

Analisis Penerapan Kualitas Layanan Housekeeping Dalam Meningkatkan Citra Hotel Di Wushanto Huching Resort Hotel Taiwan

Florensius Parwis Cude Rosman^{1*}, I Made Gede Darma Susila², Ni Putu Putri Widyarningsih³, I Ketut Kardana⁴

^{1,2,3,4}Fakultas Bisnis, Pariwisata dan Pendidikan, Universitas Triatma Mulya, Indonesia

***Corresponding Author:** farrosmand@gmail.com

Abstrak: Beberapa kendala dalam penerapan kualitas layanan *housekeeping* di Wushanto Huching Resort Hotel Taiwan, seperti keterbatasan jumlah staf, kerusakan fasilitas kamar, perbedaan harapan tamu terhadap pelayanan, dan meningkatnya beban kerja saat *high season*. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan dan citra hotel. Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan kualitas layanan *housekeeping* dalam meningkatkan citra hotel, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta mengetahui upaya yang dilakukan untuk mengatasinya. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah staf *housekeeping* dan tamu hotel. Hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas layanan *housekeeping* telah diterapkan dengan baik, meliputi kebersihan dan kerapian kamar, kecepatan pelayanan, sikap ramah dan profesional staf, serta pemeliharaan fasilitas kamar. Namun, terdapat kendala berupa keterbatasan staf, kerusakan fasilitas, perbedaan harapan tamu, dan tingginya tingkat hunian hotel saat *high season*. Upaya yang dilakukan hotel meliputi peningkatan pelatihan staf, penerapan SOP secara konsisten, pemeliharaan fasilitas yang lebih baik, serta peningkatan komunikasi dengan tamu. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas layanan *housekeeping* berperan penting dalam meningkatkan dan mempertahankan citra hotel

Kata Kunci: Hotel, Kualitas Layanan, *Housekeeping*, Citra Hotel

Abstract: Several challenges affect the implementation of housekeeping service quality at the Wushanto Huching Resort Hotel in Taiwan, including staffing limitations, damaged room facilities, diverse guest expectations regarding service, and increased workloads during peak seasons. These conditions have the potential to impact service quality and the hotel's image. This study aims to analyze the implementation of housekeeping service quality in enhancing the hotel's image, identify the challenges faced, and determine the measures taken to address them. A qualitative descriptive method was employed, utilizing data collection techniques such as observation, interviews, and documentation. The study involved informants comprising housekeeping staff and hotel guests. The results indicate that housekeeping service quality has been effectively implemented, covering aspects such as room cleanliness and tidiness, service speed, staff attentiveness and professionalism, and the maintenance of room facilities. However, challenges persist regarding staffing limitations, facility damage, varying guest expectations, and high occupancy rates during peak seasons. Measures taken by the hotel include enhanced staff training, the implementation of consistent Standard Operating Procedures (SOPs), improved facility maintenance, and better communication with guests. The study concludes that housekeeping service quality plays a crucial role in enhancing and maintaining the hotel's image.

Keywords: Hotel, Service Quality, *Housekeeping*, Hotel Image

Informasi Artikel: Pengajuan | Revisi | Diterima

Pendahuluan

Kualitas pelayanan merupakan aspek utama yang dapat mempengaruhi kepuasan tamu serta citra suatu hotel. Menurut Natalia dan Putra (2024), kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan citra perusahaan dan kepuasan pelanggan karena pelayanan yang baik akan menciptakan persepsi positif dari tamu terhadap hotel tersebut. Dengan demikian, hotel yang mampu memberikan pelayanan berkualitas akan lebih mudah membangun citra yang baik di mata tamu serta meningkatkan loyalitas pelanggan. Dalam industri perhotelan, citra hotel menjadi salah satu faktor yang menentukan keberhasilan dalam menarik minat tamu. Citra hotel terbentuk dari berbagai pengalaman yang dirasakan tamu selama menggunakan layanan hotel, mulai dari fasilitas, pelayanan karyawan, hingga kebersihan lingkungan hotel. Apabila hotel mampu memberikan pelayanan yang baik dan memenuhi harapan tamu, maka citra hotel akan semakin positif. Sebaliknya, pelayanan yang kurang memuaskan dapat memberikan dampak negatif terhadap citra hotel dan menurunkan tingkat kepuasan tamu.

Salah satu departemen yang memiliki peran penting dalam menjaga kualitas pelayanan dan citra hotel adalah *housekeeping department*. *Housekeeping* merupakan bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, kenyamanan, serta kelengkapan fasilitas di seluruh area hotel, terutama kamar tamu dan area publik. *Housekeeping* juga berperan dalam menciptakan lingkungan hotel yang bersih, nyaman, dan menyenangkan bagi tamu. Oleh karena itu, kualitas layanan *housekeeping* sangat berpengaruh terhadap pengalaman tamu selama menginap di hotel. Menurut Kusuma dan Semara (2023), *housekeeping* memiliki peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan hotel karena departemen ini bertanggung jawab dalam menjaga kebersihan, kerapian, serta kesiapan fasilitas kamar sehingga tamu dapat merasakan kenyamanan selama menginap. Pelayanan *housekeeping* yang baik akan memberikan kesan positif bagi tamu dan secara tidak langsung dapat meningkatkan citra hotel di mata pelanggan. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Vierri dan Nawangwulan (2023) menunjukkan bahwa kinerja *housekeeping* memiliki pengaruh terhadap kenyamanan tamu hotel. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf *housekeeping* seperti kebersihan kamar, kelengkapan fasilitas, serta sikap pelayanan yang ramah dapat meningkatkan kepuasan dan kenyamanan tamu selama menginap. Apabila pelayanan tersebut dilakukan secara konsisten dan sesuai dengan standar operasional yang berlaku, maka akan memberikan dampak positif terhadap citra hotel secara keseluruhan. *Housekeeping department* juga memiliki peran strategis dalam menunjang operasional hotel serta meningkatkan kepuasan tamu. Departemen ini bertanggung jawab dalam memastikan seluruh area hotel berada dalam kondisi bersih, rapi, dan nyaman sehingga mampu memberikan pengalaman menginap yang menyenangkan bagi tamu. Pelayanan *housekeeping* yang berkualitas tidak hanya mempengaruhi kepuasan tamu, tetapi juga dapat meningkatkan citra positif hotel serta mendorong tamu untuk kembali menginap di hotel tersebut. Namun dalam praktiknya, penerapan kualitas layanan *housekeeping* di hotel seringkali menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan tenaga kerja, kurangnya koordinasi antar departemen, serta perbedaan standar pelayanan yang diterapkan oleh karyawan. Apabila kendala tersebut tidak ditangani dengan baik, maka dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu dan berdampak pada citra hotel.

Berdasarkan beberapa ulasan tamu yang pernah menginap di Wushanto Huching Resort Hotel, sebagian besar wisatawan memberikan penilaian positif terutama pada aspek pemandangan yang indah karena lokasi hotel berada di area waduk, kebersihan kamar yang terjaga, ukuran kamar yang luas dan nyaman, kelengkapan perlengkapan mandi, sarapan yang enak, serta keramahan dan pelayanan staf yang dinilai baik, bahkan tersedia fasilitas sepeda gratis untuk berkeliling di sekitar Waduk Wushanto sehingga meningkatkan pengalaman menginap. Beberapa tamu memberikan rating tinggi hingga 10,0 karena merasa puas dan ingin kembali menginap. Namun, terdapat pula ulasan yang menyoroti kekurangan, seperti tata letak kamar mandi yang tidak memiliki pemisahan antara area shower dan toilet sehingga lantai menjadi basah dan licin, tidak tersedianya rak perlengkapan mandi, desain interior yang perlu ditingkatkan, serta fasilitas yang dianggap kurang modern. Secara keseluruhan, hotel ini lebih cocok bagi tamu yang mengutamakan suasana santai, nyaman, dan panorama alam yang indah, dibandingkan dengan tamu yang mencari fasilitas modern dan desain yang lebih terbaru. Berdasarkan uraian tersebut, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan *housekeeping* memiliki peran penting dalam membentuk citra hotel. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian mengenai bagaimana penerapan kualitas layanan *housekeeping* dalam meningkatkan citra hotel. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai peran serta kualitas pelayanan *housekeeping* dalam meningkatkan citra hotel, khususnya pada Wushanto Huching Resort Hotel Taiwan.

Metode

Penelitian ini dilakukan di Wushanto Huching Resort Hotel yang berlokasi di Wusanto Huching Resort Hotel No. 45. Wushantou, Distrik Guantian, Kota Tainan 720, Taiwan. Penelitian dilaksanakan pada kurun waktu enam bulan. Terhitung dari bulan November 2025 sampai bulan Mei 2026. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Data yang digunakan terdiri atas data kualitatif dan kuantitatif. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap beberapa informan, yaitu manajer *housekeeping*, *staff housekeeping* serta tamu yang menginap. Sedangkan data sekunder diperoleh dari *website* resmi hotel seperti jenis kamar hotel, serta hasil ulasan tamu di *google review*. Instrumen penelitian yang digunakan meliputi panduan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif kualitatif. Didasarkan pada tujuan penelitian yaitu untuk memahami secara mendalam bagaimana penerapan kualitas layanan *housekeeping* serta perannya dalam meningkatkan citra hotel di Wushanto Huching Resort Hotel Taiwan.

Hasil dan Pembahasan

1. Penerapan Kualitas Layanan *Housekeeping* Di Wushanto Huching Resort Hotel Taiwan

Berdasarkan hasil observasi, dan wawancara dengan *staff housekeeping* dan tamu, penerapan kualitas layanan *housekeeping* di Wushanto Huching Resort Hotel Taiwan, telah dilaksanakan melalui lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

a. Tangibles (Bukti Fisik)

Penerapan dimensi *tangibles* terlihat dari kelengkapan fasilitas kamar, kebersihan area hotel, serta penampilan staf *housekeeping*. Menurut staf *housekeeping*, fasilitas kamar telah dipersiapkan secara lengkap sesuai standar hotel, seperti perlengkapan mandi, handuk, air mineral, dan perlengkapan tidur. Selain itu, staf diwajibkan menggunakan seragam yang rapi, bersih, dan sesuai dengan standar *grooming* hotel. *Supervisor* juga melakukan pengecekan penampilan setiap hari sebelum staf mulai bekerja.

b. Reliability (Keandalan)

Dimensi *reliability* berkaitan dengan kemampuan staf *housekeeping* dalam memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Berdasarkan hasil wawancara, staf *housekeeping* telah melaksanakan pekerjaannya sesuai SOP, khususnya dalam menjaga kebersihan dan kerapian kamar. Pelayanan seperti pembersihan kamar, penggantian *linen*, dan *replenishment amenities* juga dilakukan sesuai jadwal. Namun, staf *housekeeping* mengungkapkan bahwa ketika tingkat hunian hotel sedang tinggi, sering terjadi keterlambatan dalam penyelesaian kamar maupun pelayanan lainnya. Hal tersebut disebabkan oleh banyaknya permintaan tamu dalam waktu bersamaan dan keterbatasan jumlah staf.

c. Responsiveness (Daya Tanggap)

Dimensi *responsiveness* terlihat dari kemampuan staf dalam merespon permintaan maupun keluhan tamu secara cepat. Berdasarkan hasil wawancara, staf *housekeeping* berupaya memenuhi permintaan tambahan tamu, seperti tambahan handuk, selimut, maupun perlengkapan mandi, dalam waktu sekitar 5–10 menit. Tamu juga menilai bahwa staf hotel cukup cepat dan ramah dalam memberikan bantuan. Ketika tamu menyampaikan permintaan atau keluhan, staf menunjukkan sikap tanggap dan bersedia membantu.

d. Assurance (Jaminan)

Dimensi *assurance* berkaitan dengan kemampuan staf dalam memberikan rasa aman, nyaman, dan percaya kepada tamu. Berdasarkan hasil wawancara, staf *housekeeping* meyakini bahwa kebersihan kamar, sikap sopan, dan pelayanan yang baik merupakan faktor utama dalam menciptakan kenyamanan bagi tamu.

e. Empathy (Empati)

Dimensi *empathy* diwujudkan melalui perhatian staf terhadap kebutuhan dan keinginan tamu. Berdasarkan hasil wawancara, staf *housekeeping* berusaha memahami kebutuhan tamu, misalnya dengan menyediakan tambahan bantal, selimut, atau permintaan khusus lainnya, terutama bagi tamu yang menginap dalam waktu lama. Selain itu, staf juga selalu berusaha bersikap ramah, menyapa tamu, dan membantu dengan sopan agar tamu merasa dihargai.

2. Kendala yang Dihadapi dalam Penerapan Kualitas Layanan *Housekeeping* dalam Meningkatkan Citra Hotel di Wushanto Huching Resort Hotel

a. Keterbatasan Jumlah Staf *Housekeeping*

Jumlah staf tetap di departemen *housekeeping* berjumlah 6 orang, ditambah dengan karyawan magang 4 orang. Kendala utama yang dihadapi adalah kurangnya jumlah staf *housekeeping*. Hal ini dirasakan langsung oleh penulis sekaligus disampaikan oleh staf *housekeeping*, Zhunzu, yang menyatakan bahwa: "Ketika hotel sedang ramai, pelayanan dapat mengalami keterlambatan karena jumlah staf tidak sebanding dengan banyaknya permintaan tamu." (Wawancara pada 17 Februari 2026).

Keterbatasan jumlah staf menyebabkan proses pembersihan kamar, penggantian *linen*, *replenishment amenities*, maupun penanganan permintaan tambahan dari tamu tidak dapat dilakukan secara maksimal dan tepat waktu. Kondisi ini juga berdampak pada keterlambatan penyelesaian kamar ketika hotel penuh.

b. Meningkatnya Beban Kerja Saat Tingkat Hunian Tinggi

Ketika tingkat hunian hotel tinggi, staf *housekeeping* harus menangani banyak kamar dan permintaan tamu secara bersamaan. Kondisi ini membuat beban kerja staf meningkat sehingga pelayanan menjadi kurang optimal.

c. Kerusakan Pada Fasilitas Kamar

Kerusakan fasilitas kamar juga dapat menjadi kendala dalam menjaga kualitas pelayanan *housekeeping*. Meskipun staf *housekeeping* bertugas menjaga kebersihan dan kerapian kamar, mereka tidak dapat langsung memperbaiki kerusakan fasilitas seperti AC, lampu, atau peralatan elektronik lainnya.

d. Tampilan Fisik Hotel yang Perlu Ditingkatkan

Meskipun sebagian besar tamu menilai kondisi hotel sudah baik dan mencerminkan profesionalitas, masih terdapat masukan mengenai tampilan fisik hotel. Salah satu tamu menyatakan bahwa desain dan tampilan hotel masih dapat ditingkatkan agar terlihat lebih modern.

"Tampilan hotel cukup baik, tetapi masih bisa ditingkatkan agar terlihat lebih modern. Seragam staf sudah rapi dan mencerminkan profesionalitas". (Wawancara pada 03 Maret 2026)

Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek *tangibles* tidak hanya berkaitan dengan kebersihan kamar dan kelengkapan fasilitas, tetapi juga menyangkut desain bangunan, *interior*, dan kesan visual hotel secara

keseluruhan. Apabila tampilan hotel kurang mengikuti perkembangan, maka citra hotel dapat dianggap kurang menarik dibandingkan hotel lain.

3. Upaya yang Dilakukan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan *Housekeeping* Guna Meningkatkan Citra Hotel di Wushanto Huching Resort Hotel

Untuk mengatasi berbagai kendala yang dihadapi serta meningkatkan kualitas layanan *housekeeping*, pihak manajemen Wushanto Huching Resort Hotel melakukan berbagai upaya perbaikan dan pengembangan. Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan tamu serta memperkuat citra hotel sebagai tempat menginap yang nyaman dan berkualitas. Adapun beberapa upaya yang dilakukan yaitu.

a. Menambah Jumlah Tenaga Kerja *Daily Worker*

Berdasarkan hasil wawancara bersama staf *housekeeping*, upaya yang dilakukan hotel untuk mengatasi keterbatasan tenaga kerja adalah, hotel perlu menambah tenaga kerja harian (*daily worker*). Penambahan ini sangat diperlukan terutama pada saat tingkat hunian hotel meningkat, seperti pada musim liburan, akhir pekan, maupun saat terdapat acara tertentu yang meningkatkan jumlah tamu secara signifikan. Dengan adanya tambahan tenaga kerja, beban kerja staf tetap dapat terdistribusi secara merata sehingga tidak terjadi kelelahan yang berlebihan. Selain penambahan jumlah tenaga kerja, pihak manajemen juga perlu memastikan bahwa staf yang direkrut memiliki keterampilan dasar dalam bidang *housekeeping*. Oleh karena itu, diperlukan pelatihan singkat atau *briefing* sebelum bekerja agar standar pelayanan tetap terjaga. Hal ini penting untuk memastikan bahwa meskipun menggunakan tenaga kerja tambahan, kualitas kebersihan dan pelayanan kamar tetap sesuai dengan standar hotel yang telah ditetapkan.

b. Membuat Jadwal Kerja dan Sistem Prioritas saat Hotel Ramai

Berdasarkan hasil wawancara, ketika tingkat hunian hotel mencapai kapasitas penuh, departemen *housekeeping* perlu melakukan pengaturan kerja yang lebih terstruktur. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan menyusun jadwal kerja yang lebih fleksibel dan adaptif terhadap kondisi operasional hotel. Misalnya, dengan menambah *shift* kerja pada jam-jam sibuk seperti waktu *check-out* dan *check-in*, di mana aktivitas pembersihan kamar biasanya meningkat secara signifikan. Selain pengaturan jadwal, penerapan sistem prioritas kerja juga menjadi strategi penting dalam menjaga kualitas pelayanan. Dalam kondisi hotel ramai, tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan secara bersamaan, sehingga diperlukan skala prioritas. Kamar yang akan segera digunakan oleh tamu baru, kamar tamu VIP, serta permintaan tamu yang bersifat mendesak harus menjadi prioritas utama untuk ditangani terlebih dahulu. Penerapan sistem prioritas ini tidak hanya membantu meningkatkan efisiensi kerja, tetapi juga mengurangi risiko keterlambatan pelayanan. Dengan adanya pengelolaan waktu dan prioritas yang baik, staf *housekeeping* dapat bekerja secara lebih terarah dan terorganisir. Hal ini pada akhirnya akan meningkatkan kecepatan pelayanan, mengurangi keluhan tamu, serta memberikan pengalaman menginap yang lebih memuaskan.

c. Meningkatkan Kerja Sama antara *Housekeeping* dan *Engineering*

Untuk mengatasi permasalahan terkait kerusakan fasilitas kamar, diperlukan kerja sama yang baik antara departemen *housekeeping* dan *engineering*. Berdasarkan hasil wawancara, staf *housekeeping* memiliki peran penting dalam mengidentifikasi kerusakan fasilitas, seperti AC, lampu, televisi, maupun peralatan kamar mandi. Oleh karena itu, setiap temuan kerusakan harus segera dilaporkan kepada bagian *engineering* agar dapat ditindaklanjuti dengan cepat. Dalam meningkatkan efektivitas koordinasi, hotel dapat mengembangkan sistem pelaporan yang lebih terstruktur. Misalnya dengan menggunakan buku log khusus, aplikasi internal, atau grup komunikasi digital antar departemen. Dengan adanya sistem ini, informasi mengenai kerusakan dapat disampaikan secara cepat dan akurat, sehingga mempercepat proses perbaikan dan meminimalkan gangguan terhadap kenyamanan tamu. Selain itu pihak hotel juga perlu menerapkan sistem pemeriksaan rutin terhadap fasilitas kamar sebelum digunakan oleh tamu. Pemeriksaan ini dapat dilakukan oleh staf *housekeeping* sebagai bagian dari prosedur standar operasional. Dengan adanya pengecekan berkala, potensi kerusakan dapat dideteksi lebih awal sehingga dapat segera diperbaiki sebelum menimbulkan keluhan. Upaya ini akan membantu menjaga kualitas fasilitas hotel serta meningkatkan kepuasan tamu.

d. Meningkatkan Tampilan Fisik Hotel

Dalam upaya meningkatkan citra hotel, tampilan fisik menjadi salah satu faktor yang sangat penting. Pihak manajemen perlu memberikan perhatian khusus terhadap kondisi bangunan, *interior*, serta fasilitas yang tersedia di dalam hotel. Perbaikan dan renovasi secara bertahap dapat dilakukan untuk menjaga tampilan hotel tetap menarik, modern, dan sesuai dengan ekspektasi tamu. Renovasi dapat mencakup berbagai aspek, seperti pembaruan warna dinding, penataan ulang dekorasi, peningkatan kualitas pencahayaan, serta penggantian furnitur yang sudah usang. Selain itu, area umum seperti *lobby*, koridor, dan ruang tunggu juga perlu diperhatikan agar memberikan kesan pertama yang positif bagi tamu. Lingkungan hotel yang nyaman dan estetik akan meningkatkan daya tarik serta memberikan pengalaman menginap yang lebih menyenangkan. Disamping renovasi, aspek kebersihan dan kerapian juga harus dijaga secara konsisten. Kebersihan merupakan faktor utama yang menjadi penilaian tamu terhadap kualitas hotel. Oleh karena itu, staf *housekeeping* harus

memastikan bahwa seluruh area hotel selalu dalam kondisi bersih, rapi, dan terawat. Dengan tampilan fisik yang baik dan terjaga, hotel akan terlihat lebih profesional, meningkatkan kepercayaan tamu, serta memperkuat citra positif di mata tamu.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Analisis Meningkatkan Citra Hotel Melalui Penerapan Kualitas Layanan Housekeeping di Wushanto Huching Resort Hotel Taiwan”, dapat disimpulkan bahwa penerapan kualitas layanan housekeeping telah dilaksanakan dengan cukup baik sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Hal ini tercermin dari terjaganya kebersihan dan kerapian kamar, kecepatan serta ketepatan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan tamu, sikap staf housekeeping yang ramah dan profesional, serta pemeliharaan fasilitas kamar yang dilakukan melalui koordinasi dengan bagian engineering. Penerapan kualitas layanan tersebut berperan penting dalam menciptakan kenyamanan tamu, memberikan pengalaman menginap yang positif, serta mendukung terbentuknya citra hotel yang baik.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala dalam penerapan kualitas layanan housekeeping, seperti keterbatasan jumlah staf terutama pada saat tingkat hunian tinggi (high season), perbedaan harapan tamu terhadap standar pelayanan, kerusakan fasilitas kamar yang memerlukan waktu perbaikan, serta tingginya tingkat hunian yang memengaruhi efektivitas kerja staf. Untuk mengatasi kendala tersebut, pihak hotel melakukan berbagai upaya, antara lain merekrut tenaga *daily worker* pada saat *high season*, meningkatkan perawatan dan pemeliharaan fasilitas hotel, serta terus berfokus pada pemberian pelayanan yang ramah, cepat, dan profesional. Upaya-upaya tersebut terbukti membantu meningkatkan kualitas layanan housekeeping sekaligus memperkuat citra positif Wushanto Huching Resort Hotel di mata para tamu.

Ucapan Terima Kasih

Puji serta syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga artikel penelitian ini dapat diselesaikan. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak I Made Gede Darma Susila S.Par., M.Par dan Ibu Ni Putu Putri Widyaningsih, S.Par., M.Par, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta masukan selama proses penyusunan artikel ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh manajemen hotel Wushanto Huching Resort Hotel Taiwan yang telah memberikan ijin, informasi, serta data yang diperlukan dalam pelaksanaan penelitian ini. Semoga artikel ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang pariwisata, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Referensi

- Ismayanti. (2020). *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13). Jakarta: Erlangga.
- Kurniasari, Fera, dan Eviatiwi Kusumaningtyas Sugiyanto. “Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang).” *Jurnal Analisis Manajemen Bisnis (BMAJ)* 3.2 (2020): 112-125.
- Kusuma, I. W., & Semara, I. M. T. (2023). Peranan *housekeeping* dalam meningkatkan kualitas pelayanan hotel. *Jurnal Pariwisata*.
- Natalia, N., & Putra, I. G. N. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra perusahaan dan kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*.
- Polii, B. D., & Towoliu, B. I. (2018). MANAJEMEN TATA GRAHA DAN BINATU 1 (HOUSEKEEPING).
- Putra, S. U., & Marimin. (2018). Peran *Housekeeping* dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Hotel Lor In Surakarta. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 13(1), 32–40.
- Bagyono. (2018). *Manajemen Housekeeping Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Endar Sri, S., & Sri Budhi, M. (2016). *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sulastiyono, A. (2010). *Teknik dan Prosedur Divisi Kamar pada Bidang Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Rahmawati, R. (2020). Analisis pelayanan *housekeeping* dalam meningkatkan kenyamanan tamu di Hotel Santika Bandung. *Jurnal Manajemen Perhotelan*.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sulung, & Muspawi. (2024). Memahami sumber data penelitian: Primer, sekunder, dan tersier. *Edu Research*, 5(3), 110–111.
- Sujiwo, S. B., & Liestyana, Y. (2025). Pengaruh kualitas layanan, citra hotel, dan harga terhadap kepuasan pengunjung: Studi pada Hotel Yats Colony Yogyakarta. *Journal of Emerging Business Management and Entrepreneurship Studies*, 5(2), 150–161.
- Sulastiyono, A. (2018). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran* (Edisi 4). Yogyakarta: Andi.

Vierri, R., & Nawangwulan, I. (2023). Analisis kinerja *housekeeping* terhadap kenyamanan tamu hotel. *Jurnal Sosial Sains*.

Persyaratan Lainnya

Naskah yang dikirim belum pernah dipublikasikan secara tertulis pada majalah atau jurnal ilmiah sebelumnya.

Naskah dikirim secara online ke jdtw.untrimbali.ac.id/index.php/JDTW/submissions