

# Standar Operasional Prosedur *Room Attendant* Di *Courtyard By Marriott Bandung 2022*

## *Standard Operating Procedur Room Attendant At Courtyard By Marriott Bandung 2022*

1<sup>st</sup> Klemens Aditya Ricky  
Pamungkas  
Fakultas Ilmu Terapan  
Universitas Telkom  
Bandung, Indonesia  
klemensaditya@student.telkom  
university.ac.id

2<sup>nd</sup> Edwin Baharta  
Fakultas Ilmu Terapan  
Universitas Telkom  
Bandung, Indonesia  
edwinb@telkomuniversity.ac.id

3<sup>rd</sup> Dendi Gusnadi  
Fakultas Ilmu Terapan  
Universitas Telkom  
Bandung, Indonesia  
dendigusnadi@telkomuniversity.ac.id

**Abstrak**—Sektor pariwisata semakin lama semakin meningkat dan maju dalam berbagai hal. Bandung merupakan salah satu kota yang memiliki sektor pariwisata yang baik karena banyaknya tempat wisata yang bisa dikunjungi. Banyaknya wisatawan yang datang ke kota Bandung semakin menguntungkan terutama hotel, salah satunya hotel Courtyard by Marriott Bandung. Setiap hotel memiliki standar operasional prosedur yang merupakan acuan dalam bekerja dengan waktu yang lebih efisien. Dalam department housekeeping memiliki standar operasional prosedur dalam pembersihan kamar yang dilakukan setiap ada kamar yang check out atau tamu yang menginap lebih dari satu malam. Dalam pembersihan kamar standar operasional prosedur yang dijalankan masih ada yang terlewat dalam final checking sehingga dapat menyebabkan adanya peralatan yang tertinggal dan masih ada bagian didalam kamar yang belum dibersihkan dengan benar. Dalam penelitian ini menggunakan metode observasi yang dilakukan selama 6 bulan dan metode wawancara kepada *supervisor department housekeeping* dan *room attendant*. Dalam penerapan standar operasional prosedur ini masih ada beberapa yang terlewat sehingga hal tersebut dapat menyebabkan kurang puasnya tamu terhadap pelayanan yang diberikan dari hotel. Dalam permasalahan ini mengharuskan pihak hotel agar lebih mengawasi dalam pelaksanaan standar operasional prosedur untuk mengurangi kesalahan yang terjadi, dan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik terhadap tamu.

**Kata kunci** — *Housekeeping, Standar Operasional Prosedur, Pembersihan Kamar, Kebersihan*

**Abstract**—The tourism sector is increasing and advancing in various ways. Bandung is one of the cities that has a good tourism sector because of the many tourist attractions that can be visited. The number of tourists who come to the city of Bandung is increasingly profitable, especially hotels, one of which is the Courtyard by Marriott Bandung hotel. Every hotel has standard operating procedures which are a reference in working with a more efficient time. In the housekeeping department, they have standard operating procedures for cleaning rooms which are carried out every time a room checks out or guests stay more than one night. In cleaning the standard room, the operational procedures that are carried out are still missed in the final checking so that it can cause equipment to be left behind and there are still parts in the room that have not been cleaned properly. In this study using the observation method for 6 months and the interview method to the housekeeping department supervisor and room attendant. In the implementation of standard operating procedures, there are still some things that are missed so that it can cause guests to be unsatisfied with the services provided by the hotel. In this case, the hotel requires more oversight in the implementation of standard operating procedures to reduce errors that occur, and can provide better service to guests.

**Keywords**— *Houskeeping, Standard Operating Procedure, Room Cleaning, Cleanliness*

### I. PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Dalam advokasi pariwisata, penghargaan pariwisata dilaksanakan secara konsisten antara lain Sapta Pesona Kota Bandung dan Bandung Award. Selanjutnya pariwisata di Kota

Bandung tidak lepas dari pemerintah tetangga yang tergabung dalam kawasan metropolitan Bandung Raya, dengan meningkatkan pariwisata di daerah ini, para pemangku kepentingan pariwisata telah sepakat untuk mengembangkan pariwisata di daerah ini di bawah Deklarasi Pariwisata Dai

Bandung, yaitu dikelola oleh Ikatan Jurnalis Perjalanan Indonesia (ITJA).

Bandung yang termasuk kota wisata tentunya tidak hanya memiliki berbagai macam tempat wisata saja yang bisa dikunjungi. Bandung juga terdapat berbagai macam hotel yang bisa ditempati jika sedang berkunjung ke kota Bandung dan ingin menginap, salah satunya hotel Courtyard by Marriott.

Courtyard by Marriott Bandung berlokasi di daerah Dago yang berada di jalan Jl. Ir. H. Juanda No.33, Tamansari, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat 40116. Hotel Courtyard by Marriott ini berdekatan dengan hotel Moxy dan hotel Four Point yang masih sama dalam naungan perusahaan Marriott International, dan dengan hotel The Luxton yang berada disebelah hotel Courtyard. Lokasi hotel ini termasuk kedalam lokasi yang strategis di Kota Bandung, dan daerah sekitar hotel yang sejuk karena banyaknya pohon besar dan tanam disepanjang jalan Ir. H. Juanda tersebut.

Courtyard by Marriott Bandung terletak dikawasan Dago yang merupakan lokasi strategis kota Bandung, dengan tinggi 9 lantai tamu dapat disajikan pemandangan kota Bandung. Lokasi yang strategis berdekatan dengan BIP (Bandung Indah Plaza) yang bisa ditempuh dengan waktu sekitar 10 menit, dan Gedung Sate yang menjadi icon Kota Bandung. Hotel Courtyard by Marriott juga memiliki kualitas pelayanan yang bagus dan nyaman, salah satunya dalam departemen Housekeeping.

Departemen Housekeeping salah satu departemen yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam kebersihan dan kenyamanan area hotel, baik area dalam hotel maupun area luar hotel. Housekeeping juga memiliki tanggung jawab terhadap pembersihan kamar di hotel dari kamar yang check out dan kamar yang stayover.

Ada beberapa area di hotel yang sangat dijaga kebersihannya demi kenyamanan tamu di hotel sendiri. Area-area yang sering dilewati tamu seperti area Lobby hotel atau area Lounge tempat tamu dapat menunggu dan bersantai, area toilet tamu, area restaurant, dan area sekitaran ballroom terutama jika ada acara atau rapat. Area-area tersebut akan dilakukan pengecekan secara berkala agar kebersihan tetap terjaga.

Terkadang dalam proses pelayan pembersihan kamar pada departemen Housekeeping memiliki beberapa masalah. Masalah yang umumnya terjadi seperti pada ulasan gambar screenshot diatas yang diambil dari website booking.com yaitu mengenai kurang bersihnya kamar yang ditempati oleh tamu dan menyebabkan ketidakpuasan terhadap tamu yang menginap. Oleh karena itu peneliti memilih judul "Standar Operasional Prosedur Room Attendant Di Courtyard By Marriott Bandung 2022".

## II. KAJIAN PUSTAKA

### A. Hotel

Hotel adalah bagian yang integral dari usaha pariwisata yang pelayannya cukup kompleks karena menyediakan berbagai fasilitas yang dapat dipergunakan oleh tamunya selama 24 jam. Seperti jasa penginapan, pelayanan, pelayanan makanan dan minuman, juga tempat hiburan, perusahaan Hotel Proprietors Act (1995:5) menyatakan: "...Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus".

### B. Housekeeping

Sedangkan menurut Rumekso (2002:1) dalam Nawar Departemen housekeeping bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, ketertiban, keindahan dan kenyamanan seluruh area hotel, baik di luar maupun di dalam gedung, termasuk kamar tamu, kamar sewaan tamu, restoran, kantor dan toilet. Ini juga berarti bagian yang bertanggungjawab. Berdasarkan definisi para ahli diatas maka penulis menyimpulkan bahwa pengertian housekeeping adalah salah satu bagian yang terdapat dalam organisasi hotel yang mempunyai peranan memberikan pelayanan kenyamanan dan kebersihan kamar atau area hotel.

### C. Standar Operasional Prosedur

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya serendah rendahnya. SOP biasanya terdiri dari manfaat, kapan dibuat atau direvisi, metode penulisan prosedur, serta dilengkapi oleh bagan flowchart di bagian akhir (Laksmi, 2008:52). Menurut Moekijat (2008), Standar operasional prosedur (SOP) adalah seperangkat langkah atau pelaksanaan pekerjaan di mana pekerjaan dilakukan, bagaimana pekerjaan dilakukan, kapan perlu dilakukan, di mana perlu dilakukan dan siapa yang melakukannya.

### D. Tujuan dan Fungsi SOP

Tujuan pembuatan SOP adalah untuk menjelaskan perincian atau standar yang tetap mengenai aktivitas pekerjaan yang berulang-ulang yang diselenggarakan dalam suatu organisasi. SOP yang baik adalah SOP yang mampu menjadi arus kerja yang baik, menjadi panduan untuk karyawan baru, penghematan biaya, memudahkan

pengawasan, serta mengakibatkan koordinasi yang baik antara bagian-bagian yang berlainan dalam perusahaan.

#### E. Prosedur Pembersihan Kamar

Kamar merupakan aset terpenting dari sebuah hotel, dan merupakan sumber utama penghasilan hotel karena kebersihan kamar tamu dapat memberikan suatu pesan khusus kepada para tamu yang menginap di hotel tersebut. Maka diperlukan persiapan yang serapi mungkin untuk memberikan kesan yang baik untuk tamu saat tamu memasuki kamar yang akan ditematinya. Pandangan tamu yang pertama kali ditujukan adalah pada kerapian tempat tidur.

Pada umumnya suatu hotel telah menetapkan kamar-kamar yang seharusnya dibersihkan terlebih dahulu dan kamar-kamar yang dapat dibersihkan setelah kamar prioritas.

### III. METODE

#### A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi deskriptif sebagaimana diungkapkan oleh Deddy Mulyana yang di kutip dari bukunya “Metodologi Penelitian Kualitatif”. Metode penelitian kualitatif dalam arti penelitian kualitatif tidak mengandalkan bukti berdasarkan logika matematis, prinsip angka, atau metode statistik. Penelitian kualitatif bertujuan mempertahankan bentuk dan isi perilaku manusia dan menganalisis kualitas- kualitasnya, alih-alih mengubah menjadi entitas-entitas kuantitatif. (Mulyana, 2003:150).

#### B. Teknik Penentuan Informan

Dalam Penelitian ini, peneliti menggunakan informan (narasumber) penelitian adalah seseorang yang memiliki informasi (data) banyak mengenai objek yang sedang diteliti, dimintai informasi mengenai objek penelitian tersebut. Menurut AM Huberman & MB Miles dalam Bungin mengemukakan bahwa informan juga berfungsi sebagai umpan balik terhadap data penelitian dalam ruang cross check data. (Bungin, 2001 : 87)

” Informan merupakan sumber data yang dibutuhkan peneliti dalam menyelidikannya. Seorang peneliti yang dipilih untuk memperoleh informasi yang relevan dengan pertanyaan penelitian pertama-tama menentukan siapa informannya dan kemudian dengan menceritakan kembali atau membandingkan peristiwa yang ditemukan oleh subjek lain. Delegasikan tugas di bidang yang sesuai dengan topik penelitian Anda.” (Moleong, 2014 : 132)

#### C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dipakai untuk mengumpulkan data dengan menggunakan metode-

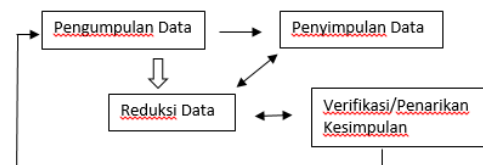
metode tertentu. Teknik yang digunakan ada studi pustaka yang didalamnya terdapat tinjauan pustaka dan *internet searching*, dan studi lapangan yang didalamnya terdapat observasi, wawancara, dan dokumentasi.

#### D. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi beberapa pengujian. Peneliti menggunakan uji credibility (validitas interbal) atau uji kepercayaan terhadap hasil penelitian. Uji keabsahan data ini diperlukan untuk menentukan valid atau tidaknya suatu temuan atau data yang dilaporkan peneliti dengan apa yang terjadi sesungguhnya di lapangan. Cara pengujian kredibilitas data atau kepercayaan terhadap hasil penelitian yang dilakukan peneliti dengan peningkatan ketekunan dalam penelitian, diskusi dengan teman sejawat, dan membercheck.

#### E. Teknik Analisa Data

Data yang diperoleh dalam lapangan harus segera dituangkan dalam bentuk tulisan dan dianalisis. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan mengikuti langkah berikut :



Sumber : Penulis 2022

#### F. Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam Penelitian ini peneliti melakukan penelitian di Jl. Ir. H. Juanda No.33, Tamansari, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat 40116.

Penelitian ini dilakukan kurang lebih 6 (enam) bulan terhitung dari bulan Juli 2021 s/d Januari 2022.

### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Profil Hotel

Courtyard by Marriott Bandung berlokasi di daerah Dago yang berada di jalan Jl. Ir. H. Juanda No.33, Tamansari, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat 40116. Hotel Courtyard by Marriott ini berdekatan dengan hotel Moxy dan hotel Four Point yang masih sama dalam naungan perusahaan Marriott International, dan dengan hotel The Luxton yang berada di seberang hotel Courtyard. Lokasi hotel ini termasuk kedalam lokasi yang strategis di Kota Bandung, dan daerah sekitar hotel yang sejuk karena banyaknya pohon besar dan tanaman disepanjang jalan Ir. H. Juanda tersebut.

#### B. Pembahasan

## 1. Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar Di Hotel Courtyard By Marriott

Hotel Courtyard by Marriott Bandung juga memiliki standar operasional prosedur tersendiri sesuai dengan CTC (Commitment to Clean) Marriott yang diberlakukan oleh Marriott pusat berdasarkan wawancara dari salah satu supervisor housekeeping di hotel Courtyard by Marriott. Dalam prosedur pembersihan kamar akan dipastikan mengikuti step by step yang sudah ditetapkan untuk menjaga kebersihan dan kenyamanan tamu saat menginap di hotel.

Berikut standar operasional prosedur yang dilakukan dalam pembersihan kamar di hotel Courtyard by Marriott Bandung :

### a. Striping

Dalam proses striping ini hal yang dilakukan yaitu pengambilan seluruh linen kotor seperti sheet, duve, pillow case dan towel, pengambilan seluruh sampah yang ada didalam kamar.

### b. Cleaning Bedroom

Proses cleaning bedroom dilakukan dengan merapihkan ulang posisi bed sambil melakukan pengecekan untuk pemastian tidak ada sampah atau barang yang terselip, dan dilanjutkan dengan proses pemasangan sheet, duve, dan pillow case yang baru dengan rapih.

### c. Cleaning Bathroom

Proses cleaning bathroom dilakukan mulai dari shower room dengan menggosok semua bagian hingga shower glass, dilanjutkan dengan pembersihan area toilet bowl agar tidak meninggalkan bau yang tidak sedap dan bersih saat dipakai, setelah itu masuk ke pembersihan terakhir dari area bathroom yaitu wastafel dan gelas kotor yang sudah dipakai dikamar.

### d. Restocking all amenities and towel

Proses pembersihan area bedroom dan area bathroom sudah selesai langsung dilanjutkan kedalam proses restocking amenities dan towel. Amenities yang diisi ulang ada dua yaitu guest amenities dan bathroom amenities. Guest amenities sugar, coffee, tea, tissue, dan mineral water, sedang kan untuk bathroom amenities cukup banyak seperti dental kit, soap, shower gel, shampoo, tissue roll, dan lainnya. Masukan towel seperti bath towel, hand towel, dan bathmat.

### d. Dusting

Proses dusting dilakukan setelah semua penggantian, pembersihan dan restocking amenities dilakukan. Proses dusting ini dilakukan dengan menggunakan lap micro viber yang bisa membersihkan debu dengan baik dan dilakukan dari posisi didalam kamar yang terjauh dari pintu masuk. Proses dusting ini bertujuan agar tidak adanya debu diseluruh kamar, dan dapat menjangkau area yang sulit dibersihkan.

### e. Vaccuming

Proses vaccuming dilakukan dengan menggunakan mesin vaccum setelah proses dusting agar debu atau kotoran yang jatuh kelantai akibat proses dusting dapat dibersihkan, dan untuk menjaga kebersihan lantai dan karpet yang berada dalam kamar agar enak diinjak.

### f. Airing

Proses terakhir adalah proses airing yaitu penyemprotan ruang dengan pewangi agar kamar tersebut harum dan nyaman saat ditempati. Dalam proses airing ini juga bisa dibarengi dengan proses last checking untuk memastikan sudah semua bagian kamar dibersihkan dengan benar dan tidak satupun peralatan kerja yang tertinggal didalam kamar.

## 2. Penerapan Standar Operasional Prosedur Di Hotel Courtyard By Marriott

Berikut ini merupakan tabel kegiatan mengenai penerapan standar operasional prosedur dalam pembersihan kamar :

### a. Striping

Berdasarkan hasil dari observasi dan wawancara yang dilakukan penulis di *Housekeeping* hotel Courtyard by Marriott Bandung standar operasional prosedur stirping dari pengambilan semua linen kotor sampai pengambilan sampah sudah dilaksanakan dengan baik tanpa ada yang tertinggal.

### b. Cleaning Bedroom

Berdasarkan hasil dari observasi dan wawancara yang dilakukan penulis di *Housekeeping* hotel Courtyard by Marriott Bandung standar operasional prosedur *cleaning bedroom* dari pemasangan ulang *sheet, duve, dan pillow case* baru sudah dilaksanakan dengan baik dan rapih.

### c. Cleaning Bathroom

Berdasarkan hasil dari observasi dan wawancara yang dilakukan penulis di *Housekeeping* hotel Courtyard by Marriott Bandung standar operasional prosedur *cleaning bathroom* sudah dilaksanakan dengan baik dari *shower room, toilet bowl, dan wastafel*.

### d. Restocking Amenities and Towel

Berdasarkan hasil dari observasi dan wawancara yang dilakukan penulis di *Housekeeping* hotel Courtyard by Marriott Bandung standar operasional prosedur *restocking amenities* mulai dari *guest amenities dan bathroom amenities* dengan lengkap tanpa kekurangan dan *towel*.

#### e. *Dusting*

Berdasarkan hasil dari observasi dan wawancara yang dilakukan penulis di *Housekeeping* hotel Courtyard by Marriott Bandung standar operasional prosedur *dusting* tidak terlaksanakan karena *room attendat* sering terburu-buru oleh waktu untuk mengejar pembersihan kamar lain. Dalam proses pembersihan kamar proses *dusting* bisa masuk dalam kategori penting karena dilakukan untuk menghilangkan debu-debu yang menempel.

#### f. *Vaccuming*

Berdasarkan hasil dari observasi dan wawancara yang dilakukan penulis di *Housekeeping* hotel Courtyard by Marriott Bandung standar operasional prosedur *vaccuming* tidak terlaksanakan karena *room attendat* sering terburu-buru oleh waktu untuk mengejar pembersihan kamar lain.

#### g. *Airing*

Berdasarkan hasil dari observasi dan wawancara yang dilakukan penulis di *Housekeeping* hotel Courtyard by Marriott Bandung standar operasional prosedur *airing* dilaksanakan dengan baik karena dalam proses *airing* ini bisa dilakukan dengan cepat dan proses *airing* ini penting untuk membuat kamar harum dan tamu nyaman.

Berdasarkan hasil data pada tabel-tabel diatas, kegiatan standar operasional prosedur yang dilakukan dalam proses pembersihan kamar masih ada beberapa bagian yang tidak terlaksanakan akibat dari keteleloran *room attendant* atau karena terlalu diburu-buru oleh waktu. Berdasarkan keterangan hasil wawancara dari *supervisor housekeeping* dihotel Courtyard by Marriott Bandung tentang bagaimana penerapan standar operasional prosedur dalam pembersihan kamar yang dijalankan dalam prakteknya masih ada bagian yang terlewat disebabkan konsistensinya, oleh karena itu dalam penerapan standar operasional prosedur ini masih perlu ditingkatkan dan setiap *room attendant* selalu diberi pengingat.

### V. KESIMPULAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai standar operasional prosedur pembersihan kamar dan penerapannya dihotel Courtyard by Marriott Bandung dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dalam pembersihan kamar standar operasional prosedur dilakukan untuk menjaga kebersihan kamar secara menyeluruh dan menjaga kenyamanan tamu yang menginap saat itu. Tanpa adanya standar operasional

prosedur yang diterapkan dapat dipastikan bahwa pekerjaan yang dilakukan tidak dapat berjalan dengan lancar. Standar operasional prosedur yang dijalankan dihotel Courtyard by Marriott Bandung ini sesuai dengan CTC (Commitment to Clean) Marriott dari Marriott pusat.

2. Dalam penerapan standar operasional prosedur pembersihan kamar pada departemen *housekeeping* dihotel Courtyard by Marriott Bandung sudah dijalankan dengan baik namun masih ada beberapa standar operasional prosedur yang terlewatkan akibat keteleloran atau kurang telitinya *room attendant* yang bertugas dan memungkinkan adanya masalah yang terjadi.

#### B. Saran

Saran dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis tentang bagaimana standar operasional prosedur pembersihan kamar dan penerapannya dihotel Courtyard by Marriott Bandung sebagai berikut :

1. Seluruh staff yang bekerja pada department *housekeeping* terutama *room attendant* untuk lebih baik dan lebih teliti dalam melakukan pekerjaan yang diberikan sesuai dengan standar operasional yang berlaku dan dapat menerapkan dengan baik, karena standar operasional prosedur dibuat untuk memudahkan dalam bekerja dengan mengikuti tahapan-tahapan yang ada.
2. Dalam penerapan standar operasional prosedur ini sebaiknya para staff selalu diberi pengingat dan lebih baik lagi untuk melakukan pelatihan secara berkala bagi staff agar semakin paham dan mudah melakukan pekerjaan sesuai dengan standar operasional prosedur yang diterapkan pada department *housekeeping* dalam proses pembersihan kamar.

### REFERENSI

- A. S. Dimiyati, "Pengetahuan Dasar Perhotelan," *PT. Anem Kosong Anem*, 2002.
- S. Rumesko, "Housekeeping Hotel," *Andi*, 2002.
- Moekijat, "Administrasi Perkantoran," *Mandar Maju*, 2008.
- D. Mulyana, "Metodologi Penelitian Kualitatif," *PT Remaja Rosdakarya*, 2003.
- A. Furchan, "Pengantar Penelitian Dalam Penelitian," *Pustaka Belajar*, 2004.
- L. J. Moleong, "Metode Penelitian Kualitatif," *PT Remaja Rosdakarya*, 2014.
- B. Bungin, "Metodologi Penelitian Kualitatif Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer," *Rajawali*

Pers, 2001.

S. A, "Manajemen Penyelenggaraan Hotel," *Pelaksanaan Kinerja Roomboy di Best Western Premier Panbil Batam*, 2011.

M. Chapman, "HEIN ONLINE," Scaife v Falcon Leisure Group, 2008. [Online]. Available: <https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/itlj2008&div=17&id=&page=>.

T. Trisno, "Definisi hotel, Karakteristik dan Klasifikasi hotel," *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 2017.

Rumesko, "Housekeeping Hotel Floor Section," *KINERJA ROOMBOY DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KAMAR DI OASIS ATJEH HOTEL BANDA ACEH*, 2005.

D. Mulyana, "Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya," *ANALISIS MODEL KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM KOMUNIKASI MITIGASI BENCANA*, 2003.

Sugiyono, " Metode Penelitian Manajemen," *KINERJA ROOMBOY DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KAMAR DI OASIS ATJEH HOTEL BANDA ACEH*, 2005.

Gusnadi, D., & Taufiq, R. (2019, December). The Application Of Hygiene And Sanitation As An Effort To Improve The Quality Of Patisserie Products. In *Proceeding* (Vol. 1, No. 2).