pelayanan yang paling lazim dipergunakan di restoran-restoran.

Menurut Soekresno dan Pendit (1996: 19), *American service* merupakan sistem yang paling praktis di antara sistem yang ada, terutama jika dilihat dari kecepatan pelayanan, dan jumlah pramusaji yang relatif lebih sedikit. *American service* lebih cocok diterapkan di restoran yang pelanggannya kaum *businessman*.

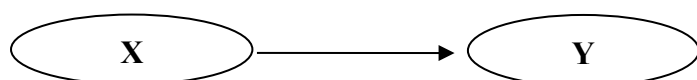
Kerangka Pikir

Kerangka berpikir peneliti dalam penelitian ini yaitu memaparkan paradigma berpikir terhadap dua variabel penelitian: Satu variabel terikat (Y) dan satu variabel bebas (X).

Y' = Variabel Kepuasan tamu

X = Variabel *American service*

r = Pengaruh *American service* terhadap kepuasan tamu Pepito Restaurant di Manado Quality Hotel



Melalui kerangka berpikir ini peneliti akan melakukan penelitian survey untuk mengetahui pengaruh *American service* terhadap kepuasan tamu Pepito Restaurant di Manado Quality Hotel.

Hipotesis

Hipotesis yang akan diteliti dalam penelitian ini, yaitu diduga ada pengaruh yang signifikan antara *American service* terhadap kepuasan tamu Pepito Restaurant di Manado Quality Hotel.

METODE

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode deskriptif kuantitatif yaitu peneliti akan menggambarkan/melukiskan keadaan objek penelitian berdasarkan data-data yang berupa angka-angka atau hitungan-hitungan yang didapati dari teknik pengumpulan data yang dilakukan.

Definisi operasional variabel

Untuk menghindari terjadinya perluasan pemahaman mengenai variabel penelitian dan

untuk mempermudah peneliti untuk melakukan penelitian maka peneliti memperjelas variabel-variabel penelitiannya yang terdiri dari:

a. *American Service* (variabel X) sebagai variabel yang mempengaruhi atau variabel *independent* merupakan salah satu jenis pelayanan yang merupakan faktor penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan yang ada di Manado Quality Hotel dan dimana setiap hotel memiliki standar pelayanan masing-masing. *American service* sangat berperan penting terhadap pelayanan kepada para tamu khususnya dalam jasa pelayanan makanan dan minuman. Adapun indikator-indikator dari variabel ini yaitu:

1. Kecepatan pelayanan
2. Sifat pelayanan
3. Jumlah makanan
4. Keterampilan *waiter/es*
5. Peralatan makanan
6. Jumlah *waiter/es*

b. Kepuasan tamu (variabel Y) sebagai variabel yang dipengaruhi atau variabel *dependent*, kepuasan tamu merupakan penilaian dari para tamu mengenai pelayanan makanan dan minuman yang dirasakan oleh tamu. Adapun indikator-indikator dari variabel ini yaitu:

1. Intensitas kunjungan
2. Harapan tamu
3. Promosi kepada orang lain
4. Kebutuhan tamu
5. Kesenangan tamu
6. Keinginan tamu

Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini, sebagai populasi yaitu para tamu Pepito Restaurant Manado Quality Hotel, dan sebagai sampelnya yaitu 30 orang tamu Pepito Restaurant. Metode pengambilan sampel yang peneliti gunakan yaitu secara *random sampling* yakni mengambil secara acak.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat ukur yang digunakan peneliti untuk mengukur kedua

variabel yang akan digunakan peneliti dalam penelitian ini. Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat, maka setiap instrumen harus mempunyai skala. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan skala *likert*.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan hasil yang akurat maka peneliti membutuhkan data-data guna melengkapi hasil penelitian ini. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

a. Data primer

1. *Observation* (pengamatan langsung) yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung terhadap objek penelitian
2. *Survey* yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan-pertanyaan secara tertulis yang harus diisi oleh sampel
- b. *Interview* (wawancara) yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan-pertanyaan secara langsung yang ditanyakan oleh peneliti kepada pihak manajemen hotel serta karyawan hotel.

b. Data sekunder

Data yang diperoleh dari hasil-hasil penelitian sebelumnya, lembaga atau instansi yang berhubungan dengan objek penelitian, *literature*, termasuk perpustakaan yang menyediakan berbagai buku, akses internet dan dokumen-dokumen hotel sebagai pedoman dalam pelaksanaan penelitian.

Metode Analisis Data

Analisis Regresi Linear Sederhana

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel implementasi *American service* (X) dengan variabel kepuasan tamu (Y), dengan ini peneliti menggunakan analisis regresi linear sederhana yang rumusnya sesuai dengan yang dikemukakan dalam Sugiyono (2011:262) yaitu sebagai berikut:

$$Y' = a + bX$$

Dimana:

Y' = Kepuasan tamu

X = *American service*

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

Analisis Koefisien Korelasi

Untuk menghitung seberapa kuat hubungan antara variabel X dan Y, maka digunakan metode analisis korelasi (r). Dimana:

$r = +1$ (plus satu) atau mendekati satu maka korelasi antara kedua variabel positif atau sangat kuat.

$r = 0$ (nol) atau mendekati (nol), maka hubungan antara kedua variabel sangat lemah atau tidak terdapat hubungan sama sekali.

$r = -1$ (negatif satu) atau mendekati minus satu, maka korelasi antara dua variabel adalah negative atau sangat rendah.

Koefisien Determinasi (r^2) merupakan suatu ukuran yang menunjukkan besarnya sumbangan dari variabel-variabel yang mempunyai pengaruh terhadap variasi naik turunnya y koefisien determinasinya terletak antara 0 dan 1 dimana (r^2) tidak boleh negatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Responden dan Sampel Penelitian

Penelitian dilakukan pada *Pepito Restaurant* di Manado Quality Hotel dengan mengambil 30 jumlah sampel yaitu 30 orang tamu di. Berdasarkan data yang diperoleh, maka berikut ini akan diuraikan gambaran umum responden. Hal menunjukkan bahwa dari 30 orang responden yang dipilih, 10% berumur <20 tahun, 37% berumur antara 20-30 tahun, 30% berumur 30-40 tahun dan 23% berumur ≥ 40 tahun. Responden tertinggi berumur 20-30 tahun. Hal ini disebabkan karena umur 20-30 tahun tergolong dalam usia produktif untuk melakukan pekerjaan dan beraktivitas, baik dalam melakukan rekreasi maupun melaksanakan tugas. Usia

ini adalah usia dalam meningkatkan prestasi kerja seseorang. Sedangkan responden terendah berumur < 20 tahun yaitu sebanyak 3 orang atau sebesar 10%. Hal ini disebabkan karena di usia ini tergolong banyak orang yang sedang dalam proses studi.

Keadaan responden menurut pekerjaan, responden menurut pekerjaan secara berturut-turut adalah Pegawai Negeri Sipil berjumlah 10 orang atau sebesar 33%, wiraswasta berjumlah 14 orang atau sebesar 47% dan lain-lain berjumlah 6 orang atau sebesar 20%. Dapat dilihat bahwa karyawan swasta merupakan jumlah responden terbesar. Hal ini disebabkan karena responden adalah kalangan swasta yang merupakan tamu dari kalangan pebisnis yang melakukan perjalanan bisnis dan biasanya tidak ada rumah dinas.

2. Analisis Implementasi *American Service* Terhadap Kepuasan Tamu

Berikut ini akan disajikan data mengenai implementasi *American Service* dan pengaruhnya terhadap kepuasan tamu. Untuk data pengamatan terhadap 30 responden, responden yang menyatakan sangat setuju terhadap kecepatan pelayanan di *restaurant* Manado Quality Hotel adalah berjumlah 7 orang atau sebesar 23%, yang menyatakan setuju berjumlah 17 orang atau sebesar 57%, yang menyatakan ragu-ragu berjumlah 4 orang atau sebesar 13% dan yang menyatakan tidak setuju berjumlah 2 orang atau sebesar 7%. Berdasarkan data di atas, responden terbesar menyatakan setuju berjumlah 17 orang atau sebesar 57%. Hal ini disebabkan karena tamu mendapatkan penanganan yang cepat dalam penyajian hidangan tamu dan juga dalam penanganan keluhan dari tamu.

Sedangkan responden yang menyatakan sangat setuju terpenuhinya kebutuhan tamu dengan baik saat berada di *Pepito Restaurant* yaitu sebanyak 8 orang atau sebesar 27%, yang menyatakan setuju sebanyak 18 orang atau sebesar 60%

sedangkan yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 4 orang atau sebesar 13%. Berdasarkan data tabel di atas dapat dilihat responden terbesar menyatakan setuju yaitu sebanyak 18 orang atau sebesar 60%. Hal ini disebabkan karena disediakannya fasilitas-fasilitas penunjang dalam pemenuhan kebutuhan tamu selama berada di Manado Quality Hotel.

Sedangkan responden yang menyatakan sangat setuju karena merasa senang selama berada di *Pepito Restaurant* sebanyak 7 orang atau sebesar 23%, yang menyatakan setuju sebanyak 15 orang atau sebesar 50%, sedangkan yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 7 orang atau sebesar 23% dan yang menyatakan tidak setuju 1 orang atau sebesar 4%. Berdasarkan tabel di atas responden terbesar menyatakan setuju sebanyak 15 orang atau sebesar 50%. Hal ini disebabkan karena selama berada di *Pepito Restaurant* tamu merasa senang dengan pelayanan dan suasana yang ada di dalam restoran.

Sedangkan responden yang menyatakan sangat setuju dengan keinginan tamu untuk mencoba makanan yang ditawarkan sebanyak 6 orang atau sebesar 20%, yang menyatakan setuju sebanyak 19 orang atau sebesar 63%, sedangkan yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 4 orang atau sebesar 13% dan yang menyatakan tidak setuju 1 orang atau sebesar 4%. Dari tabel di atas responden terbesar menyatakan setuju sebanyak 19 orang atau 63%. Hal ini disebabkan karena menu yang ditawarkan dapat menarik selera tamu untuk mencoba.

3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka diperoleh persamaan linear sederhana sebagai berikut :

$$Y' = a + bX$$

$$Y' = 5,24 + 0,92X$$

Dari persamaan regresi yang diperoleh, maka dapat diketahui adanya pengaruh positif antara variabel (X) *American*

Service terhadap variabel (Y) Kepuasan Tamu.

$a = 5,24$ berarti jika tanpa *American Service* pada *Pepito Restaurant* di Manado Quality Hotel, maka kepuasan tamu sudah sama dengan a yaitu 5,24 karena nilai b positif.

$b = 0,92$ berarti jika diadakan satu kali implementasi *American Service* dalam rangka mencapai kepuasan tamu, maka kepuasan tamu akan berubah sebesar 0,92 kali yang menunjukkan setiap perubahan pada variabel (X) *American Service* akan menyebabkan perubahan nilai variabel (Y) kepuasan tamu sebesar 0,92 kali.

4. Analisis Koefisien Korelasi

Angka koefisien korelasi adalah $r = 0,71$ menunjukkan bahwa hubungan antara variabel (X) *American Service* dan variabel (Y) kepuasan tamu terdapat korelasi positif mendekati 1, dan berdasarkan interpretasi koefisien korelasi yang ditemukan 0,71 termasuk pada kategori kuat. Sedangkan koefisien determinan (r^2) = 0,508. Angka koefisien determinan sebesar 50,80% menunjukkan bahwa ada 49,20% perubahan variabel yang disebabkan oleh faktor-faktor yang tidak diteliti.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis data maka dapat disimpulkan bahwa hasil perhitungan regresi linear sederhana dengan persamaan $Y' = a + bX$, dimana $Y' = 5,24 + 0,92X$ menunjukkan nilai b adalah positif sehingga dengan pertambahan setiap variabel X (*American Service*) akan menyebabkan pertambahan variabel Y (Kepuasan Tamu). Artinya semakin baik implementasi *American service* maka akan meningkatkan kepuasan tamu *Pepito Restaurant* di Manado Quality hotel.

Dari hasil perhitungan koefisien korelasi (r), dimana $r = 0,71$ karena mendekati 1 maka terdapat pengaruh positif kuat antara variabel (X) *American Service* terhadap variabel (Y) kepuasan tamu. Untuk koefisien determinan (r^2)

yaitu 0,50803 atau 50,80% menunjukkan bahwa adanya pengaruh implementasi *American Service* terhadap kepuasan tamu sebesar 50,80% dan 49,20% merupakan perubahan variabel yang disebabkan oleh faktor-faktor yang tidak diteliti.

REFERENSI

- Agusnawar, (2004). *Resepsionis Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Agustino, Leo, (2008). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Badudu dan Zain Moh, (1994). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Bagyono, (2005). *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Djatmiko, Yayat, (2002). *Perilaku Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Hoetomo, (2005). *Kamus Istilah Politik Kontemporer*. Yogyakarta: Cakrawala.
- Kaelola, Akbar (2009). *Kamus Istilah Politik Kontemporer*. Yogyakarta: Cakrawala.
- Marpaung, Happy, (2002). *Pengetahuan Kepariwisata*. Bandung: Alfabeta.
- Marsum, (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.
- Nurdin dan Usman, (2002). *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta: Grafindo.
- Nyoman, Pendit (1999). *Ilmu Pariwisata: Sebuah Pengantar Perdana*. Yogyakarta: Pradnya Paramita.
- Rumekso, (2002). *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi.
- Sihite, Richard, (2006). *Hotel Management (Pengelolaan Hotel)*. Surabaya: SIC.
- Soekresno, (2000). *Manajemen Food and Beverage*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Soekresno dan Pendit, (1996). *Petunjuk Praktek Pramusaji Food and Beverage Service*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Sugiarto dan Sulatiningrum, (2003). *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono, (2011). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sujatno, Bambang, (2008). *Hotel Courtesy*. Yogyakarta: Andi.
- Sulastiyono, Agus, (2004). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, (2001). *Quality Management*. Yogyakarta: Andi.

Copyright holder:
Frederick E. Sumanti (2023)
First publication right:
Jurnal Hospitaliti