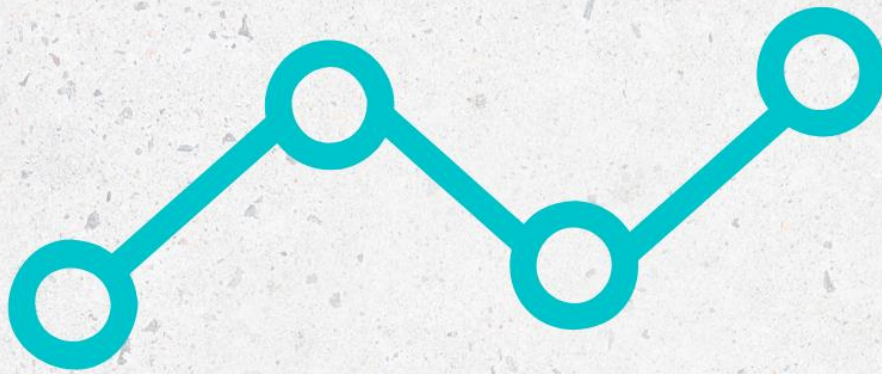




Jurnal Hospitaliti

SISTEM DAILY REVENUE OF SALES UNTUK EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS TENAGA KERJA DI TASIK RIA RESORT & SPA

Jelly Sendow

Sekolah Tinggi Ilmu Pariwisata Manado, Indonesia

ARTICLE INFO

ABSTRACT

System of daily revenue of sales is representing a set of report from daily revenue which must be made to know the hotel income as well as guest stayed percentage/occupancy in Tasik Ria Resort & SPA. This system depict how to streamline the night auditor without having to enhance its office hours. Intrinsically system of daily revenue of sales intended to maximize the role of the night auditor by streamlining result of job and also employee efficiency. As for such with the labor efficiency that is one of position in Accounting Departement namely Income Auditor can be eliminated because its duty is enforceable by Night Auditor. The real of studied more curcimstantial both of position its duty much the same to and even cage can overlap.

Keywords:

Provide 4-6 Keywords

*Sales
System
Tasik Ria*

Abstrak

Sistem pendapatan penjualan harian merupakan kumpulan laporan pendapatan harian yang harus dibuat untuk mengetahui pendapatan hotel serta persentase menginap/okupansi tamu di Tasik Ria Resort & SPA. Sistem ini menjelaskan bagaimana mengefisienkan auditor malam tanpa harus menambah jam kantornya. Pada hakikatnya sistem pendapatan penjualan harian dimaksudkan untuk memaksimalkan peran auditor malam dengan mengefektifkan hasil kerja dan juga efisiensi karyawan. Demikian pula dengan efisiensi tenaga kerja yang salah satu jabatannya di Jurusan Akuntansi yaitu Auditor Pendapatan dapat dihilangkan karena tugasnya dilaksanakan oleh Auditor Malam. Hakikat yang dipelajari lebih bersifat curcistancial karena kedua posisi

tugasnya hampir sama dan bahkan sangkar pun bisa tumpang tindih.

PENDAHULUAN

Hotel adalah salah satu bidang usaha jasa yang menjadi primadona saat ini karena dalam satu hotel itu orang bisa mendapatkan fasilitas penginapan, pelayanan makanan dan minuman, dan fasilitas jasa lainnya yang menunjang selama menginap di hotel tersebut. Sugiarto (2003: 8) menyatakan bahwa hotel dapat didefinisikan sebagai sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan yang memuaskan. Rumesko (2001: 2) menjelaskan lebih lanjut bahwa hotel adalah bentuk bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk tamu menginap, makan dan minum, serta fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan (*profit*). Selanjutnya hotel resort yang ada memberikan penjelasan tentang definisi sebuah resort.

Menurut Pendit (1999) bahwa resort adalah sebuah tempat menginap di mana mempunyai fasilitas khusus untuk kegiatan bersantai dan berolahraga seperti tenis, golf, spa, tracking, dan jogging. Sebuah resort seharusnya memiliki lahan yang ada kaitannya dengan obyek wisata. Oleh sebab itu, resort berada pada perbukitan, pegunungan, lembah, pulau kecil, dan di pinggir pantai. Gee (1988) menjelaskan lebih lanjut bahwa resort adalah sebuah kawasan yang terencana tidak hanya sekadar untuk menginap tetapi juga untuk istirahat dan rekreasi dan hotel didefinisikan sebagai hotel yang terletak di kawasan wisata.

Peranan sektor pariwisata dalam hal ini industri perhotelan diharapkan dapat berperan penting dalam mendorong perekonomian nasional maupun regional, untuk dapat meningkatkan pendapatan negara. Industri pariwisata/perhotelan dan pemerintah tidak dapat bekerja secara terpisah melainkan terpadu karena masing-masing saling membutuhkan. Untuk melaksanakan pembangunan dibutuhkan sumber daya alam maupun sumber daya manusia agar dapat menciptakan produk yang berdaya guna dan berhasil. Hal ini dapat dilihat dari ketergantungan terhadap sektor pertanian berubah secara perlahan ke sektor industri termasuk di dalamnya perhotelan dan pariwisata.

Perkemabangan sektor pariwisata dan perhotelan membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas, kreatif, pekerja keras, disiplin, dan jujur. Hal ini merupakan modal yang kuat dalam menentukan keberhasilan pada industri perhotelan. Hotel adalah salah satu bentuk industri yang dikenal dengan industri jasa atau layanan. Banyak usaha dalam bisnis ini gagal atau tidak dapat bertahan karena kalah dalam persaingan di era global dan sangat kompetitif. Semua itu kembali pada pemilik atau pelaku usaha dalam industri perhotelan itu sendiri.

Keberhasilan pada bisnis ini tidak luput dari peranan pemilik, pimpinan, karyawan, dan kunggulan dari pelayanan. Sebagaimana biasanya, sebuah hotel terdiri dari beberapa departemen dan departemen ini berfungsi sesuai dengan tugas dan dibagi menjadi dua bagian, yaitu: *profit departement* dan *nonprofit departement* atau biasa disebut dengan *departement front liner* and *departement back liner*.

Night Audit adalah bagian dari *front office* yang bertugas menghitung, memeriksa, dan mengaudit penghasilan untuk dibuat laporan kemudian diserahkan kepada *income auditor* di *accounting departement*. Hotel selalu beroperasi walaupun hari besar atau hari libur karena harus beroperasi selama 24 jam. Selama itu juga bagian akunting mencatat data transaksi dengan tamu secara akurat dan selengkap mungkin. menurut Kasavana dan Brooks (1995: 267) *night audit* adalah memperbaiki kesalahan fungsi dari audit, khususnya yang bekerja pada malam hari karena sebuah hotel biasanya tutup buku untuk setiap hari beroperasi. Tugas dari *night audit* adalah:

1. Mengecek benar tidaknya *posting-posting* yang masuk, baik yang menyangkut *account* tamu maupun bukan tamu.
2. Membalansing (membuat debet dan kredit) menjadi nol terhadap semua *account* yang masuk ada di kantor depan (*front office*).
3. Menyelesaikan masalah perbedaan status kamar dengan *housekeeping departement*.
4. Memonitor batas kredit tamu (*high balance*). Bisa lebih segera menginformasikan kepada *credit departement* pada *accounting departement*.
5. Membuat laporan untuk manajemen dan departemen lain.

Income auditor bertugas untuk memeriksa lagi dan mengaudit penghasilan dan membuat laporan untuk dipertanggungjawabkan kepada manajer Tasik Ria Resort & SPA. Seorang *night auditor* harus memenuhi semua kriteria di atas, dengan demikian tugas tambahan yang akan diberikan bukan menjadi beban melainkan pengalaman yang baru dan bermanfaat. Kualitas dari seorang *night auditor* diharapkan dapat mengerjakan pekerjaan yang selama ini dikerjakan oleh dua orang, yaitu: *nihgt auditor* and *income auditor*. Sehingga pekerjaan ini dapat menjadi efisien karena tugas dan tanggung jawab dari *income auditor* dapat diambil alih dari segi pendapatan dan lporan tunai yang sudah dilaksanakan oleh *night auditor* pada malam hari. Penggabungan dari dua sistem menjadi satu sistem yang baru yaitu *daily revenue of sales* yang mengefektifkan sistem tersebut dan mengefisiensikan tenaga kerja pada Tasik Ria Resort & SPA.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif karena data yang diperoleh diuraikan dan dijelaskan dalam bentuk kata-kata atau gambaran-gambaran dan bukan dalam bentuk angka. Selain itu, penelitian ini memusatkan perhatian pada pemecahan masalah yang ada saat ini (aktual) dan data yang dikumpulkan mula-mula dijelaskan kemudian dianalisis. Adapun satuan yang menjadi fokus perhatian pada penelitian ini adalah sistem pelaporan dari *night auditor* dan *income auditor* yang ada di Tasik Ria Resort & SPA.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini melalui: observasi, interview, dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan yaitu data primer yang didalamnya berupa sejarah sungkat dari Tasik Ria Resort & SPA, data *daily revenue of sales*, formulir yang digunakan pada bagian akuntan, dan sistem yang digunakan dalam melaksanakan pembuatan laporan. Selanjutnya data sekunder sebagai data tambahan berupa buku-buku, internet, dan bahan kuliah yang memiliki kaitannya dengan topik yang dibahas. Data yang diperoleh dan dikumpulkan secara deskriptif kualitatif menggambarkan bagaimana *daily revenue of sales* yang diterapkan di Tasik Ria Resort & SPA.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem *Daily Revenue of Sales* pada *Front Office* dan *Accounting* dalam Efisiensi dan Efektif Pekerja

Sistem revenue of sales dibuat dan dipisahkan seluruh dokumen-dokumen agar memudahkan dalam pembuatannya, dokumen tersebut dapat dilihat seperti di bawah ini:

1. Dokumen tagihan diserahkan ke *credit department*.
2. Dokumen *payment* diserahkan ke *general cashier*.
3. Dokumen *revenue* diserahkan ke *bookkeeper*.
4. File *night auditor* didokumentasikan sesuai tanggai sebagai *file income auditor*.

Tabel Deskripsi *Night Auditor* dan *Income Auditor*

<i>Registration card</i>	Dipakai saat tamu akan masuk ke hotel sebagai bukti bahwa tamu telah melaksanakan administrasi untuk data dan sebagai bukti sejarah tamu pernah tinggal di hotel ini juga menjadi dasar untuk menagih biaya kamar sesuai dengan yang tertera pada registrasi tersebut.
<i>Guest ledger</i>	Rincian transaksi selama tinggal di hotel, biasa juga disebut <i>guest folio</i> . Dalam pembuatan <i>guest ledger</i> tersebut harus teliti karena <i>front office</i> adalah pintu terakhir, jika ada kesalahan seperti kekurangan karena

	masih ada transaksi yang belum dimasukkan maka akan menjadi tanggung jawab karyawan yang menangani tamu tersebut dan berbeda dengan kelebihan pembayaran, karyawan tidak berhak untuk mengambil kelebihan tersebut karena akan dikembalikan oleh manajemen.
<i>Payment</i>	Transaksi yang terjadi di seluruh hotel, transaksi sudah termasuk tunai dan <i>credit card</i> .
<i>City ledger debit</i>	Transaksi yang terjadi di seluruh hotel, transaksi tersebut adalah transaksi <i>revenue</i> dan sebagian transaksi tersebut sudah dibayar dan sebagiannya lagi masuk dalam <i>room charge</i> .
<i>Paid out</i>	Transaksi dan permintaan tamu untuk meminjam uang di <i>front office</i> atau uang kembalian deposit karena jumlah transaksi lebih kurang dari jumlah uang deposit yang diberikan.
<i>Front office cashier correction report</i>	Transaksi yang salah terjadi pada hari yang sama dilakukan perubahan jumlah nominal dan item dari transaksi dengan diketahui oleh pimpinan.
<i>Front office cashier report</i>	Keseluruhan transaksi hotel baik tunai, <i>credit card</i> , <i>city ledger</i> , dan pembayaran piutang dilaporkan oleh petugas <i>front desk agent/front office cashier</i> .
<i>Cashier envelope</i>	Pelaporan tunai (uang fisik) di hotel harus sesuai dengan transaksi tunai.
<i>D'card</i>	Laporan balancing dari seluruh transaksi (<i>revenue</i>) untuk mengetahui <i>net outstanding</i> dan menjadi patokan untuk mengetahui kesalahan pekerjaan petugas <i>front desk agent</i> .

Berdasarkan struktur pekerjaan di atas maka dapat diketahui bahwa *income auditor* sangat tergantung terhadap *night auditor*, jika *income auditor* bekerja tidak betul maka *income auditor* tidak bisa membuat laporan *daily sales report*. Langkah awal dalam membetulkan kesalahan adalah masuk ke dalam *night auditor* sistem dan membetulkan seluruh kesalahan dengan konsekuensi melakukan *adusmtment* jika *revenue* sudah kelebihan. Hal tersebut harus dilakukan oleh *income auditor* setelah pelaporan *night auditor balance* maka *income auditor* dapat melanjutkan pekerjaannya.

Melihat permasalahan diantara dua posisi pada departemen yang berbeda maka peneliti mencoba

menawarkan suatu sistem yang kerjanya dapat dipakai untuk operasional suatu hotel atau resort dengan menggunakan sistem semi komputerisasi, dengan harapan efisiensi dan efektifitas pekerja dapat tercapai.

Setelah melihat dan mempelajari sistem yang ada maka peneliti mencoba menawarkan satu sistem baru yaitu menggabungkan dua sistem yang ada dengan dua orang pekerja menjadi satu sistem dengan dilaksanakan oleh satu orang pekerja. Peneliti merumuskan dengan nama sistem *Daily Revenue of Sales* di mana petugas yang akan menjalankan sistem tersebut adalah *night auditor*. Tantangan dalam penelitian ini adalah hirarkis dalam jabatan karena ada jabatan *income auditor*. Jabatan ini adalah salah satu jabatan yang sangat vital dan berpengaruh pada *accounting departement*. Di sini peneliti ingin menyampaikan dalam penelitian ini bahwa jika jabatan tersebut tidak ada makna dan tidak berpengaruh dalam operasional pada *accounting departement*.

Pemanfaatan tenaga kerja pada *front office departement* dalam hal ini *night auditor* lebih diefektifkan karena tugas yang diemban hanya dua jam dan selebihnya hanya *stand by*. Dengan pemanfaatan pekerja pada *front office departement* saja yaitu *night auditor* dapat melaksanakan sistem baru dengan tidak menambah jam kerja. *Daily revenue of sales* dapat diimplementasikan dalam operasional hotel dan resort.

Sistem *daily revenue of sales* dapat diimplementasikan pada hotel atau resort yang masih menggunakan semi komputerisasi dengan menggunakan *personal computer*. Sistem ini dijalankan dengan menggunakan program *microsoft excel* dan menggunakan formula untuk menggabungkan atau menjumlahkan. Aplikasi dari sistem ini dapat efisien dan dikerjakan oleh pekerja yang terpilih sehingga efektivitas dapat terjadi sehingga kegunaan dari sistem yang baru ini dapat diterima dan sesuai dengan keinginan manajemen dan perusahaan.

Tabel Keunggulan Sistem *Daily Revenue of Sales*

No.	Sistem Baru	Sistem Lama
	Dilakukan oleh <i>night auditor</i>	Dilakukan oleh <i>night auditor</i> dan <i>income auditor</i>
	Waktu kerja dari <i>night auditor</i> tidak bertambah diefektifkan waktu yang ada	Waktu yang kosong dalam bekerja banyak
	Upah untuk satu orang	Upah untuk dua orang
	Pengalaman atas pekerjaan bertambah	Pengalaman tidak bertambah
	Jabatan <i>income auditor</i> tidak ada lagi	<i>Income auditor</i> melakukan <i>final audit</i> atas pekerjaan <i>night auditor</i>

	Efisiensi pekerja dan pengeluaran gaji <i>income auditor</i> tidak ada	Tugas dari <i>income auditor</i> dan <i>night auditor</i> berjalan pengeluaran gaji tetap untuk dua orang
	Perampingan departemen	Dua departemen bertanggung jawab atas laporan pendapatan (sering tumpah tindih)
	Tanggung jawab pekerjaan lebih efisien	Tanggung jawab tetap
	Alur pekerjaan tidak terlalu panjang	Alur pekerjaan panjang

Cara Pembuatan *Daily Revenue of Sales*

Daily Revenue of Sales adalah laporan yang merangkum keseluruhan dengan mempunyai keterkaitan dengan laporan-laporan yang dibuat oleh masing-masing petugas pada masing-masing outlet. *Daily Revenue of Sales* dapat dikatakan sebagai sebuah sistem, dikarenakan tidak bisa berdiri sendiri harus melalui beberapa tahap dalam pembuatannya dan petugas *Night Auditor* harus menjalankan sistem *Daily revenue of sales* melalui *personal computer* karena dalam setiap data yang dimasukan secara otomatis masuk ke dalam *daily revenue of sales* sehingga ini dinamakan dengan sistem.

Sebelum petugas *night auditor* melakukan tugasnya, pertama-tama mengontrol status kamar dan dicocokkan dengan *guest in house* dan memeriksa laporan *housekeeping room discrepancy report* dan alur pembuatannya digambar dengan beberapa langkah di bawah ini:

1. Memeriksa *patty cash* dan transaksi tunai
2. Memeriksa *guest check in* dan *guest check out*
3. Memeriksa dan membuat *daily room revenue report*
4. Memeriksa *food and beverage summarey of sales* dan membuat rekapitulasi
5. Memeriksa *front office cashier report*
6. *Print out guest folio*
7. Memeriksa pembayaran *credit card*
8. Membuat *guest in house list* untuk mengetahui *net outstanding*
9. Membuat *daily revenue of sales report*.

Pembuatan *room revenue* harus dilakukan *breakdown* di hotel karena diketahui ada beberapa macam harga dan paket yang dijual untuk menarik tamu yang akan datang dan menginap di hotel. Adapun paket-paket yang ditawarkan berupa: *B&B (room and breakfast)*, *RHB (room, breakfast, and lunch)*, dan *RFB (room, breakfast, lunch, and dinner)*. Paket-paket yang dijual kepada tamu ini diharapkan dapat dipilih. Dalam proses pembuatan

room report harus diteliti dan dicek satu per satu per kamar supaya pembuatan *room report* tidak terjadi kesalahan.

Food and Beverage summary revenue of sales dibuat setelah *shift* dari *cashier* berakhir. Proses pembuatan *morning cashier* sedikit berbeda dengan *afternoon* dan *evening cashier* sebab harus memasukan pendapatan dari yang mengambil data dari *night audit* dan dibuat laporan *income audit report* yaitu *daily sales report*, untuk lebih jelas dapat dilihat dalam sistem *daily revenue of sales* di mana *income audit* tidak lagi bergantung pada *night audit* karena telah melaksanakan tugasnya dari kedua bagian ini. Sistem *daily revenue of sales report* dapat dilihat sebagai berikut:

1. *Breakdown cash sales*
2. *Month to date cash sales*
3. *Forecast next day*
4. *Manager report*
5. *Room recapitulation*
6. *Complimentary and VIP report*
7. *Statistic (recapitulation travel agent)*
8. *Daily report of room*
9. *Room statistic*
10. *F&B summary of sales*
11. *F&B recapitulation*
12. *Print out bill and account* yang aktif di *front office* untuk diketahui (*net outstanding*)
13. *Revenue and month to date and year to date.*

Sistem ini adalah tugas utama dari *night audit* yaitu mengaudit dan membalancing. Setelah selesai maka data yang pada *D'card Night Auditor* secara otomatis masuk ke dalam sistem *revenue*. Tugas-tugas dari *income auditor* yang diambil alih adalah:

1. *Revenue of sales*, adalah mencari hasil pendapatan netto dari penjualan dengan mengeluarkan *service charge* dan *governement tax*
2. *Breakdown cash sales*, adalah merincikan pendapatan tunai dari operasional harian
3. *Month to date cash sales*, adalah mengakumulasikan pendapatan tunai sampai dengan tanggal pembuatan laporan.
4. *Forecast next day*, adalah membuat perkiraan tamu yang akan datang pada besok hari dengan melihat data pendukung dari *reservasi* dan kepastian tamu yang akan keluar besok hari.
5. *Manager report*, adalah informasi diperuntukan buat manager mengenai statistik tamu, dan tingkat hunian seperti:
 - *Room available*
 - *Room salable*
 - *House use*
 - *Out of order*
 - *Occupancy yesterday*
 - *Check in today*
 - *Check out today*

- *Complimentary guest*
- *Occupancy today*
- *Double occupancy*

6. *Room recapitulation*, data diambil dari *daily report of room*
7. *Statistic*, perhitungan seluruh tamu-tamu *travel agent* sampai tanggal pembuatan laporan
8. *Complimentary and VIP Report*, informasi mengenai tamu-tamu yang diberikan penghargaan dan laporan ini dikhususkan buat seluruh manajemen dan karyawan
9. *Daily report of room*, rincian harga kamar termasuk paket yang dipisahkan sesuai kebutuhan
10. *Room statistic*, perincian kamar-kamar yang terjual sesuai dengan tipe kamar
11. *Food and beverage summary and recapitulation*, laporan pendapatan pada *F&B Departement* dan rekap dari masing-masing departemen
12. *Print out bill and account*, untuk mendapatkan *net outstanding* untuk dibuatkan dalam *guest in house*.

Operasional hingga laporan pada *night auditor*

- a. *Expeted guest arrival and departure*
 1. *Guest check out*, adalah tamu yang akan keluar atau berangkat yaitu bagaimana petugas *front desk agent* mempersiapkan *quest folio/bill* tamu sesuai dengan data akhir yang masuk dan dilihat dari *expeted arrival/departure list*. Hal-hal ini perlu diperhatikan dan dipakai, adalah:
 - *Recheck* semua *outlet* untuk tamu yang akan *check out*
 - *Print out guest folio*
 - Mengatur lampiran pada *quest folio*
 - *Close line telephone*
 - *Standby* untuk tamu *check out*
 2. *Guest check in*, tamu yang datang dan menginap adalah tugas dari *FDA* dalam mempersiapkan *registration* dan kamar untuk tamu sesuai dengan data terakhir yang masuk dan dilihat dari *EA/ED*. Hal-hal yang harus diperhatikan, adalah:
 - *Recheck* data *reservation* untuk memastikan
 - *Status payment* dan *deposit*
 - Melengkapi informasi dari tamu seperti paspor, dan nomor kartu kredit
 - *Open line telephone*
 - Memberikan *welcome drink*

- b. *Outlet revenue*, bagian-bagian yang memberikan pemasukan atau penjualan produk yang dapat dinikmati oleh tamu:
 1. *Bunaken restaurant and bar*
 2. *Jetty bar and grill restaurant*
 3. *Pendapatan swimming pool bar*
 4. *Pendapatan diving*
 5. *Pendapatan other*
 6. *Swimming pool ticket*
 7. *Tour departement*
 8. *Banquet*
 9. *Rent car/busdrug store*
- c. *Front office cashier/front desk agent*, melaksanakan dan memproses setiap transaksi untuk dimasukkan kedalam folio tamu sehingga setiap transaksi yang sudah terjadi dapat diketahui.
- d. *Night auditor/report*, memeriksa semua transaksi, revenue, cash, credit card, dan *daily ledget* maupun memeriksa setiap data yang dimasukan berdasarkan data yang ada dan membuat laporan pendapatan dan laporan perkiraan kedatangan tamu juga statistik tamu. Laporan yang tidak kalah pentingnya adalah presentasi tamu menginap (*occupancy*).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa kesimpulan pada *sistem daily revenue of sales* dapat dilakukan atau dilaksanakan oleh satu orang petugas *night auditor*, karena tugas dari *income auditor* sudah dikerjakan. Dari hasil penelitian lebih menunjukkan bahwa *sistem daily revenue of sales* lebih efektif dari pada pelayanan sistem yang lama. Dengan demikian akan sangat menguntungkan bagi Tasik Ria Resort & SPA apabila segera diterapkan.

REFERENSI

- American Hotel and Motel Associations, (2010). *American Hotel & Motel Association (AH&MA) Creates E-Business Committee - To Exchange Information And Ideas Pertinent To E-Business*.
- Adjab Subagjo, (2011). *Pengolahan Macaroon Di Bagian Pastry And Bakery Aston Tropicana Hotel Bandung*.
- David A. Garvin (2010) *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Persepsi Arga Terhadap Minat Beli Ulang Di Bandung Collection Kecamatan Kuta Utara, Bandung*.
- Engel, (2014). *Pengaruh Harga. Kualitas Produk Dan Lokasi Terhadap Minat Beli Konsumen Lam Membeli Beras Lokal (Studi Kasus Da Rambah Utama)*.
- Ekinci, (2009) dalam Hariani (2013). *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Konsumen Pada Cv. MASTER PASIR PENGARAIAN Kabupaten Rokan Hulu*.
- Ferdinand, (2009). *Pengaruh Harga. Kualitas Produk Dan Lokasi Terhadap Minat Beli Konsumen Lam Membeli Beras Lokal (Studi Kasus Da Rambah Utama)*.
- Heizer J & Render B, (2015). *Manajemen operasi : manajemen keberlangsungan dan rantai pasokan*.
- Hardiyansah (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Kotler P & K L Keller, (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya*.
- Kotler, (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya*.
- Kotler dan Keller, (2016). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (STUDI KASUS PADA PENUMPANG KERETA API KELAS EKSEKUTIF A SINDORO PT. KAI DAOP IV SEMARANG)*.
- Kotler, (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya*.
- Kotler dan Keller, (2016). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (STUDI KASUS PADA PENUMPANG KERETA API KELAS EKSEKUTIF A SINDORO PT. KAI DAOP IV SEMARANG)*.
- Kotler, Bowen, dan Makens dalam (Wibisaputra, 2011:29). *Pengaruh Iklan, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen*.
- Linda, (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan engan metode Customer Satiafacation Index dan Service Quality (Studi Kasusatylius Hotel)*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Lewis , Booms (dalam Tjiptono 2017) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kober Mie Setan Study Kasus Kober Mie Setan Peguyangan*.
- Munjiati Munawaroh, (2015). *Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pada Industri Pendidikan Di Yogyakarta*.
- Mertayasa, (2016:2). *Food & Beverage Service Operational Job Preparation*. Bali: ANDI, Universitas Dhyana Pura (Undhira).
- Moenir (2015). *Management Control System;Sistem Pengendalian Manajemen*.
- Nugroho, (2013). *Pengaruh Harga. Kualitas Produk Dan Lokasi Terhadap Minat Beli Konsumen Lam*

- Membeli Beras Lokal (Studi Kasus Da Rambah Utama).*
- Rusydi, (2017: 39). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kober Mie Setan Study Kasus Kober Mie Setan Peguyangan).*
- Riris Yuniarsih, (2013), *Manajemen sumber daya manusia.*
- Sinaga, (2010). *Strategi Dinas Pariwisata Dalam Mempromosikan Pariwisata Di Kota Bitung.*
- Sunarto, (2017). *Analisis Kesusiaan Wisata Pantai Jodo Desa Sidorejo Kecamatan Gringsing Kabupaten Batang.*
- Surya dan Vanny (2015). *Peluang Strategi Pemberdayaan Industri Pariwisata Berbasis Bahasa.*
- Sulastiyono, (2011), *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel Bndung: Alfabeta.*
- Sunyoto, (2012). *Sumber Daya Manusia. CAPS. Yogyakarta.*
- Swastha dan Irawan, (2011:349). *Asas-asas Marketing, Liberty, Yogyakarta.*
- Soemarto dan Dwiantara, (2010). *Peranan Resepsionis Pada PT. MOGEMS PUTRI INTERNATIONAL JAKARTA.*
- Surakhmad, (2012). *Inovasi Pembelajaran. Jakarta : Bumi Aksara.*
- World Tourism Organization, (2013). *UNWTO Tourism Highlights.*
- Widanaputra, A.A.GP et al, (2010). *Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem Informasi. Graha Ilmu. Jakarta.*
- Wursanto dalam (Sedianingsih, Mustikawati & Soetanto, 2010). *Peranan Resepsionis Pada PT. MOGEMS PUTRI INTERNATIONAL JAKARTA.*
- Yoeti, (2017). *Analisis Kelayakan Danau Tajwid (Kajuid) sebagai Objek Wisata di Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan.*
- Yulesti, (2017). *Analisis Kelayakan Danau Tajwid (Kajuid) sebagai Objek Wisata di Kecamatan Langgam Kabupaten Pelalawan.*
- Yosin, (2012). *Belajar dan proses pembelajaran. Jakarta : Rineka Cipta.*

Copyright holder:
(2023)
First publication right:
Jurnal Hospitaliti