

# PERSEPSI TAMU TERHADAP INDUSTRI HOTEL

Krestian Giger<sup>1\*</sup>, Mita Takaendengan<sup>2</sup>, Margaretha Warokka<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Minahasa Selatan

<sup>2</sup>Prodi DIV Perhotelan, Jur. Pariwisata, Politeknik Negeri Manado

<sup>3</sup>Prodi DIII Usaha Perjalanan Wisata, Jur. Pariwisata, Politeknik Negeri Manado

E-mail: krestiangigir@hotmail.com

**Abstract:** *A Guest Perception of the hotel. The South Minahasa Regency development has affected the hotel industry. Many events and tourism promotion makes this region began to be visited by guests. Hotel industry is competing to sell his product to prospective guests. Therefore a perception greatly affects the guests to decide to stay at a hotel. Perception is one response to an experience that happened to an object and events with the help of his sense. Guest is the one who come to the hotel either stay or not to stay in a temporary time. Hotel industry is the tourism industry which provides accommodation facilities as well as foods and beverages, hospitality to guest and commerciality run. The analysis used in this research is a qualitative analysis, support by data that is both quantitative, by using analysis of likert, as well as the criteria for the interpretation of scores. The result is of a general perception are Hotel Sutanraja Amurang excellent facilities with a percentage of 95 %, and in terms of services is quite with a percentage of 60 %. Shiera Villa & Restoran Amurang with quite enough with the percentage of 49 %, and service to the guests is quite well with percentage of 78 %. For Hotel Prince Amurang facilities as less well with percentage of 33 %, and services are classified as less well with the percentage of 27 %. The result suggested the hotel industry in South Minahasa Regency, that need to improve the facilities in accordance with the type of hotel, improvement of human resource, and improving the quality of service to guests at the hotel.*

**Keywords:** *perception, guest, hotel industry*

**Abstrak:** **Persepsi Tamu Terhadap Industri Hotel. Perkembangan Kabupaten Minahasa Selatan turut berimbas pada industri perhotelan.** Banyaknya even serta promosi pariwisata membuat daerah ini mulai dikunjungi wisatawan atau tamu. Industri hotel berlomba-lomba untuk menjual produk hotelnya kepada calon tamu. Maka dari itu persepsi tamu sangat mempengaruhi tamu untuk menentukan menginap di suatu hotel. Persepsi adalah tanggapan seseorang terhadap suatu pengalaman yang dialaminya terhadap suatu objek dan kejadian-kejadian dengan bantuan inderanya. Tamu adalah orang yang datang ke hotel baik yang menginap, maupun tidak menginap dalam waktu yang bersifat sementara. Industri hotel adalah industri pariwisata yang menyediakan fasilitas akomodasi, makanan dan minuman, serta hospitaliti kepada tamu dan dikelola secara komersil. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yang didukung dengan data-data yang bersifat kuantitatif dengan menggunakan analisis likert, serta kriteria interpretasi skor. Hasil penelitian didapat dari persepsi tamu secara umum adalah Hotel Sutanraja Amurang fasilitasnya sangat baik dengan persentase 95 %, tetapi dari segi pelayanan tergolong cukup dengan persentase 60%. Shiera Villa & Restoran Amurang dengan fasilitas tergolong cukup dengan persentase 49 %, dan pelayanan kepada tamu tergolong baik dengan persentase 78 %. Fasilitas Hotel Prince Amurang tergolong kurang baik dengan persentase 33 %, dan pelayanannya tergolong kurang baik dengan persentase sebesar 27 %. Dari hasil tersebut disarankan kepada industri hotel di Kabupaten Minahasa Selatan agar perlu adanya peningkatan fasilitas sesuai tipe hotel, peningkatan SDM, serta peningkatan mutu pelayanan kepada tamu di hotel.

**Kata Kunci:** persepsi, tamu, dan industri hotel

Pariwisata adalah salah satu industri yang bisa menggerakkan perekonomian suatu daerah. Dibukanya objek-objek wisata baik alam maupun buatan bertujuan untuk dijadikan destinasi wisata bagi wisatawan. Infrastruktur penunjang pariwisata seperti akomodasi, restoran, biro perjalanan wisata, spa, mulai dibangun oleh pengusaha untuk memenuhi permintaan wisatawan. Promosi wisata dilakukan oleh berbagai pelaku industri pariwisata untuk menarik minat wisatawan berkunjung ke kawasan objek wisata. Pada awal bulan Januari 2016 pemerintah Indonesia mengumumkan bahwa Indonesia sudah memasuki era pasar bebas di kawasan Asia Tenggara atau Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA). Perdagangan bebas ini membuat kita harus mampu bersaing dengan negara lain. Tentunya sumber daya manusia yang berkualitas menjadi hal utama dalam persaingan tenaga kerja. Untuk itu fasilitas pariwisata yang tersedia harus berimbang dengan sumber daya manusia di bidang kepariwisataan yang berkompeten dan bermutu. Jika dua hal ini sudah tersedia, pastinya kepuasan tamu atas pelayanan yang diberikan pihak industri pariwisata akan tercapai. Kabupaten Minahasa Selatan adalah salah satu kabupaten di Provinsi Sulawesi Utara. Luas wilayah Minahasa Selatan adalah 1.591,65 km<sup>2</sup> dengan populasi penduduk kurang lebih 201.293 jiwa. Kabupaten Minahasa Selatan memiliki 17 kecamatan, 167 desa dan 10 kelurahan. Kabupaten Minahasa Selatan mempunyai objek wisata unggulan seperti; Benteng Portugis di Amurang, Batu Dinding di Desa Kilometer Tiga, Air Terjun di Desa Popontolen, Bukit Doa di Desa Pinaling, Pantai Pasir Putih di Desa Wawontulap, Pantai Alar di Kelurahan Pondang, Agrowisata di Modinding, dan Taman Purbakala "Niatakan" di Tompaso Baru. (Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Minahasa Selatan, 2015). Terbukanya jalur pasar bebas di negara-negara kawasan Asia Tenggara dimanfaatkan oleh pemerintah Kabupaten Minahasa Selatan untuk menjual produk pariwisatanya kepada wisatawan. Untuk memenuhi kebutuhan wisatawan maka pemerintah Kabupaten Minahasa Selatan mulai menata objek-objek wisata. Pihak pengusaha serta investor mulai membangun sarana

prasarana penunjang pariwisata berupa hotel, villa, restoran, dan travel agent. Kabupaten Minahasa Selatan memiliki 4 hotel yaitu; Hotel Sutanraja Amurang yang merupakan hotel bintang empat yang baru saja diresmikan akhir bulan Januari 2016, Shiera Villa & Restoran merupakan penginapan berkonsep lingkungan, Hotel Prince Amurang yang adalah hotel kecil dan Hotel Amurang Indah yang merupakan hotel melati pertama di Minahasa Selatan. Untuk meningkatkan kunjungan tamu atau wisatawan, promosi pariwisata serta kegiatan Meeting, Incentive, Conference, Exhibition (MICE) dibuat oleh pemerintah, diantaranya Festival Teluk Amurang, Festival Budaya Minahasa Selatan, serta Minahasa Selatan Expo 2016 yang baru saja dilaksanakan akhir Januari 2016. Tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi, menjelaskan, serta menganalisis tentang persepsi tamu terhadap industri hotel di Kabupaten Minahasa Selatan. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk pengembangan penelitian, serta bermanfaat bagi setiap industri hotel yang berada di Kabupaten Minahasa Selatan dalam meningkatkan jumlah occupancy. Selain itu bisa bermanfaat sebagai dasar bagi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Minahasa Selatan untuk memberikan sosialisasi atau pelatihan sumber daya manusia bagi setiap pelaku industri hotel.

Penelitian ini merujuk kepada beberapa konsep dan teori yaitu: Moeliono (1997:759) mendeskripsikan persepsi adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu atau proses seseorang mengetahui beberapa hal tentang pancaindranya, mempunyai kesadaran yang tajam, daya pemahaman atau pengamatan. Dinyatakan oleh Reisinger and Turner (2003:148), Perception is defined as the 'process by which meaning is attributed to an object, event or person'. Perception can be created without experience and knowledge of the destination, including the destination attributes and host population. Persepsi mengacu pada mekanisme yang menjadi alat kita menyadari dan memproses informasi tentang dunia luar (Kuper Adam, dan kawan-kawan: 2008:960). Pangemanan Jemmy (2015:19) mengartikan, persepsi sebagai proses dimana individu mencoba

menyeleksi, mengatur, dan menginterpretasikan masukan-masukan informasi dan pengalaman-pengalaman yang ada kemudian menafsirkan dalam gambaran dan sikap. Dari berbagai pendapat yang disampaikan oleh para pakar di atas, maka peneliti menyimpulkan bahwa persepsi merupakan tanggapan seseorang terhadap suatu pengalaman yang dialaminya terhadap suatu obyek dan kejadian-kejadian dengan bantuan inderanya.

Tamu hotel atau guest berdasarkan pemikiran Sihite Richard (2000:65-67) adalah setiap orang yang datang ke hotel baik menginap, makan, minum, atau untuk keperluan lainnya. Yoeti (1997:158) menjelaskan bahwa pengunjung terdiri dari dua bagian yaitu wisatawan (tourist) dan pelancong. Wisatawan adalah pengunjung yang tinggal menetap sekurang-kurangnya selama 24 jam di negara yang dikunjungi dengan maksud untuk berlibur atau untuk tujuan bisnis, sedangkan pelancong (excursionist), yaitu orang-orang yang datang mengunjungi suatu negara dalam jangka waktu kurang dari 24 jam dan tidak bermalam di tempat yang ia kunjungi. Yoeti (1999:34-35) mengatakan bahwa wisatawan atau tamu adalah seseorang yang melakukan perjalanan untuk sementara waktu, tidak kurang selama 24 jam, dan ia semata-mata sebagai konsumen, bukan mencari nafkah atau bekerja tetap di tempat yang ia kunjungi. Dengan memperhatikan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa, tamu hotel adalah orang yang datang ke hotel baik yang menginap, menggunakan fasilitas hotel ataupun juga orang yang hanya sekedar berkunjung untuk tujuan tertentu dalam jangka waktu yang bersifat sementara. Biasanya tamu yang datang dan menggunakan fasilitas hotel akan melakukan reservasi dan membayar atas pelayanan dan fasilitas yang ia gunakan.

Industri wisata adalah kegiatan usaha dengan penyediaan atau penyelenggaraan fasilitas perjalanan, akomodasi, makanan, rekreasi dan hiburan, atraksi kebudayaan, serta fasilitas lain yang diperlukan wisatawan. Industri pariwisata mencakup transportasi, akomodasi, jasa boga, rekreasi dan jasa-jasa perjalanan (Yoeti, 2007:1). Pitana (2007:54) mengatakan *tourism industry* atau industri pariwisata adalah bisnis atau perusahaan penyedia layanan dan barang kepada tamu, termasuk

*hospitality*, transportasi, biro perjalanan wisata, serta usaha-usaha ekonomi lain yang mendukung kebutuhan tamu. Undang-Undang RI No 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata menjelaskan industri pariwisata adalah kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata. Leiper (1990:29), menjelaskan industri pariwisata atau industri hotel adalah sektor industri yang menyediakan akomodasi (the accommodation sector), pelayanan, serta penyediaan makanan dan minuman (food and beverage). Manser (1996:202) menjelaskan bahwa *hotel is building where rooms and meals are provided for traveller* yang artinya adalah hotel merupakan sebuah bangunan dimana kamar-kamar serta makanan disiapkan untuk orang-orang yang melakukan perjalanan. Dikemukakan oleh Sihite Richard (2000:53) hotel adalah sejenis akomodasi, yang menyediakan fasilitas dan pelayanan penginapan, makan dan minum, serta jasa-jasa lainnya untuk umum yang tinggal untuk sementara waktu, dan dikelola secara komersial. Pendapat dari Kainthola (2005:88) *Hotels provide accommodation, meal and refreshments for irregular periods of time for those who may reserve their accommodation either in advance or on the premises*. Dari berbagai pemaparan para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa industri hotel adalah salah satu industri pariwisata yang memberikan layanan akomodasi atau penginapan, serta pelayanan makanan minuman, serta *hospitality* kepada tamu atau wisatawan yang menginap ataupun yang tidak menginap di hotel dan pengelolaannya bersifat komersial. Hotel memiliki fasilitas penunjang yang tentunya untuk memberikan kenyamanan terhadap tamu yang berkunjung dan menginap di hotel.

Agusnawar (2002:16-19) mengemukakan fasilitas pokok hotel adalah kamar tamu, restoran, bar, room service, function room. Sedangkan fasilitas penunjang hotel adalah pelayanan binatu, telepon, telegram, telex, faximili, business center, fasilitas olahraga, drug store, parkir, dan lain-lain. Sihite (2000) menguraikan fasilitas yang tersedia di dalam suatu hotel diantaranya adalah parkir kendaraan tamu, berbagai jenis kamar dengan

fasilitas ruang tidur yang lengkap, telepon, telex, internet, business centre, lobby, restoran, fasilitas olahraga dan rekreasi untuk para tamu kolam renang dan diskotik, laundry, ruang perkantoran untuk keperluan hotel seperti ruang kantor depan, kantor tata graha, kantor makanan dan minuman, ruang makan karyawan, ruang ganti pakaian karyawan, ruang penerimaan barang, dan sebagainya. Hotel sebagai suatu usaha industri pelayanan jasa menghasilkan, menyediakan, dan melayani tamu dalam bentuk barang dan jasa. Dari segi wujudnya, produk industri hotel yang dihasilkan terdiri dari 2 bagian, yaitu produk nyata (*tangible products*) antara lain kamar tamu, makanan dan minuman, lobby, ruang pertemuan, sarana olahraga dan rekreasi, hiburan, laundry and dry cleaning, security service, steam bath, discotique, sport, swimming pool, rekreasi, parking, drug store, beauty salon, dan lain-lain. Produk tidak nyata (*intangible products*) adalah produk hotel yang tidak secara nyata diterima dalam wujud benda, akan tetapi sangat berpengaruh terhadap nilai atau mutu daripada *tangible product*, misalnya suasana lingkungan, ketenangan, ketentraman, kehangatan, keramahtamahan, jaminan kesehatan dan kebersihan.

Yoeti (2007) menyampaikan umumnya bentuk pelayanan yang diinginkan oleh tamu adalah pelayanan yang baik, cepat, dan ramah dari petugas hotel yang professional. Parasuraman et.al (Tjiptono, 1996:70) mengemukakan lima dimensi pokok kualitas pelayanan adalah:

1. *Tangible* (bukti langsung), bentukan penampilan dan kemampuan fasilitas, perlengkapan, peralatan maupun sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan.
2. *Reability* (keandalan), yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan terpercaya termasuk didalamnya ketepatan waktu, pelayanan yang sama bagi semua pelanggan, tingkat kesalahan minim dan hal lainnya.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu pemberian pelayanan yang cepat kepada pelanggan dan mengerti akan apa yang dibutuhkan, didalamnya termasuk ketanggapan, kesadaran melayani dan hal lainnya.
4. *Assurance* (jaminan), merupakan jaminan

akan mendapatkan pelayanan secara benar dan tepat sehingga dapat menimbulkan rasa kepercayaan dan kenyamanan bagi pelanggan, didalamnya termasuk pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki pada staff, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan (*competence, credibility, courtesy, dan security*).

5. *Empathy* (empati), merupakan pemberian perhatian secara khusus atau pribadi kepada para pelanggan dalam hal pemenuhan kebutuhan konsumen. Empati juga mencakup mengenai komunikasi (*communication*) dan memahami kebutuhan (*understanding customer*).

Dalam industri hotel pelayanan dari para pelaku pelayanan merupakan hal yang sangat penting. Menurut Olsen (1996:17) menyatakan bahwa dalam suatu seri pelayanan terdapat aspek penting yaitu pelaku pelayanan dan sumber daya manusia itu sendiri. Melihat berbagai uraian tentang pelayanan di atas, maka dapat disimpulkan pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan tamu dengan memberikan perhatian, sopan santun, dan profesionalitas sesuai dengan standar prosedur hotel agar para tamu merasa nyaman dan puas selama berada di hotel.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian *mixed method* yaitu, penelitian kualitatif yang di dukung dengan data-data yang bersifat kuantitatif dengan menggunakan skala likert. Penelitian dengan metode campuran adalah suatu prosedur pengumpulan, analisis, dan mencampur metode kuantitatif dan kualitatif dalam satu penelitian atau rangkaian penelitian.

### **Definisi Operasional Variabel**

Definisi operasional variabel dalam penelitian persepsi tamu terhadap industri hotel di Kabupaten Minahasa Selatan adalah:

Fasilitas adalah segala sesuatu tentang kelengkapan perlengkapan untuk tamu dengan tujuan memberikan kenyamanan kepada tamu yang menginap atau berkunjung di hotel. Fasilitas tersebut terdiri atas fasilitas utama dan fasilitas penunjang untuk tamu. Fasilitas utama hotel adalah kamar tamu, restoran, bar, room

service, dan function room. Fasilitas pendukung hotel adalah parkir tamu, laundry, lobby, telepon, internet, business centre, fasilitas olahraga (swimming pool, fitness centre), mini shop or store, internet yang dapat menunjang kegiatan para tamu hotel. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan tamu dengan memberikan perhatian, sopan santun, dan profesionalitas sesuai dengan standar prosedur hotel agar para tamu merasa nyaman dan puas selama berada di hotel. Pelayanan yang baik dapat dilihat dan dirasakan dari beberapa aspek yaitu; tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy.

#### Pengukuran

Teknik pengukuran yang dipakai dalam penelitian ini adalah menggunakan skala pembobotan. Proses analisis yang akan dilakukan adalah pada aspek fasilitas dan pelayanan guna mengetahui persepsi tamu terhadap industri hotel di Kabupaten Minahasa Selatan secara umum. Penggunaan Skala Likert digunakan pada kuesioner yang dibagikan kepada tamu. Skala Likert menurut Riduwan (1999:11) digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Dalam penelitian ini aspek pertanyaan kuesioner akan diberikan pembobotan nilai guna kepentingan analisis yang dapat dilihat dari tabel berikut.

Tabel 1: Arti Pembobotan dengan Skala Likert

| Jawaban | Nilai | Deskripsi                             |
|---------|-------|---------------------------------------|
| SS      | 5     | Sangat Setuju atau Sangat Baik        |
| S       | 4     | Setuju atau Baik                      |
| N       | 3     | Netral atau Sedang                    |
| TS      | 2     | Tidak Setuju atau Buruk               |
| STS     | 1     | Sangat Tidak Setuju atau Buruk Sekali |

Sumber: Riduwan (2009:13)

Sumber data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari objek yang akan diteliti (responden), dengan menggunakan kuesioner dan dibagikan kepada responden atau tamu serta data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari lembaga atau institusi tertentu, seperti

Biro, Pusat Statistik, dan lain-lain (Suyanto Bagong, dan kawan-kawan, 2007:56). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan melakukan observasi, survey, dan membagikan kuesioner masing-masing 50 tamu yang ada di industri hotel yang akan dijadikan objek penelitian, yaitu Hotel Sutanraja Amurang, Shiera Villa & Restoran dan Hotel Prince Amurang.

#### Metode analisis data

Metode analisis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode analisa data yang bersifat deskriptif, yang merumuskan dan menafsirkan data yang ada serta menggunakan metode analisa skala likert. Untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai industri hotel di Kabupaten Minahasa Selatan secara umum peneliti juga menggunakan Kriteria Interpretasi Skor yang telah dimodifikasi sebagai berikut:

Tabel 2: Kriteria interpretasi skor

| Angka        | Kriteria                            |
|--------------|-------------------------------------|
| 0 % - 20 %   | Sangat Lemah atau Sangat Tidak Baik |
| 21 % - 40 %  | Lemah atau Tidak Baik               |
| 41 % - 60 %  | Cukup                               |
| 61 % - 80 %  | Kuat atau Baik                      |
| 81 % - 100 % | Sangat Kuat atau Sangat Baik        |

Sumber: Riduwan (2009:15)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Berikut ini dapat dilihat karakteristik responden berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan sebagai berikut:

1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Dilihat dari jenis kelamin tamu yang menginap di Hotel Sutanraja Amurang adalah 66% laki-laki dan perempuan sebesar 34%. Pada Shiera Villa & Restoran tamu laki-laki sebesar 64% dan perempuan sebesar 36%. Sedangkan Hotel Prince Amurang jumlah tamu laki-laki adalah 58% dan perempuan adalah 42%. Secara umum dapat diketahui bahwa tamu yang paling banyak menginap pada industri hotel di Kabupaten Minahasa Selatan didominasi oleh tamu berjenis kelamin laki-laki. Hal ini disebabkan karena laki-laki sering melakukan perjalanan dibandingkan dengan perempuan. Untuk lebih

jenis karakteristik tamu berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat dalam Gambar 1 berikut:

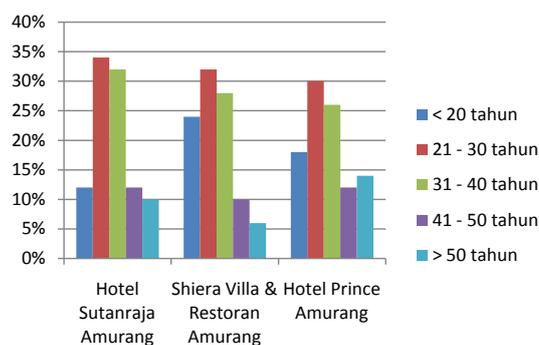


Gambar 1: Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin (data olahan 2016)

2. Karakteristik responden berdasarkan usia.

Usia sangat mempengaruhi dan bisa memotivasi setiap orang dalam melakukan perjalanan dan menginap pada suatu akomodasi atau hotel. Usia produktif sangat baik untuk melakukan perjalanan jarak jauh, dengan kata lain tamu atau wisatawan yang mampu beraktivitas secara fisik, keuangan dan memiliki waktu luang sehingga dapat memanfaatkannya untuk melakukan perjalanan. Dari hasil rekapitulasi data responden diketahui tamu yang berusia 21–30 tahun yang paling banyak menginap di Hotel Sutanraja Amurang dengan jumlah 34%. Sedangkan pada Shiera Villa & Restoran Amurang adalah tamu yang berusia sama yaitu

21–30 tahun dengan persentase 32%. Begitu puladi Hotel Prince Amurang, usia 21–30 tahun dengan persentase 30% merupakan tamu yang paling banyak menginap. Dari pengolahan data reponden dapat diketahui bahwa tamu berusia 21–30 tahun merupakan tamu yang banyak menginap pada industri hotel di Kabupaten Minahasa Selatan. Hal ini disebabkan karena usia 21–30 tahun merupakan usia produktif yang dari segi fisik mampu melakukan aktifitas baik aktifitas kerja, maupun berlibur ataupun melakukan perjalanan jauh dari tempat tinggalnya. Secara umum karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada gambar 3 berikut:

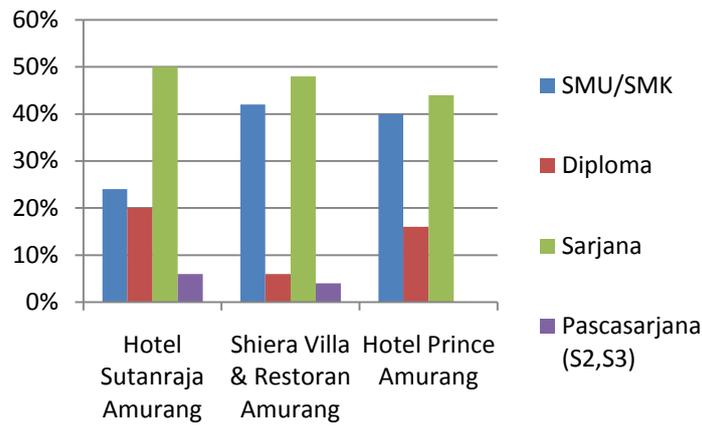


Gambar 2: Karakteristik responden berdasarkan usia (data olahan 2016)

3. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan formal

Dari data responden yang menginap pada industri hotel di Kabupaten Minahasa Selatan ternyata golongan tamu yang berpendidikan sarjana yang paling banyak, yaitu Hotel Sutanraja Amurang dengan jumlah 50%, selanjutnya pada Shiera Villa & Restoran Amurang sebesar 48%, dan Hotel Prince Amurang adalah

sebanyak 44%. Dari hasil penelitian diketahui rata-rata tamu berpendidikan sarjana memiliki aktivitas kerja di hotel seperti mengikuti seminar atau rapat, atau menghadiri suatu kegiatan yang diselenggarakan instansinya sehingga harus menginap di suatu hotel. Secara jelas karakteristik responden berdasarkan pendidikan formal dapat dilihat pada gambar 3 berikut:

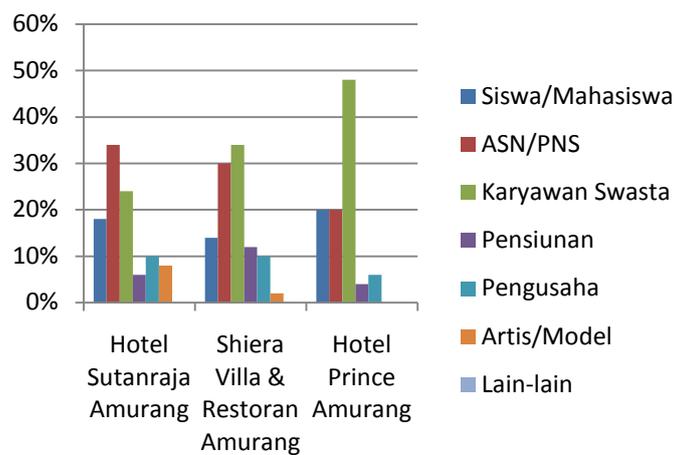


Gambar 3: Karakteristik responden berdasarkan latar belakang pendidikan (data olahan 2016)

4. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Profesi pekerjaan sangat mempengaruhi orang untuk menggunakan jasa akomodasi atau industri hotel selama melakukan aktivitas kerja. Hal ini terlihat pada gambar 4 dimana secara umum profesi karyawan swasta dan diikuti kalangan ASN/PNS yang paling banyak menggunakan jasa industri hotel di Kabupaten Minahasa Selatan. Secara rinci pada Hotel Sutanraja Amurang yang paling banyak menginap adalah tamu dengan profesi ASN/PNS sebesar 34%, di Shiera Villa & Restoran

Amurang adalah tamu dengan profesi karyawan swasta dengan jumlah 34%, dan Hotel Prince Amurang adalah tamu dengan profesi karyawan swasta dengan persentase sebesar 48%. Hal ini disebabkan karena banyaknya even yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah atau perusahaan swasta yang diadakan di hotel, baik seperti seminar ataupun rapat kerja, konferensi, atau kegiatan hiburan, pameran, festival, yang dilaksanakan dalam beberapa hari sehingga karyawan perusahaan, pegawai atau undangan dari luar daerah diharuskan untuk menginap.



Gambar 4: Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan (data olahan 2016)

5. Karakteristik responden berdasarkan tujuan perjalanan  
 Dalam gambar 5 diketahui bahwa tujuan tamu menginap di Hotel Sutanraja Amurang adalah untuk berlibur sebesar 64%, di Shiera Villa & Restoran Amurang adalah untuk berbisnis atau bekerja dengan jumlah 54%, dan 59% tamu yang menginap di Hotel Prince Amurang adalah bertujuan untuk berbisnis atau bekerja. Dari hasil penelitian diketahui, rata-rata tamu menggunakan industri hotel di Kabupaten

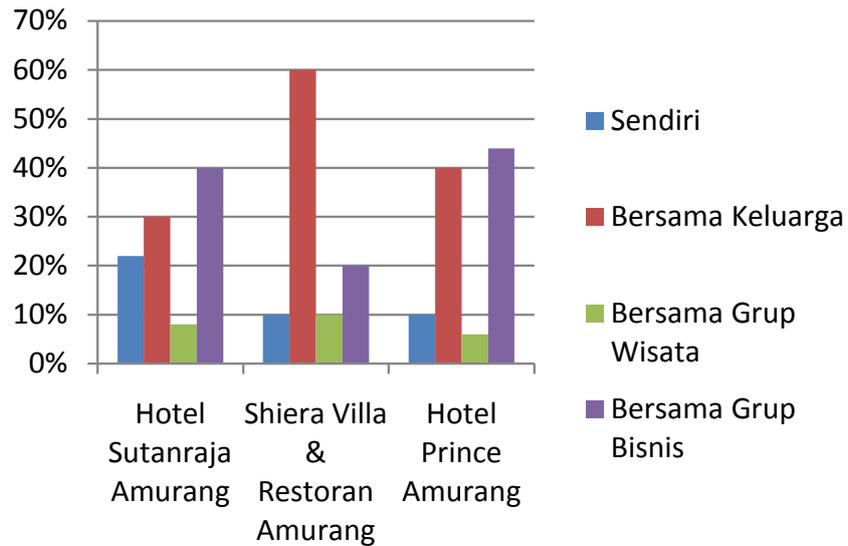
Minahasa Selatan adalah untuk berlibur. Jadi dengan banyaknya tamu yang menginap di hotel dengan tujuan untuk bisnis dan berlibur, tentunya aspek fasilitas untuk bisnis seperti meeting room dan kelengkapannya perlu diperhatikan pihak hotel. Begitupun dengan fasilitas penunjang hotel untuk tamu yang bertujuan untuk liburan seperti kolam renang, lounge,spa, rental car, bar, perlu diperhatikan pihak hotel untuk bisa melayani kebutuhan tamu.



Gambar 5: Karakteristik responden berdasarkan tujuan perjalanan (data olahan 2016)

6. Karakteristik tamu berdasarkan kunjungan dilakukan secara sendiri atau berkelompok  
 Tamu yang menginap di hotel biasanya ada yang datang secara sendiri dan berkelompok, baik bersama grup wisata maupun grup bisnis. Dengan fasilitas function room yang memadai membuat banyak tamu yang datang bersama grup bisnis untuk kegiatan MICE (Meeting, Incentive, Conference and Exhibition) sekaligus menginap di Hotel Sutanraja Amurang dengan jumlah 40%. Begitu pula di Shiera Villa & Restoran Amurang, tamu yang menginap didominasi oleh tamu yang datang bersama keluarga sebanyak 60%. Sedangkan di Hotel Prince Amurang sebagian besar tamu yang menginap adalah tamu yang datang bersama

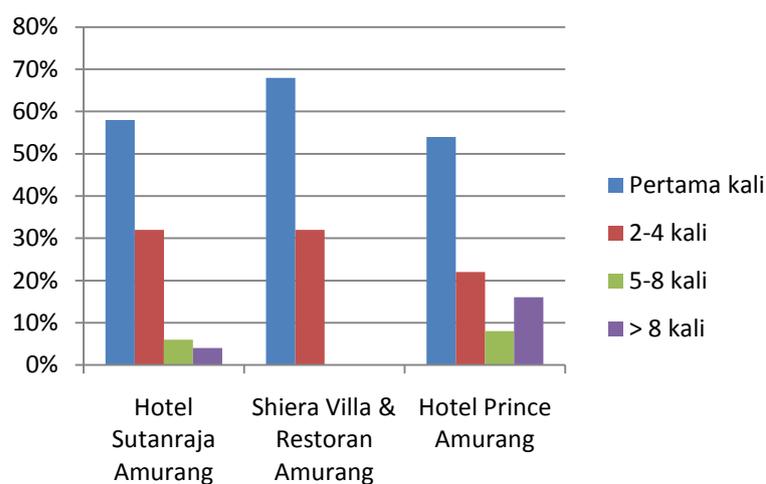
grup bisnis dengan persentase sebesar 44%. Pada gambar 6 diketahui bahwa tamu yang menginap pada industri hotel di Kabupaten Minahasa Selatan secara umum adalah tamu yang datang bersama keluarga. Dari penelitian ini pihak hotel harus memperhatikan dan meningkatkan fasilitas pendukung hotel untuk keluarga, seperti kegiatan outbond di Shiera Villa, kolam renang,dan karaoke. Pihak hotel bisa juga bekerja sama dengan tour and treavel setempat untuk membuat paket tour keluarga ke objek wisata keluarga yang mengandung unsur pendidikan di Kabupaten Minahasa Selatan seperti Benteng Portugis di Amurang, Bukit Doa Pinaling, Batu Dinding Amurang, dan Agrowisata Modinding.



Gambar 6: Karakteristik responden berdasarkan kunjungan yang dilakukan secara sendiri atau berkelompok (data olahan 2016)

7. Karakteristik responden berdasarkan rata-rata frekuensi perjalanan dalam 1 tahun  
 Pada gambar 7 dapat dilihat rata-rata frekuensi perjalanan responden atau tamu pada industri hotel di Kabupaten Minahasa Selatan adalah tamu dengan frekuensi perjalanan untuk pertama kali dalam 1 tahun. Secara rinci persentase tamu dengan frekuensi perjalanan pertama kali dalam 1 tahun adalah 58% untuk Hotel

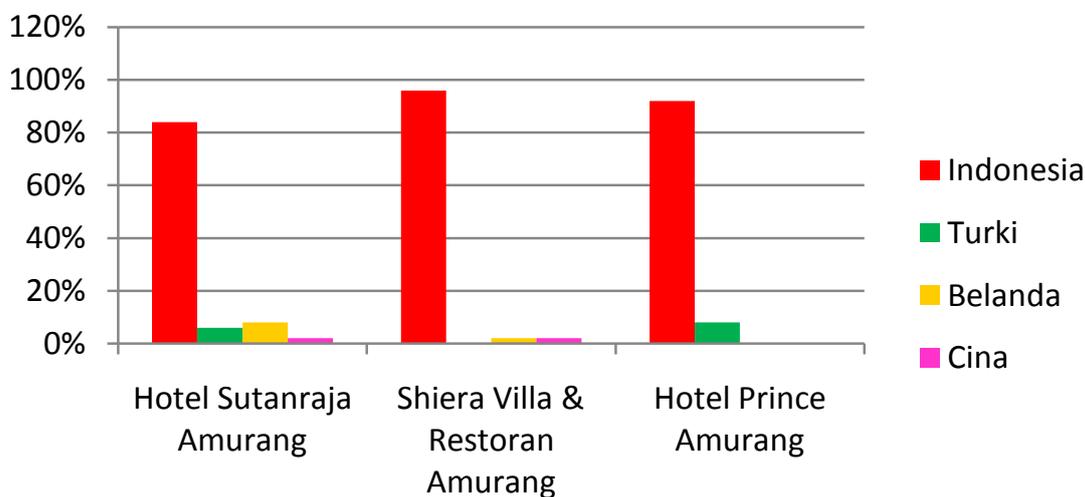
Sutanraja Amurang, 68% pada Shiera Villa & Restoran Amurang, dan Hotel Prince Amurang sebesar 54%. Dari penelitian ini dianjurkan pihak hotel harus berupaya memberikan layanan yang baik kepada tamu, selain layanan tentunya promo harga perlu diperhatikan, agar biasanya tamu datang menginap dalam 1 tahun sekali, akan meningkat menjadi lebih dari 1 kali dalam setahun.



Gambar 7: Karakteristik responden berdasarkan frekuensi perjalanan dalam 1 tahun (data olahan 2016)

8. Karakteristik tamu berdasarkan negara asal  
 Karakteristik negara asal hasil responden menunjukkan tamu yang menginap dari negara sendiri yang banyak menggunakan jasa industri hotel di Kabupaten Minahasa Selatan yaitu, Hotel Sutanraja Amurang sebanyak 89%,

Shiera Villa & Restoran Amurang adalah 96%, dan Hotel Prince Amurang berjumlah 92%. Kemudian diikuti oleh Turki, Belanda dan Cina. Secara jelas karakteristik tamu berdasarkan negara asal dapat dilihat pada gambar 8 berikut:

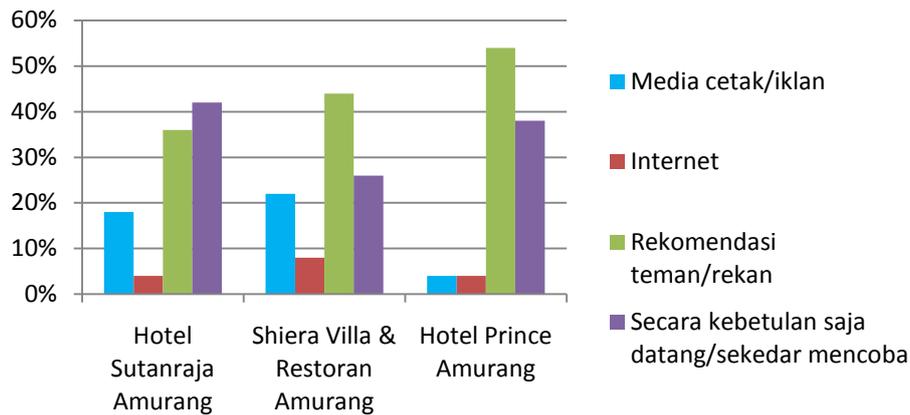


Gambar 8: Karakteristik responden berdasarkan asal negara (data olahan 2016)

Dalam penelitian ini diketahui ternyata tamu asing sangat minim untuk menginap di industri hotel pada Kabupaten Minahasa Selatan. Untuk meningkatkan kunjungan wisatawan atau tamu asing di Kabupaten Minahasa Selatan tentunya harus ada kerjasama antara stakeholder dengan pemerintah daerah. Pembangunan objek wisata dan promosi pariwisata serta industri pariwisata harus dilakukan pemerintah daerah dan industri pariwisata. Pihak pemerintah daerah juga harus mampu mengundang investor asing dalam hal pengembangan infrastruktur pariwisata, mampu menjamin keamanan bagi wisatawan, sampai fasilitas emergency jika terjadi kecelakaan pada wisatawan asing saat berada di Kabupaten Minahasa Selatan. Selain itu pihak hotel harus mampu memenuhi kebutuhan tamu asing baik dari segi makanan, sampai fasilitas pendukung seperti money canger, dan kemampuan bahasa asing setiap karyawan hotel.

9. Karakteristik tamu berdasarkan sumber informasi tentang hotel yang dipilih untuk menginap  
 Dari hasil penelitian diketahui sebagian besar

tamu yang menginap di Hotel Sutanraja Amurang datang hanya untuk sekedar mencoba fasilitas dan pelayanan hotel dengan jumlah 42%. Hal ini disebabkan karena hotel ini adalah hotel bintang empat pertama yang baru resmi beroperasi pada bulan Januari 2016. Berbeda dengan Hotel Sutanraja Amurang, di Shiera Villa & Restoran Amurang serta Hotel Prince Amurang, tamu yang datang menginap merupakan tamu yang mendapatkan rekomendasi dari teman atau rekan dengan jumlah 44% untuk Shiera Villa & Restoran Amurang, dan 54% untuk Hotel Prince Amurang. Dari data yang ditampilkan dalam gambar 9 secara umum tamu yang menginap pada industri hotel di Kabupaten Minahasa Selatan adalah tamu yang memperoleh informasi hotel berdasarkan rekomendasi teman atau rekan. Untuk itu dengan memberikan pelayanan yang baik tentunya memberikan pengaruh yang baik pula. Promosi mulut ke mulut tentang fasilitas dan pelayanan yang baik bisa berdampak besar dalam peningkatan occupancy tamu di hotel. Tentunya promosi mulut ke mulut ini sangat murah.



Gambar 9: Karakteristik responden berdasarkan sumber informasi tentang hotel yang dipilih untuk menginap (data olahan 2016)

### Pembahasan

Dalam pembahasan berikut ini akan dianalisis dengan menggunakan metode skala likert untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi tamu tentang fasilitas dan pelayanan industri hotel di Kabupaten Minahasa Selatan. Industri hotel di Kabupaten Minahasa Selatan yang menjadi objek penelitian peneliti adalah Hotel Sutanraja Amurang, Shiera Villa & Restoran dan Hotel Prince Amurang. Setiap hotel mendapatkan masing-masing 50 kuesioner yang dibagikan dan diisi oleh tamu yang menginap di hotel. Setiap pertanyaan yang disampaikan dalam kuesioner diberikan skor sebagai berikut:

|               |      |   |   |
|---------------|------|---|---|
| Sangat Setuju | (SS) | = | 5 |
| Setuju        | (S)  | = | 4 |
| Normal        | (N)  | = | 3 |
| Tidak Setuju  | (TS) | = | 2 |

Sangat Tidak Setuju (STS) = 1  
 Jumlah skor tertinggi adalah = 5 x 50 responden = 250 (SS)

Jumlah skor terendah adalah = 1 x 50 responden = 50 (STS)

Kriteria interpretasi skor

Angka 0 % - 20 % = Sangat Tidak Baik

Angka 21 % - 40 % = Tidak Baik

Angka 41 % - 60 % = Cukup

Angka 61 % - 80 % = Baik

Angka 81 % - 100 % = Sangat Baik

Penilaian tamu terhadap persepsi tentang variabel fasilitas dan variabel pelayanan pada industri hotel di Kabupaten Minahasa Selatan sesuai dengan kuesioner yang dibagikan kepada tamu, telah direkapitulasi dalam tabel 3 berikut ini:

Tabel 3: Hasil perhitungan analisis likert & kriteria interpretasi skor industri hotel di Kabupaten Minahasa Selatan

| Kuesioner No.          | Hotel Sutanraja Amurang |          | Shiera Villa & Restoran Amurang |          | Hotel Prince Amurang |          |
|------------------------|-------------------------|----------|---------------------------------|----------|----------------------|----------|
|                        | %                       | Kategori | %                               | Kategori | %                    | Kategori |
| <b>Aspek Fasilitas</b> |                         |          |                                 |          |                      |          |
| 1.                     | 96.8 %                  | SB       | 49.2 %                          | C        | 49.6 %               | C        |
| 2.                     | 98 %                    | SB       | 92.8 %                          | SB       | 62.4 %               | B        |
| 3.                     | 94.6 %                  | SB       | 95.6 %                          | SB       | 50.4 %               | C        |
| 4.                     | 98.4 %                  | SB       | 74.8 %                          | B        | 20.8 %               | STB      |
| 5.                     | 95.2 %                  | SB       | 75.6 %                          | B        | 58.4 %               | C        |
| 6.                     | 64.8 %                  | B        | 20 %                            | STB      | 20 %                 | STB      |
| 7.                     | 89.6 %                  | SB       | 57.2 %                          | C        | 90.4 %               | SB       |
| 8.                     | 93.2 %                  | SB       | 71.6 %                          | B        | 82 %                 | SB       |

|                        |        |    |        |    |        |     |
|------------------------|--------|----|--------|----|--------|-----|
| 9.                     | 99.2 % | SB | 88.8 % | SB | 80 %   | B   |
| 10.                    | 98.4 % | SB | 65.2 % | B  | 20 %   | STB |
| 11.                    | 94.6 % | SB | 71.2 % | B  | 55.2 % | C   |
| <b>Aspek Pelayanan</b> |        |    |        |    |        |     |
| 1.                     | 83.6 % | SB | 68 %   | B  | 43.6 % | C   |
| 2.                     | 61.2 % | B  | 66.8 % | B  | 44.8 % | C   |
| 3.                     | 76 %   | B  | 62.4 % | B  | 51.6 % | C   |
| 4.                     | 79.6 % | B  | 74 %   | B  | 74 %   | B   |
| 5.                     | 78.4 % | B  | 62.8 % | B  | 52.8 % | C   |
| 6.                     | 65.2 % | B  | 53.2 % | C  | 44.8 % | C   |
| 7.                     | 58.4 % | C  | 73.6 % | B  | 38.8 % | TB  |
| 8.                     | 70.4 % | B  | 78.4 % | B  | 53.2 % | C   |
| 9.                     | 77.6 % | B  | 91.2 % | SB | 50 %   | C   |
| 10.                    | 91.6 % | SB | 74.4 % | B  | 81.2 % | BS  |
| 11.                    | 57.6 % | C  | 89.2 % | SB | 54.8 % | C   |
| 12.                    | 76.4 % | B  | 74.4 % | B  | 80.8 % | B   |

Sumber: Data olahan, 2016

Untuk memperoleh hasil secara umum tentang penilaian tamu terhadap industri hotel di Kabupaten Minahasa Selatan, perlu memperhatikan jumlah kategori atau golongan jawaban yang paling banyak muncul dari

total 11 kuesioner tentang variabel atau aspek fasilitas, dan 12 pertanyaan kuesioner tentang variabel atau aspek pelayanan, seperti pada tabel 4 berikut:

Tabel 4: Hasil penilaian tamu secara umum terhadap persepsi tamu terhadap industri hotel di Kabupaten Minahasa Selatan

| Persepsi Tamu             |                      | SB | B | C | TB | STB |
|---------------------------|----------------------|----|---|---|----|-----|
| <b>Hotel Sutanraja</b>    |                      |    |   |   |    |     |
| Amurang                   | Fasilitas (11 aspek) | 10 | 1 | - | -  | -   |
|                           | Pelayanan (12 aspek) | 2  | 8 | 2 | -  | -   |
| <b>Shiera Villa &amp;</b> |                      |    |   |   |    |     |
| Restoran Amurang          | Fasilitas (11 aspek) | 3  | 5 | 2 | -  | 1   |
|                           | Pelayanan (12 aspek) | 2  | 9 | 1 | -  | -   |
| <b>Hotel Prince</b>       |                      |    |   |   |    |     |
| Amurang                   | Fasilitas (11 aspek) | 2  | 2 | 4 | -  | 3   |
|                           | Pelayanan (12 aspek) | 1  | 2 | 8 | -  | 1   |

Sumber: Data olahan, 2016

Dari pengolahan data pada tabel 4 maka di peroleh hasil sebagai berikut:

1. Hotel Sutanraja Amurang

Variabel Fasilitas

Sangat Baik =  $10 / 11 \times 100\% = 90.9 \%$

Baik =  $1 / 11 \times 100\% = 9.1 \%$

Cukup = -

Tidak Baik = -

Sangat Tidak Baik = -

Jadi persepsi tamu terhadap variabel fasilitas di Hotel Sutanraja Amurang adalah sangat baik dengan persentase 90.9%.

Variabel Pelayanan

Sangat Baik =  $2 / 12 \times 100\% = 16.7 \%$

Baik =  $8 / 12 \times 100\% = 66.6 \%$

Cukup =  $2 / 12 \times 100\% = 16.7 \%$

Tidak Baik = -

Sangat Tidak Baik = -

Jadi persepsi tamu terhadap variabel pelayanan di Hotel Sutanraja Amurang tergolong baik dengan persentase sebesar 66.6%.

2. Shiera Villa & Restoran Amurang

Variabel Fasilitas

- Sangat Baik =  $3 / 11 \times 100\% = 27.3 \%$
- Baik =  $5 / 11 \times 100\% = 45.4 \%$
- Cukup =  $2 / 11 \times 100\% = 18.2 \%$
- Tidak Baik = -
- Sangat Tidak Baik =  $1 / 11 \times 100\% = 9.1 \%$

Jadi persepsi tamu terhadap variabel fasilitas di Shiera Villa & Restoran Amurang tergolong baik dengan persentase 45.4%.

Variabel Pelayanan

- Sangat Baik =  $2 / 12 \times 100\% = 16.6\%$
- Baik =  $9 / 12 \times 100\% = 75\%$
- Cukup =  $1 / 12 \times 100\% = 9 \%$
- Tidak Baik = -
- Sangat Tidak Baik = -

Jadi persepsi tamu terhadap variabel pelayanan di Shiera Villa & Restoran Amurang tergolong baik dengan persentase 75%.

3. Hotel Prince Amurang

Variabel Fasilitas

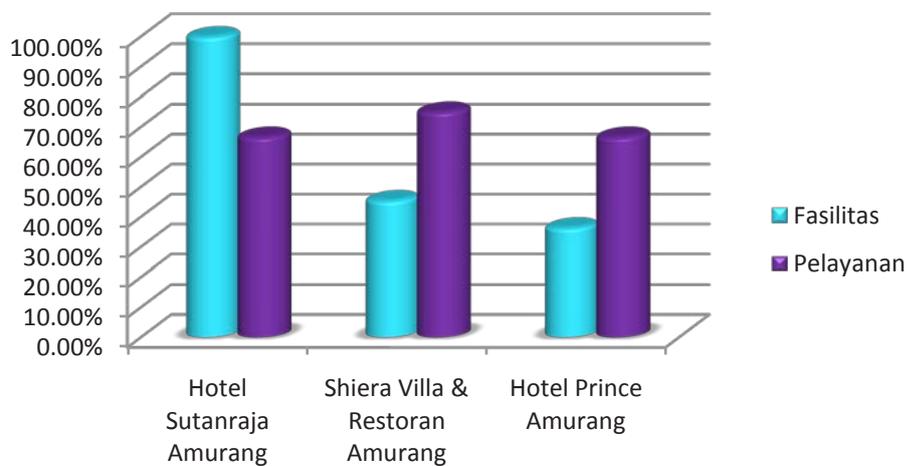
- Sangat Baik =  $2 / 11 \times 100\% = 18.2 \%$
  - Baik =  $2 / 11 \times 100\% = 18.2 \%$
  - Cukup =  $4 / 11 \times 100\% = 36.3 \%$
  - Tidak Baik = -
  - Sangat Tidak Baik =  $3 / 11 \times 100\% = 27.3 \%$
- Jadi persepsi tamu terhadap fasilitas Hotel Prince Amurang tergolong cukup dengan persentase 36.3%.

Variabel Pelayanan

- Sangat Baik =  $1 / 12 \times 100\% = 8.4 \%$
- Baik =  $2 / 12 \times 100\% = 16.6 \%$
- Cukup =  $8 / 12 \times 100\% = 66.6 \%$
- Tidak Baik = -
- Sangat Tidak Baik =  $1 / 12 \times 100\% = 8.4 \%$

Jadi persepsi tamu terhadap variabel pelayanan di Hotel Prince Amurang tergolong cukup dengan persentase sebesar 66.6%.

Dari hasil yang diperoleh dapat kita lihat secara jelas dalam gambar 10 tentang persepsi tamu terhadap variabel fasilitas dan variabel pelayanan di industri hotel di Kabupaten Minahasa Selatan berikut ini:



Gambar 10: Diagram persepsi tamu terhadap industri hotel di Kabupaten Minahasa Selatan (data olahan 2016)

Dengan adanya penelitian ini diperoleh hasil bahwa tamu hotel menyatakan fasilitas Hotel Sutanraja Amurang sangat baik dengan persentase 90.9% dan pelayanan tergolong baik dengan persentase 66.6%. Pada Shiera Villa & Restoran Amurang diketahui fasilitasnya tergolong baik dengan persentase 45.4% dan pelayanan karyawan kepada tamu tergolong baik dengan persentase 75%. Untuk Hotel Prince Amurang fasilitasnya tergolong cukup dengan persentase 36.3% sedangkan pelayanan tergolong cukup dengan persentase

66.6%. Dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa aspek fasilitas yang baik dan nyaman bisa mendorong tamu untuk menginap pada suatu hotel. Selain aspek fasilitas, peneliti menemukan bahwa aspek sumber daya manusia atau latar belakang pendidikan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kepada tamu. Jika pihak industri hotel memperhatikan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia karyawannya, tentu pelayanan kepada tamu akan menjadi lebih baik.

## SIMPULAN

Berdasarkan data yang diperoleh dari responden, peneliti telah melakukan analisa dengan menggunakan metode analisis likuert dan kriteria interpretasi skor. Dengan demikian peneliti menyimpulkan tentang persepsi tamu terhadap industri hotel di Kabupaten Minahasa Selatan, dalam hal variabel fasilitas dan variabel pelayanan sebagai berikut:

1. Hotel Sutanraja Amurang  
Dari penelitian diketahui 90.9% tamu hotel menyatakan fasilitas Hotel Sutanraja Amurang tergolong sangat baik. Agar tetap mampu memberikan fasilitas yang sangat baik kepada tamu, pihak hotel harus tetap memperhatikan kebersihan, kenyamanan, fasilitas utama hotel seperti lobby, kamar, toilet, restoran, dan function room serta fasilitas pendukung hotel seperti kolam renang, internet, parkir, laundry. Selain itu pihak hotel harus memperhatikan perkembangan teknologi agar fasilitas yang tersedia dapat disesuaikan dengan keadaan teknologi yang sedang dipakai saat ini.  
Variabel pelayanan kepada tamu di Hotel Sutanraja Amurang berdasarkan penilaian 66.6% tamu yang menginap menyatakan, pelayanan hotel ini tergolong baik. Agar bisa menjadi sangat baik perlu adanya peningkatan pelayanan dari karyawan kepada tamu dengan memperhatikan aspek tangible yaitu profesionalitas kerja dalam hal kecepatan dan ketepatan dalam melayani tamu. Pihak hotel juga perlu memperhatikan dan meningkatkan aspek responsiveness, yaitu kemampuan karyawan dalam hal menguasai hotel serta kemampuan berbahasa Inggris.
2. Shiera Villa & Restoran Amurang  
Tamu yang menginap di Shiera Villa & Restoran Amurang dengan jumlah 45.4% menilai fasilitas villa ini tergolong baik. Agar menjadi sangat baik, pihak villa perlu melakukan peningkatan fasilitas lobby, yaitu dengan melakukan perluasan areal lobby dilengkapi dengan interior pelengkapannya seperti sofa, lukisan dan dekorasi. Selain itu perlu adanya penambahan fasilitas kolam renang agar

tamu merasa lebih betah menginap di hotel ini.

Pelayanan kepada tamu di Shiera Villa & Restoran Amurang tergolong baik berdasarkan penilaian 75% tamu yang menginap di tempat ini. Untuk memberikan pelayanan yang sangat baik kepada tamu, perlu dilakukan peningkatan pada aspek reability, yaitu peningkatan pelayanan karyawan food and beverage agar tidak terjadi slow service. Selain itu perlu ditingkatkan aspek responsiveness yaitu sumber daya manusia, dalam hal kemampuan berbahasa Inggris karyawan.

3. Hotel Prince Amurang  
Dari penelitian yang dilakukan diketahui 36.3% tamu hotel menyatakan fasilitas Hotel Prince Amurang tergolong cukup. Untuk itu pihak hotel harus melakukan peningkatan kebersihan fasilitas utama hotel agar tamu merasa nyaman. Selain kebersihan fasilitas, pihak hotel perlu melakukan penambahan fasilitas hotel seperti laundry, restoran dan kolam renang agar tamu merasa betah dan tidak kerepotan untuk mencari fasilitas ini di luar hotel. Jika fasilitas tamu terpenuhi maka aspek fasilitas tamu akan menjadi sangat baik.

Penilaian 66.6% tamu yang menginap menyatakan pelayanan kepada tamu di Hotel Prince Amurang tergolong cukup. Agar pelayanan kepada tamu menjadi sangat baik pihak hotel harus memperhatikan sumber daya manusia Dalam perekrutan tenaga kerja pihak hotel harus mengutamakan sumber daya manusia yang berlatar belakang pendidikan perhotelan. Selain itu pelatihan perlu dilakukan agar karyawan hotel bisa bekerja dengan sangat baik.

## DAFTAR RUJUKAN

- Agusnawar. (2002). *Operasional Tata Graha Hotel*. PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Kainthola Prakesh. (2005). *Principles of Hotel Management*. Global Media: Delhi.
- Kuper Adam, Kuper Jessica. (2008) . *Ensiklopedi Ilmu-Ilmu Sosial*, Edisi 2. (Munandar Hans, etal). PT Raja Grafindo

- Persada: Jakarta.
- Leiper, Neil. (1990). *Tourism System : An Interdisciplinary Perspective*. Department of Management Systems, Business Studies Faculty. Massey University: New Zealand.
- Manser Martin H. (1996). *Oxford Learner's Pocket Dictionary*. Oxford University Press: Oxford.
- Moeliono dkk.(1997). *Kamus Besar bahasa Indonesia*. Balai Pustaka: Balai Pustaka.
- Olsen, Michael D. (1996). *Service Quality In Hospitality Organization*. Cassell: London.
- Pangemanan Jemmy, Permana Dimas Ero. (2015). "Persepsi Wisatawan Terhadap Daya Tarik Pantai Caro Sebagai Wisata Alternatif di Kabupaten Tulungagung". Politeknik Negeri Manado: Manado.
- Pitana, I Gde. (2007). *Ilmu Pengantar Pariwisata*. Andi: Yogyakarta.
- Reisinger, Turner. (2003). *Cross Culture Behavior in Tourism*. In: Piter, M.B. and Mariana, N, Editors. Tourism Development Growth Myths and Inequalities. University Of Britain: United Kingdom.
- Riduwan, M.B.A. (2009). *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Cetakaan keenam. Alfabeta: Bandung.
- Sihite Richard. (2000). *Hotel Management*. SIC: Surabaya.
- Suyanto Bagong, dkk. (2007). *Metode Penelitian Sosial*. Kencana: Jakarta.
- Tjiptono Fandy, (1996). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Andi: Yogyakarta.
- Yoeti H Oka A. (1996). *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*. PT Karya Unipress: Jakarta.
- , (1999). Psikologi Pelayanan Wisata. PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- , (2007). *Industri Pariwisata dan Peluang Kesempatan Kerja*. Cetakan kedua. PT Perca: Jakarta.
- , (2007). *Hotel Customer Service*. Cetakan keenam. PT Perca: Jakarta.