**PERANAN DOORGIRL DALAM MENCIPTAKAN PELAYANAN TAMU HOTEL ARYADUTA PALEMBANG**

**Utami Nining Lestari1, Wiwin Agustian2, Marlindawati2**

**Dosen Universitas Bina Darma2.2, Mahasiswa Universitas Bina Darma1**

**Jalan Jendral Ahmad Yani No. 3 Palembang**

**Pos-el : Tata075611@gmail.com1,** **wiwinagustian@binadarma.ac.id2****,** **marlindawati@binadarma.ac.id2**

***ABSTRACT*** : *doorgirls role in creating a hotel guest service Aryaduta Hotel PalembangDoorgirls a woman standing in front of the hotel door assigned to guard the hotel lobby and give smile and greet the incoming guests as well as those out of the hotel. Doorgirls have a role in the front office not only serves as a gatekeeper hotel lobby, doorgirls role as a service with in the hotel. Good hotel is a hotel that is able to benefit and also can provide satisfaction for the guests.*

*Key word : doorgirls, satisfaction, guest*

**ABSTRAK** : PERANAN DOOR GIRLS DALAM MENCIPTAKAN PELAYANAN TAMU HOTEL ARYADUTA PALEMBANGDoorgirls merupakan wanita yang berdiri di depan pintu hotel bertugas menjaga pintu lobby hotel, membukakan pintu, dan memberikan senyum salam, dan sapa kepada tamu yang masuk maupun yang keluar dari hotel. Doorgirls mempunyai peran didalam kantor depan (front office). Tidak hanya sebagai penjaga pintu lobby hotel, doorgirls berperan sebagai sebuah pelayanan didalam hotel tersebut. Hotel yang baik adalah hotel yang mampu mendapatkan keuntungan dan juga dapat memberikan kepuasan bagi para tamunya.

Kata kunci : doorgirl, pelayanan dan pelanggan

**1. PENDAHULUAN**

**1.1 LATAR BELAKANG**

 Menurut keputusan dari Menteri Parpostel no Km 94/HK103/MPPT 1987 menyatakan bahwa Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan keseluruhan bagian atau bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyajian makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil. Menurut menteri perhubungan hotel adalah salah satu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan berikut makanan dan minumam. Karyawan hotel harus dapat menciptakan pelayanan yang diinginkan oleh tamu, hal ini bukan persoalan yang mudah, namun sesuatu hal yang menantang karena melibatkan kreasi seni yang tinggi didalam mengolah dan menjalankan hubungan antar manusia yang akhirnya diwujudkan dalam bentuk suatu pelayanan yang prima. Struktur organisasi dikantor depan atau *Front Office* (salah satu departemen yang berada dibagian depan hotel) hotel dipengaruhi oleh besar atau kecilnya hotel, banyak atau sedikitnya jumlah karyawan serta sistem operasional yang digunakan dihotel. Salah satu bagian yang berperan didalam *Front office* hotel adalah *door grils*. *Door grils* adalah wanita yang berdiri didepan pintu masuk hotel untuk menyambut tamu, memberikan salam untuk setiap tamu yang datang dengan ramah dan senyum, menyapa dan membukakan pintu lobby hotel untuk tamu yang akan memasuki hotel atau keluar lobby

**1.2 Perumusan Masalah**

 Berdasarkan latar belakang diatas, maka pokok dari permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana peranan *door girls* dalam menciptakan pelayanan bagi tamu hotel di Aryaduta Palembang untuk membuat tamu menunjukan kepuasannya terhadap pelayanan yang dilakukan.

**1.3 Ruang lingkup pembahasan**

 Dalam pembahasan laporan akhir, supaya lebih terarah maka penulis membuat ruang lingkup pembahasan berdasarkan pelayanan yang dilakukan oleh *door girls* dihotel Aryaduta Palembang. Penulis membuat ruang lingkup pembahasan yaitu hanya sebatas Bagaimana Peranan *Door Girls* Dalam Menciptakan Pelayanan Tamu Hotel Aryaduta Palembang.

**1.4** **Tujuan dan Manfaat Penelitian**

**1.4.1 Tujuan Penelitian**

 Adanya tujuan dari pada penelitian yang dilakukan penulis adalah untuk mengetahui dan memahami bagaimana cara menciptkan pelayanan pada tamu hotel Aryaduta Palembang.

**1.5 Manfaat Penelitian**

 Manfaat yang di harapkan dari penulisan laporan akhir ini adalah :

1. Bagi Instansi

sebagai masukan atau pertimbangan bagi pimpinan dalam menyempurnakan pelayanan bagi tamu hotel.

1. Bagi Penulis

penelitian ini bermanfaat untuk menambah ilmu pengetahuan terhadap pelayanan kepada tamu hotel.

1. Bagi Pembaca

menambah wawasan akan ilmu yang bisa dimanfaatkan nantinya

**1.6 Metodologi Penellitian**

**1.6.1 Ruang Lingkup Penelitian**

 Penelitian dilakukan Pada kepada tamu Aryaduta Hotel Palembang, Jl. POM IX Palembang Square, Palembang 30137, Sumatera Selatan, Indonesia. Yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah karyawan yang berperan pada bagian door girls dihotel Aryaduta Palembang.

**1.6.2 Sumber dan Metode Pengumpulan Data**

 Dalam rangka menyusun laporan ini, diperlukan data yang sesuai. Jenis dan sumber data penulis gunakan adalah sebagai berikut :

1. Data primer

 Adalah data yang didapatkan dari sumber-sumber pertama baik individu atau perorangan. Data yang digunakan adalah sebagai berikut :

* Wawancara (interview)

Penulis melakukan wawancara langsung kepada beberapa *door grils* yang sedang bertugas di Aryaduta Hotel Palembang.

* Pengamatan (observasi)

Penulis melakukan pengamatan secara langsung pada objek yang dijadikan penelitian, untuk memperoleh data dan informasi yang diiperlukan.

1. Data Sekunder

 Data yang didapatkan secara tidak langsung dalam bentuk yng sudah jadi, dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data kualitatif data yng bukan berbentuk angka yaitu, sejarah hotel, visi dan misi, serta struktur organisasi.

**BAB II**

**GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

**2.1. Sejarah Singkat Aryaduta Hotel**

 Hotel Aryaduta memiliki sejarah yang cukup panjang sebagai salah satu hotel tertua yang ada di Jakarta dan masih bertahan hingga kini. Berada di pusat ibukota Jakarta, pembangunan Hotel Aryaduta dirintis pada tahun 1971 dengan masa konstruksi 3 tahun dan mulai beroperasi pada bulan Juni 1974. Saat itu, hotel ini dikenal dengan nama The Ambassador. Kemudian pada tanggal 1 Januari 1976, The Ambassador berubah nama menjadi Hyatt Aryaduta Hotel Jakarta dengan dikelola oleh Hyatt Internasional. Pergantian nama ini karena adanya penandatanganan kontrak kerja sama selama 10 tahun antara PT Aryaduta Hotel Tbk dan Hyatt International, yang menyatakan bahwa manajemen Hotel Ambassador akan dikelola oleh Hyatt International. Mulai saat itu kontrak bersama Hyatt International terus diperpanjang oleh pemilik hotel sampai saat ini hingga tahun 2017.

**2.2. Visi Dan Misi**

 Setiap institusi memiliki visi dan misi begitu juga dengan hotel aryaduta palembang memiliki visi dan misi sebagai berikut ini :

**2.2.1. Visi**

* Hotel Aryaduta Palembang menjadi salah satu hotel bisnis yang ada di Palembang.

**2.2.2. Misi**

* *Grow up sales* perusahaan
* *A Toouch Of Luxurious*
* *Best Human Resources and Best Service*
* *Best Aminities And Great Team Work*

**2.3. Struktur Organisasi**

 Front office departement merupakan suatu bagian paling depan dari suatu hotel yang berfungsi sebagai penjual kamar dan sering disebut selling room. Dalam tugas penjualan, front office harus dibantu oleh bagian tata graha. Dalam hubungan kerja bagian tata graha bertindak sebagai pengemasan kamar (Balai Pendidikan dan Latihan Pariwisata Bandung. 1982). Front office adalah cermin dari kualitas hotel yang akan pertama kali dinilai tamu saat memasuki suatu hotel, untuk itu kesiapan, kesigapan, ketepatan serta kemampuan semua karyawan di front office department dalam menjalankan fungsi tugas dan tanggung jawabnya sangatlah menentukan dalam memberikan kesan baik maupun kurang baik atau buruk pada para tamu hotel sebelum para tamu tersebut mendapatkan pelayanan dan pengalaman yang lainnya saat mereka datang untuk menginap maupun sekedar berkunjung di suatu hotel. Dorongan motivasi berupa slogan bagi karyawan kantor depan yang sangat dikenal adalah sebagai berikut: “ *WE DO NOT HAVE A SECOND CHANCE TO GIVE GOOD IMPRESSION TO OUR GUESTS* ” ( Kita tidak pernah mendapatkan kesempatan kedua untuk memberikan impresi yang baik kepada para tamu kita). Kantor depan hotel(front office) secara operasional berhubungan dengan tamu dan area kerjanya tidak jauh dari lobby, daerah yang paling ramai hilir mudik tamunya, oleh sebab itu bagian ini disebut dengan bagian front office. Kantor depan hotel merupakan salah satu bagian dari hotel yang paling penting dalam hal mewujudkan tujuan yang akan dicapai oleh hotel. Menurut Richard Sihite (2000) tujuan dari front office hotel adalah sebagai berikut:

* Meningkatkan tingkat hunian kamar serta pendapatan hotel dari tahun ke tahun
* Meningkatkan jumlah tamu langganan
* Memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu secara baik, tepat dan cepat kepada tamu
* Membentuk citra hotel yang positif front office memiliki fungsi dalam mewujudkan tujuan dari hotel

**BAB III**

**PEMBAHASAN**

**3.1. Pelayanan**

Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”.(Tjiptono,2004).

Menurut Moenir dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, mengatakan bahwa : ” Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melelui aktivitas orang lain secara langsung.” (Moenir, 1992)
Penekanan terhadap definisi pelayanan diatas adalah pelayanan yang diberikan menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan untuk mendapatkan kepuasan dalan hal pemenuhan kebutuhan.Sedangkan Brata (2003) mengeluarkan definisi yang berbeda dalam karyanya yang berjudul Dasar-Dasar Pelayanan Prima, mengatakan bahwa : ”Suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayanai.” Selain itu Brata juga menambahkan bahwa suatu layanan dapat terjadi antara seseorang dengan seseorang, seseorang dengan kelompok, ataupun kelompok dengan seseorang seperti halnya orang-orang yang berada dalam sebuah organisasi yang memberikan layanan kepada orang-orang yang berada disekitarnya yang membutuhkan informasi organisasi tersebut.Dan jika dikaitkan dengan masalah penelitian ini, maka hal ini dapat dilihat dari peran dan fungsi dari *door girls* itu sendiri dalam menjalankan setiap kegiatannya, dengan kata lain pemberian pelayanan yang dilakukan oleh *door girls* dapat terlihat dari bagaimana *door girls* itu bermanfaat sebagai salah satu media informasi eksternal sebagai alat perantara dalam menunjang kegiatan komunikasi dengan Publik, yakni para pelanggan pada khususnya.Maka dapat ditarik sebuah kesimpulan dari definisi-definisi diatas bahwa pelayanan merupakan segala usaha atau kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan orang lain.

Karakteristik jasa pelayanan tersebut adalah :

1. Jasa adalah sesuatu yang seringkali tidak dapat disentuh atau tidak dapat diraba. Jasa mungkin berhubungan dengan sesuatu secara fisik, seperti pesawat udara, kursi dan meja dan peralatan makan direstoran, tempat tidur pasien di rumah sakit. Bagaimanapun juga pada kenyataannya konsumen membeli dan memerlukan sesuatu yang tidak dapat diraba. Hal ini banyak terdapat pada biro perjalanan atau biro travel dan tidak terdapat pada pesawat terbang maupun kursi, meja dan peralatan makan, bukan terletak pada tempat tidur di rumah sakit, tetapi lebih pada nilai. Oleh karena itu, jasa atau pelayanan yang terbaik menjadi penyebab khusus yang secara alami atau tidak dapat diraba (*intangibility*).
2. Salah satu ciri khusus dari jasa adalah tidak dapat disimpan. Misalnya, ketika kita menginginkan jasa tukang potong rambut, maka apabila pemotongan rambut telah dilakukan (*inability to inventory*).
3. Ketika kita menginap di hotel tidak dapat dilakukan untuk setengah malam dan setengahnya dilanjutkan lagi besok, jika hal ini dilakukan konsumen tetap dihitung menginapdua hari.
4. Produksi dan Konsumsi secara bersama. Jasa adalah sesuatu yang dilakukan secara bersama dengan produksi. Misalnya, tempat praktek dokter, restoran, pengurusan asuransi mobil dan lain sebagainya.Memasukinya lebih mudah. Mendirikan usaha dibidang jasa membutuhkan investasi yang lebih sedikit, mencari lokasi lebih mudah.

**3.2. Pelanggan**

Dalam Zulian Yamit (2005: 75) secara tradisional pelanggan diartikan orang yang membeli dan menggunakan produk. Dalam perusahaan yang bergerak dibidang jasa, pelanggan adalah orang yang menggunakan jasa pelayanan. Dalam dunia perbankan pelanggan diartikan nasabah.

Berbicara mengenai pelanggan tentunya tidak akan terlepas dari urusan bisnis. Setiap pelaku bisnis pasti mengetahui apa itu pelanggan dan bagaimana caranya mengelola pelanggan. Pelanggan pada dasarnya berasal dari konsumen biasa yang mencoba menggunakan jasa ataupun produk dari sebuah perusahaan. Pelanggan terbentuk dari pola kerja sama saling menguntungkan yang terjadi dalam proses kerja sama antara penyedia layanan dan pengguna layanan. Tanpa kerja sama yang saling menguntungkan tidak akan ada yang disebut sebagai pelanggan.

**3.3. Jenis-Jenis Pelanggan**

1. Pelanggan Internal

2. Pelanggan Eksternal

**3.4. Tamu**

 Tamu adalah manusia yang mempunyai harapan yang berbeda, yang selalu berkembang dan tidak dapat disamaratakan  satu sama lain. Karyawan hotel harus bisa menciptakan pelayanan yang diinginkan oleh tamu yang beraneka ragam tersebut.Karyawan hotel harus bisa menciptakan pelayanan yang diinginkan oleh tamu yang beraneka ragam tersebut.

Untuk memberikan pelayanan yang prima kepada setiap tamu, maka ada beberapa hal yang harus diperhatikan dan itu menjadi harapan tamu yang berkunjung kehotel;

1. Tamu hotel ingin dilayani dengan sopan santun, apabila karyawan tidak sopan dalam menyambut tamu dan melayani tamu, tamu akan merasa disepelekan atau tidak dihargai, maka tamu akan enggan dating lagi kehotel kita.
2. Tamu menginginkan kerama tamahan, apabila sikap karyawan tidak ramah, maka tamu akan merasa tidak dipedulikan.
3. Tamu ingin mendapatkan pelayanan yang efisien, ada berbagai hal yang diinginkan tamu agar pelayanannya cepat selesai. Tamu tidak suka pelayanan yang lamban sehingga harus lama menunggu, harus antri, harus melalui prosedur yang berbelit dan membosankan. Karena intinya tamu dating kehotel untuk cepat beristirahat.
4. Tamu menginginkan karyawan tersenyum kepadanya, tamu pasti akan merasa aneh apabila tidak mendapat senyuman dari anda sebagai karyawan hotel tersebut. Karena senyum dari karyawan memberi kesan yang di ingat tamu dari pertama ketemu karyawan tersebut sampai tamu pulang.
5. Tamu mengingikan sekelilingnya terjaga kebersihannya, meskipun hotel tersebut sudah tua namun bila terjaga kebersihannya, tentu kamu dapat tinggal dengan nyaman. Sehingga bisa dibilang walau hotel masih dalam keaadaan baru maka kebersihan tidak dapat diabaikan.
6. Tamu hotel menginginkan suasana yang nyaman. Hotel yang dapat menciptakan suasana nyaman dan unik, berbeda dengan hotel lainnya dapat menarik tamu untuk datang.
7. Tamu menginginkan kesan yang baik. Diberikan saat kesempatan pertama , tamu sudah dapat muali tertarik paada saat reservasi. Proses pemesanan yangn lancar, pelayanan yang sopan dan ramah, dapat membuat tamu membayangkan suasana hotel yang nyaman dan menyenangkan. Apalagi saat datang dan mendapatkan lebih dari yang diperkirakan sebelumnya. Kondisi ini akan menjadi kesan yang mendalam bagi tamu.
8. Tamu mengharapkan adanya pengertian dari para karyawan hotel. Setiap tamu mempunyai masalah dan keinginan tamu yang berbeda. Oleh sebab itu mereka memiliki kebutuhan yang berbeda dan mengharapkan layanan yang berbeda pula. Kita sebagai karyawan harus dapat melayani sesuai dengan kebutuhan tamu yang berbeda pula.
9. Tamu ingin dapat dengan mudah melakukan segala sesuatu. Suasana lingkungan sekitar hotel merupakan bagian yang menjadi perhatian tamu dan itu merupakan salah satu alasan mengapa dia menginap di hotel tersebut. Mungkin tamu ingin dekat dengan tempat belanja, sehingga tamu dapat dengan mudah mendapatkan apa yang dia inginkan dan dia dapatkan.
10. Tamu mempunyai rasa ingin tahu akan banyak hal. Untuk memuaskan rasa ingin tahunya, tamu kadang mendapatkan resiko dinomor duakan.

**3.5. Peranan Kantor Depan Hotel**

**3.5.1. Fungsi Kantor Depan Hotel**

 Peranan dan fungsi utama dari bagian kantor depan hotel adalah menjual (menyewakan) kamar kepada tamu hotel. Oleh karena fungsinya itu, maka lokasi atau letak kantor depan hotel seharusnya berada di tempat yang mudah dilihat atau diketahui oleh tamu. Untuk melaksanakan fungsi bagian kantor depan hotel terbagi menjadi beberapa sub-bagian yang masing-masing sub-bagian memiliki fungsi pelayanan yang berbeda. Adapun sub-bagian yang terdapat di kantor depan hotel adalah sebagai berikut ;

1. Pelayanan pemesanan kamar
2. Pelayanan penanganan barang-barang tamu
3. Pelayanan informasi
4. Pelayanan check-in dan check-out tamu
5. Kasir kantor depan hotel.

**3.5.2. Pelayanan Pemesanan Kamar**

 Pelayanan pemesanan kamar dilakukan oleh bagian pemesanan kamar, bagian tersebut merupakan bagian pertama yang dihubungi oleh tamu sebelum tamu datang menginap dihotel. Adapun ruang lingkup pelayanan pemesanan kamar meliputi:

1. Melayani seluruh pemesanan kamar hotel dari berbagai sumber dan cara pemesanan.
2. Melaksanankan proses pekerjaan pemesanan kamar termasuk memberikan konfirmasi kamr
3. Mengarsipkan pemesanan kamar sesuai dengan tanggal kedatangan tamu.
4. Melakukan pengecekan situasi jumlaj dan jenis kamar yang terjual.

**3.5.3. Pelayanan Penanganan Barang-Barang Tamu**

 Bagian penanganan barang-barang tamu disebut unifrom adalah salah satunbagian yang mempunyai tugas sebagai berikut;

1. Menangani barang-barangg bawaan tamu pada saat tamu datang.
2. Menangani penitipan barang atau koper tamu.
3. Memberikan pelayanan informasi yang diminta oleh tamu.
4. Menjemput dan mengantar tamu pada waktu datang dan berangkat.
5. Menunjukan atau mengantar tamu menuju bagian penerima tamu untuk registrasi.

**3.5.4. Pelayanan Informasi**

 Bagian informasi bertugas memberikan penjelasan-penjelasan tentang sesuatu yang diperlukan oleh tamu, baik tamu yang menginap dihotel maupun yang tidak menginap dihotel. Adapun penjelasan-ppenjelasan yang diberikan misalnya tentang fasilitas-fasiilitas yang terdapat dihotel tempat-tempat belanja dan acara-acara hiburan dikota dan sebagainya.

**3.5.5. Menciptakan Pelayanan Penerima Tamu**

Bagian penerima tamu adalah bagian yang melakukan pendaftaran tamu yang datang untuk menginap di hotel. Adapun ruang lingkup tugas bagian penerima tamu meliputi ;

1. Melayani penerimaan kedatanagna tamu perorangan, rombongan dan tamu-tamu penting (VIP)
2. Melaksanankan pendaftaran tamu-tamu yang menginap
3. Memberikan penjelasan tentang fasilitas kamar bila diminta oleh tamu
4. Menangani proses keberangkatan tamu
5. Menyiapkan atau membuatkan laporan penjualan kamar
6. Pengarsipan termasuk tentang suka-duka tamu tersebut selama menginap dihotel yang akan digunakan sebagai pengembangan
7. Menangani keluhan-keluahan tamu.

**3.6. Peranan Doorgirl**

**3.6.1. Ruang Lingkup Doorgirl**

 Doorgirl berada di bawah kordinasi Departemen *Front Office* (kantor depan hotel). Mereka mempunyaitugas utama membukakan pintu *Lobby* bagi para tamu yang akan masuk maupun yang akan keluar hotel. Bukan hanya itu doorgirls juga mengantar koran ke seluruh bagian departemen, dan mengantar buah untuk tamu-tamu khusus serta ke bagian departemen yang melayani tamu VIP. Doorgirl harus menjalankan *courtesy* (kesopanan) dan menjiwaipelayanannya dengan sepenuh hati. Setiap hotel biasanya mempunyai prosedur khusus penyambutan tamu untuk doorgirl ini.

**3.6.2. Tugas Doorgirl**

1. Menyambut dan membukakan pintu mobil tamu
2. Memberikan salam untuk setiap tamu yang datang dengan ramah dan senyum.
3. Menyapa dan membukakan pintu lobby hotel untuk tamu yang memasuki atau ke luar lobby.
	* 1. **Tahapan Doorgirl Dalam Menciptakan Pelayanan**

*The Guest Cycle*yang terdiridari 4 tahap yaitu:

1. *pre-arrival (*pra-kedatangan)
2. Arrival (kedatangan)
3. *Occupancy*
4. *Departure*

 Berikut komponen nyata dan komponen tidak nyata door girl untuk hotel Aryaduta:

* Komponen nyata
1. Penampilan rapi
2. Memakai make-up
3. Selalu stand-bye di area lobby atau pun pintu masuk
4. Selalu senyum
5. Mengantar buah dan koran
* Komponen tidak nyata
1. Tulus
2. Mempunyai perasaan yang baik
3. Ceria dalam melakukan pelayanan
4. ramah
	1. **Standar Operasional Prosedur Doorgirl**
5. Etiket servis
6. *Pre-work breifing*
7. Senyum, Salam dan Sapa
8. Penampilan (*gruming)*

**BAB IV**

**KESIMPULAN**

 Berdasarkan pembahasan dan uraian pada bab sebelumnya, maka dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Proses pelayanan di Aryaduta Hotel sudah sangat baik dan dijalankan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan
2. Cara doorgirl melakukan pelayanan terhadap tamu sangat baik, keramatamahan, empati, senyuman, dan cepat dalam menanggapi pertanyaan tamu.
3. Menciptakan pelayanan yang baik terhadap tamu dengan senyum, salam dan sapa untuk memberikan suatu kesan bagi tamu dengan standar yang ditetapkan oleh masing-masing hotel.

**DAFTAR PUSTAKA**

Arikunto,Suharsimi,1998, ***Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek***,Rineka Cipta, Jakarta.

Aryaduta Hotel Palembang*, front office Aryaduta Palembang*Lupiyoadi, 2001, ***Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek),***Salemba Empat, Jakarta.

Sulastiyono, Agus, 1999, ***Manajemen Penyelenggara Hotel****,* Alfabeta, Bandung.

Surachmad, Winarno,1998, ***Pengantar Penelitian Ilmiah***,Tarsito, Bandung.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003.***Total Quality Manajemen. Edisi Revisi***. Andy: Yogyakarta

Tjiptono, Fandy dan Diana,Amartavia 2000, ***Service, Quality, and Satisfaction***,Andi Offset, Yogyakarta.