

STANDARISASI PELAYANAN FRONT OFFICE UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI CAVINTON HOTEL YOGYAKARTA

T. Prasetyo Hadi Atmoko¹, Heni Widyaningsih²
Akademi Pariwisata Yogyakarta, prasp1g@gmail.com
Akademi Pariwisata Yogyakarta, heni.widya06@gmail.com

ABSTRAK

Di Kota Yogyakarta, sebagai kota budaya dan pariwisata telah banyak berdiri hotel-hotel. Agar dapat bersaing dengan hotel lainnya, Cavinton Hotel menerapkan standarisasi yang disesuaikan dengan standar pelayanan pasca Covid-19 dalam melayani tamu untuk meningkatkan kepuasan tamu. Berdasarkan latar belakang dapat ditarik rumusan masalah bagaimana standarisasi kinerja front office di Hotel Cavinton Yogyakarta dan bagaimana kepuasan tamu di Hotel Cavinton Yogyakarta. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui standarisasi kinerja front office di Hotel Cavinton Yogyakarta dan untuk mengetahui kepuasan tamu di Hotel Cavinton Yogyakarta. Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode deskriptif kualitatif. Metode Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, dokumentasi, wawancara dan kajian Pustaka. Hasil penelitian ini yaitu Standar Operasional Prosedur di Hotel Cavinton Yogyakarta harus menjadi acuan dan pedoman bekerja bagi semua karyawan. Standar operasional prosedur FO disusun berdasarkan prosedur kerja dan kebutuhan FO departemen agar mendapatkan hasil kerja yang berkualitas. Tujuan dari kebijakan ini adalah memastikan bahwa semua tamu akan menerima pelayanan dengan hangat dan profesional selama menginap di Hotel Cavinton Yogyakarta. Dari ulasan di Traveloka, Ticket.com, Agoda, Pegi pegi.com sebagian besar ulasan tamu menjelaskan bahwa tamu puas dengan kualitas pelayanan khususnya keramah-tamahan yang diberikan oleh staf front office maupun departemen lain di Hotel Cavinton Yogyakarta. Staf front office yang dapat memberikan upgrade kamar mendapat apresiasi baik dari tamu. Dapat disimpulkan bahwa staff di Hotel Cavinton menerapkan SOP dengan baik sebagai acuan penerapan kualitas bekerja. Selain itu, Kepuasan tamu terhadap pelayanan staff dapat ditunjukkan dengan tamu tersebut menginap Kembali di Cavinton Hotel Yogyakarta.

Kata Kunci: Standarisasi Pelayanan, Front Office, Kepuasan Tamu

ABSTRACT

In the city of Yogyakarta, as a city of culture and tourism, many hotels have been established. To be able to compete with other hotels, Cavinton Hotel implements standards that are adjusted to post-Covid-19 service standards in serving guests to increase guest satisfaction. Based on this background, it can be drawn the formulation of the problem how to standardize front office performance at Cavinton Hotel Yogyakarta and how guest satisfaction at Hotel Cavinton Yogyakarta. The purpose of this study was to determine the standardization of front office performance at the Cavinton Hotel Yogyakarta and to determine guest satisfaction at the Cavinton Hotel Yogyakarta. The research method used in this writing is a qualitative descriptive method. Methods Data collection was carried out by observation, documentation, interviews, and literature review. The results of this study are that the Standard Operating Procedures at Cavinton Hotel Yogyakarta must be a reference and work guideline for all employees. Front Office standard operating procedures are prepared based on work procedures and the needs of departmental Front Office to obtain quality work results. The purpose of this policy is to ensure that all guests will receive warm and professional service while staying at Hotel Cavinton Yogyakarta. From the reviews on Traveloka, Ticket.com,

Agoda,.com Pegi pegi.com, most of the guest reviews explained that guests were satisfied with the quality of service, especially the hospitality provided by the front office staff and other departments at Hotel Cavinton Yogyakarta. Front office staff who can provide room upgrades receive good appreciation from guests. It can be concluded that the staff at the Cavinton Hotel apply SOP well as a reference for implementing quality work. In addition, guest satisfaction with staff service can be shown by the guest staying back at Cavinton Hotel Yogyakarta.

Keywords: Service Standardization, Front Office, Guest Satisfaction

PENDAHULUAN

Perkembangan kepariwisataan di Indonesia merupakan salah satu sektor utama yang diharapkan semakin maju dan berkembang pesat. Potensi yang besar ini diharapkan mampu menjadi salah satu kekuatan pembangunan yang dapat diandalkan untuk meningkatkan pendapatan negara (Marpaung, 2002). Sasaran utama dari industri pariwisata ini adalah menarik wisatawan domestik maupun wisatawan asing sebanyak mungkin dengan meningkatkan kualitas dan kuantitas jasa pariwisata yang ditawarkan serta meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia sebagai subyek penentu keberhasilan industri pariwisata (Wirawan, 2021). Dengan perkembangan dunia pariwisata, maka industri pariwisata merupakan pendukung serta komponen pokok dalam dunia pariwisata saat ini (Pitana, 2009).

Seiring dengan berkembangnya dunia perhotelan, maka di kota-kota besar di Indonesia telah banyak berdiri hotel-hotel baik di kelas melati maupun di kelas berbintang, seperti juga di kota Yogyakarta (Rahman, 2005). Sebagai kota budaya dan pariwisata, Yogyakarta telah banyak berdiri hotel-hotel (BPS, 2017) salah satu hotel di Yogyakarta yaitu Cavinton Hotel.

Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang menggunakan seluruh atau sebagian bangunan untuk menyediakan jasa penginapan serta pelayanan makanan dan minuman serta jasa lainnya dan dikelola secara komersial untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu (Atmoko, 2018).

Agar dapat bersaing dengan hotel lainnya, Cavinton Hotel menerapkan standarisasi dalam melayani tamu untuk meminimalisir keluhan dan meningkatkan kepuasan tamu. Disamping hal tersebut untuk meningkatkan jumlah tamu dibutuhkan penetrasi pasar yang tepat dengan

memanfaatkan teknologi seperti penerapan internet marketing dan membangun citra baik hotel kepada calon tamu melalui berbagai upaya diantaranya, bekerjasama dengan *online travel agent*, membangun *website*, dan media sosial agar tetap eksis dalam persaingan pada industri yang sama (Yulianto, 2015).

Berdasarkan latar belakang dapat ditarik rumusan masalah Bagaimana standarisasi kinerja *front office* di Hotel Cavinton Yogyakarta dan bagaimana kepuasan tamu di Hotel Cavinton Yogyakarta? Tujuan penelitian ini untuk mengetahui standarisasi kinerja *Front office* dalam meminimalisir keluhan tamu di Hotel Cavinton Yogyakarta dan untuk mengetahui kepuasan tamu di Hotel Cavinton Yogyakarta.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan adalah setiap aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dari konsumen (Hermawan, 2018). Pelayanan terhadap konsumen sangatlah penting dilakukan karena dengan pelayanan yang baik maka akan membuat konsumen tersebut merasa puas dan akan selalu memberi produk atau jasa yang kita tawarkan (Atmoko, 2018). Menurut Tjiptono dalam Affandi, Zaki & Azmeri (2017), menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan yang di harapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan dikatakan baik jika penyediaan jasa pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen (Atmoko & Heni, 2022). *Standard Operating Procedures* (SOP) secara efektif, agar dapat membantu mengatur pembuatan semua keputusan dan tindakan di dalam organisasi, baik untuk aspek operasional maupun administrative (Tambunan, 2013). Standarisasi pelayanan *front office* merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan tamu di sebuah hotel. Beberapa

penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa optimalisasi kualitas layanan *front office department* sangat membantu dalam meningkatkan kepuasan tamu di hotel.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di Hotel Cavinton Yogyakarta, Jalan Letjend Suprpto No.1 Yogyakarta. Metode yang digunakan dalam menyusun penelitian ini yaitu Observasi, Wawancara, Studi Pustaka dan Dokumentasi. Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah diskriptif kualitatif. Metode kualitatif yaitu menjelaskan data-data yang diperoleh melalui observasi (Yatim, 2016). Berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil dari wawancara maupun pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan, dokumentasi dan studi Pustaka. Wawancara dilakukan dengan bapak Ari Rohmanto selaku FO *manager*. Menurut Sugiyono (2017) wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur dan bisa dilakukan dengan cara tatap muka atau secara langsung maupun dengan menggunakan jaringan telepon.

PEMBAHASAN

Standarisasi kinerja Front Office dalam melakukan pelayanan kepada tamu di Hotel Cavinton Yogyakarta

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman yang dipakai untuk membenarkan bahwa aktivitas operasional organisasi maupun perusahaan dapat berjalan secara baik dan lancar (Atmoko, 2022). Standar Operasional Prosedur di Hotel Cavinton Yogyakarta harus menjadi acuan dan pedoman bekerja bagi semua karyawan. Standar Operasional Prosedur disusun berdasarkan prosedur kerja dan kebutuhan tiap-tiap departemen agar mendapatkan hasil kerja yang berkualitas. Tujuan dari kebijakan ini adalah memastikan bahwa semua tamu akan menerima pelayanan dengan hangat dan profesional selama menginap di Hotel Cavinton Yogyakarta.

A. Prosedur Check In Hotel Cavinton Yogyakarta

Tamu pasti menginginkan pelayanan prima dari petugas hotel. Agar tamu merasa

puas, petugas harus menjalankan proses *check in* sesuai SOP.



Gambar 1. Tamu Check In

Sumber: Cavinton Hotel Yogyakarta (2022)

Prosedur *Check in* di Cavinton Hotel Yogyakarta yaitu: (1) Salam dan ucapan selamat datang tamu dengan baik hati dan ramah, misalnya “Selamat datang di Hotel Cavinton Yogyakarta, bapak/ibu, bolehkah saya mengetahui nama bapak/ibu?” (2) Meminta kartu identitas tamu (KTP/SIM/Paspor) lalu di-copy untuk menyelesaikan form registrasi, (3) periksa semua data dan informasi tamu untuk mengisi secara lengkap hal hal berikut: Nama tamu (nama keluarga/marga dan nama panggilan) dengan huruf cetak, Alamat permanen (bisnis/rumah) dengan huruf cetak, Nomor paspor atau kebangsaan, Tanggal lahir tamu, Setelah selesai, mintalah tamu untuk membubuhi tandatangan pada tempat kosong yang disediakan, Pada saat itu pula sampaikan pesan, faksimile atau surat yang ada, lampirkan pada registrasi form dan memproseskan pendaftaran sesuai dengan perjanjian reservasi. (4) Setelah tamu menandatangani registrasi form, periksakan reservasi form untuk memperjelas metode pembayaran. Jika tamu ingin menggunakan kartu kredit, mintalah kepada tamu dengan sopan sehingga ia dapat membuat gesekan kartu kreditnya. Jika Biaya kamar atau ketetapan lainnya dibayar oleh agen perjalanan, meminta voucher akomodasi dari tamu. Jika tamu lain yang membayar tamu ini, mintalah kepada tamu dengan sopan sehingga ia dapat membuat gesekan kartu kreditnya, kemudian minta tandatangan pada formulir pembayaran resmi. Jika tamu membayar dengan tunai, deposit awal diperlukan. Jumlah tersebut harus mencakup total biaya kamar, pajak, servis, ditambah 50% dari semua biaya huninya (minimal 1,5 x dari harga kamar). Receptionist akan memperoleh nomor kamar dan memeriksanya pada komputer/reservasi

form. Siapkan kartu tamu dengan nama tamu, nomor kamar, tanggal keberangkatan dan siapkan kunci. Jangan memperlihatkan tarif kamar apabila agen perjalanan yang melakukan negosiasi tarif pemesanan. Setelah diperiksa sesuai dengan prosedur/data buku reservasi yang telah selesai dikonfirmasi hal-hal berikut ini: Tarif kamar termasuk 10% biaya servis dan 11% pajak. Tanggal keberangkatan. Sebutkan nomor kamar dan nomor lantai. Ucapkan selamat istirahat dengan nyaman dan katakan kepada tamu bahwa *bellboy* akan membawa barang-barangnya. Perbarui informasi pada sistem komputer berdasarkan form registrasi dan catumkan inisial anda pada form registrasi tersebut.

Prosedur *Check in* menurut bapak Ari Rohmanto sebagai *Front Office Manager* di Hotel Cavinton Yogyakarta pada saat wawancara, hal-hal yang harus diperhatikan adalah jenis tamu apa saja yang akan kita handle, karena beberapa jenis tamu akan ada treatment yang berbeda. Jenis-jenis tamu tersebut adalah *Walk in guest*, yaitu tamu datang langsung ke hotel untuk menginap tanpa melakukan reservasi dahulu, dan *Group (GIT)*, yaitu tamu datang minimal 20 orang dan 10 kamar (Sunarno, 2006).



Gambar 2. Group Check In

Sumber: Cavinton Hotel Yogyakarta (2022)
Kelompok tamu Hotel Cavinton Yogyakarta dapat dikelompokkan berdasar asalnya terdiri dari : (1) Agen perjalanan wisata (*Travel agent*), Ada beberapa hotel yang mempunyai kontrak dengan travel agent, mulai dari kontrak biasa sampai kontrak special artinya harga yang tertera dalam kontrak biasanya tergantung dari produktifitas agent perjalanan wisata tersebut; (2) Korporasi (*Corporate*), Tamu datang dari sebuah perusahaan yang sudah mempunyai kontrak harga sendiri (kerja sama) dengan hotel; (3) Pemerintahan (*Government*), Tamu dari pemerintahan,

sistem pembayarannya dilakukan setelah selesai acara. Jangka waktunya 1-3 bulan (LS); (4) VIP (*Very Important Person*), Tamu yang datang dengan memberikan harga yang tinggi, ini merupakan tamu penting.



Gambar 3. Pemberian Oshibori kepada tamu Government dan VIP

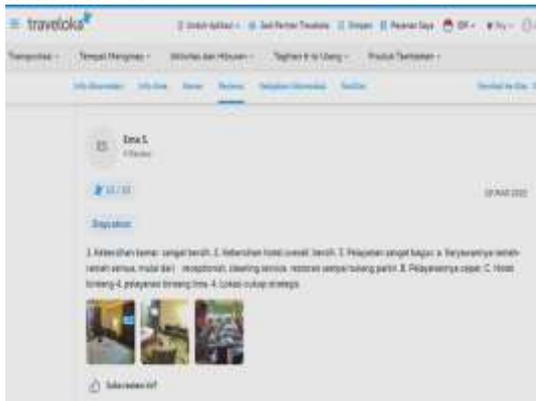
Sumber: Cavinton Hotel Yogyakarta (2022).

B. Prosedur *Check Out* di Hotel Cavinton Yogyakarta.

Setelah selesai menginap, tamu akan melakukan *check out*. Agar tamu merasa puas, petugas harus menjalankan proses *check out* sesuai SOP. Prosedur *Check Out* di Cavinton Hotel Yogyakarta yaitu: Ketika menerima panggilan dari tamu, *Bell Boy* membuat label bagasi dan mencatat: Nomor kamar, Nama tamu, Nama *Bell Boy*, Deskripsi Barang. Pelayanan kepada tamu yang dilakukan adalah Menuju kamar melalui elevator. Memberikan salam kepada tamu dan meminta waktu akan berangkat, berikan label bagasi bagian bawah kepada tamu sebagai tanda terima. Jika tamu tidak berada didalam kamar, *Bell Boy* akan meminta *Room Boy* untuk membuka pintu, memeriksa bahwa tamu tidak meninggalkan barang lain didalam kamar. Jika tamu hanya pergi untuk sementara waktu, tempatkan bagasi pada gudang *Concierge*, Periksa dan tanyakan kepada receptionist apakah tamu membutuhkan layanan taksi. Jika tidak, konfirmasikan ke tamu layanan apa yang akan digunakan untuk mencapai tujuannya. Muatlah bagasi kedalam kendaraannya. Ucapkan selamat jalan kepada tamu dengan sopan dan perlakuan yang profesional lengkapi *bellboy logbook* dengan catatan: (1) Nomor kendaraan, (2) Bagasi ditangani oleh *bellboy*, (3) Jam keberangkatan. Jika tamu tidak berangkat dalam 30 menit berikutnya, kuncikan barang dalam gudang bagasi dan ditulis dalam *bellboy logbook*.

C. Kepuasan Tamu Traveloka

Kualitas pelayanan *Front Office* di Hotel Cavinton Yogyakarta dapat di ukur dengan penilaian tamu selama menginap di hotel. Beberapa tamu memberikan penilaian dengan cara menulis ulasan di *Online Travel Agent* yang mereka gunakan dalam membeli kamar hotel.



Gambar 5. Traveloka

Sumber: <https://www.traveloka.com/id-id/hotel/indonesia/cavinton-hotel-yogyakarta-by-tritama-hospitality> (2022).

Gambar 5. menampilkan tentang review di situs Traveloka dengan nilai 10/10 karena tamu merasa puas terhadap kebersihan kamar, kebersihan seluruh hotel, pelayanan yang sangat bagus mulai dari Resepsionis, *Public Area*, *waiter/waitress*, maupun petugas parkir, pelayanan yang cepat, hotel bintang 4 namun pelayanan bintang 5, lokasi yang cukup strategis.



Gambar 6. Kepuasan Tamu di Traveloka

Sumber: <https://www.traveloka.com/id-id/hotel/indonesia/cavinton-hotel-yogyakarta-by-tritama-hospitality> (2022).

Gambar 6. berisi tentang ulasan total Hotel Cavinton Yogyakarta di situs Traveloka sebanyak 2.106 ulasan dengan rata-rata skor 8.6 dan dengan predikat “Mengesankan”.

Tiket.com

Berafiliasi dengan platform online seperti *tiket.com* merupakan salah satu

strategi hotel untuk mengenalkan produk layanan dan meningkatkan penjualan. Strategi *inbound marketing* ini berdampak pada kesan tamu atas kepuasannya menggunakan layanan hotel yang langsung dapat dituangkan dalam website travel agen online atas layanan yang diberikan.

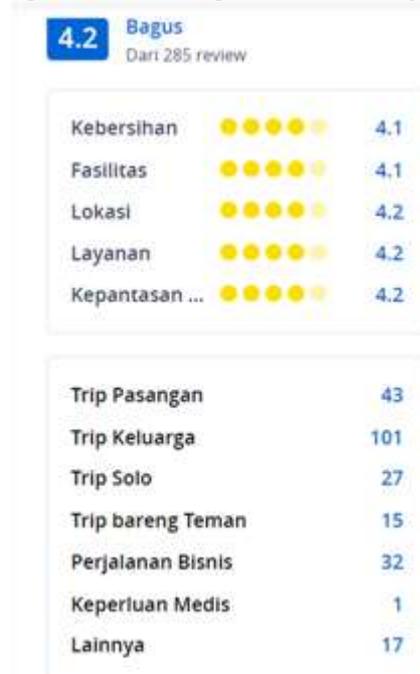


Gambar 7. Tiket.com

Sumber:

<https://www.tiket.com/hotel/indonesia/cavinton-hotel-yogyakarta-by-tritama-hospitality> (2022).

Gambar 7. menampilkan *review* tamu dengan skor 5,0/5 karena tamu merasa puas selama menginap di Hotel Cavinton Yogyakarta karena semua staff ramah, dan pada saat check in tamu mendapat upgrade kamar ke tipe *executive* tanpa tambahan biaya.



Gambar 8. Kepuasan tamu di Traveloka

Sumber:

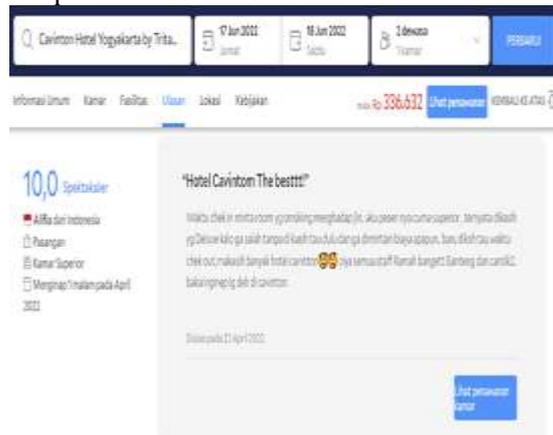
<https://www.tiket.com/hotel/indonesia/cavinton-hotel-yogyakarta-by-tritama-hospitality> (2022)

Gambar 8. berisi tentang ulasan total Hotel Cavinton Yogyakarta di situs Tiket.com sebanyak 285 *review*, dengan skor rata-rata

4.2/5.0 Cavinton Hotel Yogyakarta mendapat predikat “Bagus”.

Agoda

Salah satu *platform digital* yang saat ini sangat berkembang pesat adalah *website* afiliasi yang menjadi rekan bisnis bagi perusahaan yang membutuhkan promosi dan publikasi lebih masif di dunia maya. Agoda menjadi satu alternatif online travel agen yang dapat dimanfaatkan perusahaan seperti industry perhotelan untuk memudahkan diri menjangkau calon tamu yang berada jauh dari tempat hotel berada secara online.



Gambar 9. Agoda

Sumber : <https://www.agoda.com/id-id/cavinton-hotel-yogyakarta-by-tritama-hospitality/hotel/yogyakarta> (2022).

Gambar 9. merupakan salah satu review dari situs Agoda dengan skor 10/10 Spektakuler, dengan judul “Hotel Cavinton the Best”. Di review tersebut tamu merasa puas selama menginap di Hotel Cavinton Yogyakarta karena pada saat check in tamu mendapat upgrade kamar dari resepsionis tanpa tambahan biaya.



Gambar10. Kepuasan Tamu di Agoda

Sumber: <https://www.agoda.com/id-id/cavinton-hotel-yogyakarta-by-tritama-hospitality/hotel/yogyakarta> (2022).

Gambar 10. menampilkan ulasan total Hotel Cavinton Yogyakarta di situs Agoda dengan total 1,011 ulasan yang di unggah oleh tamu yang pernah menginap di Hotel Cavinton Yogyakarta. Rata-rata nilai ulasan di situs agoda dengan nilai 8.3 “Luar Biasa” dengan detail pelayanan 8.4, kebersihan 8.3, dan lokasi 8.3.

Pegi-peg

Website afiliasi yang dapat menjadi rekan bisnis bagi perusahaan yang membutuhkan promosi dan publikasi lebih masif di dunia maya diantaranya pegipegi.com.



Gambar 11. Pegi pegi

Sumber:

https://www.pegipegi.com/hotel/jogja/cavinton_hotel_yogyakarta (2022).

Gambar 11. merupakan ulasan di situs Pegi-peg dari pengguna yang menginap di Hotel Cavinton Yogyakarta. Di ulasan tersebut di jelaskan bahwa tamu merasa puas pada pelayanan yang diberikan staff di Hotel Cavinton Yogyakarta. Namun, tamu merasa kurang nyaman dengan koridor karena ada bau rokok dari tamu lain.



Gambar 12. Kepuasan Tamu di Pegi pegi

Sumber:

https://www.pegipegi.com/hotel/jogja/cavinton_hotel_yogyakarta(2022)

Gambar 12. merupakan ulasan total Hotel Cavinton Yogyakarta di situs Pegi-peg berdasarkan 53 ulasan dan rata-rata nilai ulasan 8.7 “Luar Biasa” dengan detail kenyamanan 9.0, kebersihan 8.8, pelayanan 8.8, lokasi 8.6, dan harga 8.4.

PENUTUP

Kesimpulan

Standar Operasional Prosedur di Hotel Cavinton Yogyakarta harus menjadi acuan dan pedoman bekerja bagi semua karyawan. Standar Operasional Prosedur FO disusun berdasarkan prosedur kerja dan kebutuhan FO departemen agar mendapatkan hasil kerja yang berkualitas. Tujuan dari kebijakan ini adalah memastikan bahwa semua tamu akan menerima pelayanan dengan hangat dan profesional selama menginap di Hotel Cavinton Yogyakarta. Pelaksanaan Standarisasi SOP ini dapat meningkatkan kepuasan tamu dan tamu menginap Kembali di Cavinton Hotel Yogyakarta.

Dari ulasan di Traveloka, Ticket.com, Agoda, Pegi pegi .com sebagian besar ulasan tamu menjelaskan bahwa tamu puas dengan kualitas pelayanan khususnya keramah-tamahan yang diberikan oleh staff *Front Office* maupun departemen lain di Hotel Cavinton Yogyakarta. Staff *Front Office* yang dapat memberikan upgrade kamar mendapat apresiasi baik dari tamu. Dapat di simpulkan bahwa staff di Hotel Cavinton menerapkan SOP dengan baik sebagai acuan penerapan kualitas bekerja.

Saran

Staff Front Office harus mempertahankan keramah-tamahan yang diberikan kepada tamu, memberikan upgrade kamar apabila tersedia dan memungkinkan, dan menjalankan Standar Operasional Prosedur yang telah di tetapkan sebagai pedoman bekerja. Melakukan pembagian kamar dan lantai berdasarkan smoking dan nonsmoking agar tamu yang tidak merokok tidak terganggu oleh asap rokok tamu lainnya.

REFERENSI

- Atmoko, TPH., & Heni Widyaningsih. 2018. Manajemen dan Bisnis Perhotelan. Yogyakarta: Explore.
- Atmoko, TPH., & Heni Widyaningsih. 2022. Kebijakan dan prosedur Kantor depan. Yogyakarta: Depublish.
- Atmoko. Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Volume Penjualan di Cavinton Hotel Yogyakarta. <https://ejournal.upi.edu/index.php/Jit hor/article/viewFile/13769/8072>.
- Affandi H., Zaki, and Azmeri. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh Utara. *Jurnal Teknik Sipil* (No. 6 Vol. 3). Hlm. 297-308.
- Afifuddin. 2009. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: CV Pustaka Setia.
- BPS. 2017. Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Dalam Angka. Yogyakarta: BPS Provinsi DIY
- Hermawan. PT. Manajemen Hospitality. Nasya Expanding Management.
- Marpaung, Happy dan bahar, Herman. 2002. Pengantar pariwisata. Bandung: alfabeta.
- Pitana. 2009. Pengantar Ilmu Pariwisata. Yogyakarta: Andi.
- Rahman, arief. 2005. Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran. Yogyakarta: Graha ilmu.
- Sambodo, A. & Bagyo. 2006. Dasar-dasar Kantor Depan Hotel. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. Bandung: PT Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Sulartiningrum & Endar, Sugiarto. 1996. Pengantar Akomodasi dan Restoran. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sulastiyono, Agus. 2006. Teknik dan Prosedur Divisi Kamar pada Bidang Hotel. Bandung: Perpustakaan Merdeka Selatan.
- Sunarno. Front office management. Yogyakarta: Andi.
- Tambunan. 2013. Standard Operating Procedures. Maiestas Publishing.
- Widyoko, Eko. 2012. Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Wirawan, Putu Eka. 2021. Pengantar Pariwisata. Bandung: IPB.
- Yatim Riyanto. 2016. Metodologi Penelitian Pendidikan. Surabaya SIC.

Yulianto, Atun. 2015. Kajian Internet Marketing Sebagai Salah Satu Media Pemasaran Industri Perhotelan. Jurnal Khasanah Ilmu Vol. VI No. 1 Maret 2015. Hal. 65-78. Url : <https://media.neliti.com/media/publications/489881-none-2b0db34c.pdf>

T. Prasetyo Hadi Atmoko, merupakan Dosen aktif pada Akademi Pariwisata Yogyakarta (AKPAR-JOGJA) yang memiliki fokus pada bidang penelitian perhotelan dan desa wisata. Salah satu tema penelitian perhotelan yang memiliki sitasi tertinggi dalam google scholar antara lain Strategi

pemasaran untuk meningkatkan volume penjualan di Cavinton Hotel Yogyakarta dan Strategi pengembangan potensi desa wisata Brajan kabupaten Sleman.

Heni Widyaningsih, adalah salah satu tenaga dosen aktif pada Akademi Pariwisata Yogyakarta (AKPAR-JOGJA) yang memiliki minat pada penelitian bidang pariwisata dan perhotelan. Diantara tema karya ilmiah yang dihasilkan dan memiliki sitasi tinggi pada laman pengindex google scholar adalah Pemberdayaan masyarakat dalam pengembangan desa wisata dan implikasinya terhadap sosial budaya di desa sendangagung, minggir, sleman.