

PERANAN *FRONT OFFICE DEPARTMENT* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA TAMU DI HOTEL SALA VIEW SOLO

Muhammad Zaenudin¹, Arnes Anandita²

¹Akademi Pariwisata Mandala Bhakti

²Akademi Pariwisata Mandala Bhakti

arnesanandita@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mendalami permasalahan yang dialami oleh *Front Office Department* dalam memberikan kualitas pelayanan di Hotel Sala View Solo, terutama saat tingkat hunian kamar tinggi. Permasalahan utama yang muncul adalah ketidakmampuan tempat parkir untuk menampung semua mobil tamu sehingga menyebabkan kemacetan yang berdampak pada kepuasan tamu dan keputusan kunjungan ulang. Peranan *Front Office Department* dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu di Hotel Sala View Solo adalah dengan memberikan layanan parkir valet gratis, didukung oleh divisi *concierge* dan keamanan untuk aktif memberikan pelayanan tersebut. Layanan parkir valet gratis membantu mengurangi kemacetan di tempat parkir dan memperkuat citra hotel sebagai destinasi yang peduli terhadap kebutuhan tamu. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif, dengan mendeskripsikan keadaan yang akan diamati dengan pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Subjek penelitian meliputi karyawan *Front Office Department* dan beberapa tamu yang telah memberikan *review* pada lembar *guest comment*. Hasil penelitian ini menggambarkan peranan *Front Office Department* di dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu, yang dapat memengaruhi keputusan tamu untuk kunjungan ulang dan meningkatkan *occupancy* kamar hotel. Penelitian ini menunjukkan bahwa peranan *Front Office Department* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel Sala View Solo telah berjalan dengan baik.

Kata Kunci: *Front Office*, Kualitas Pelayanan, Sala View Solo

1. PENDAHULUAN

Salah satu sektor yang perlu dikembangkan untuk kemajuan zaman karena memiliki nilai integritas tinggi adalah industri pariwisata. Industri pariwisata sangat erat kaitannya dengan dunia perhotelan karena hotel bergerak dalam bidang pelayanan jasa beserta akomodasinya untuk mendukung lancarnya pariwisata di Indonesia (Sulastiyono, 2016). Menurut Widanaputra dalam Andini dan Amaliasari

(2019), hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap.

Dalam dunia perhotelan, pelayanan jasa merupakan kegiatan yang sangat

mengedepankan *hospitality* secara prosedur sehingga menjadikan tamu yang datang untuk menginap akan merasa nyaman dan senang, serta melalui kesan yang baik dan rasa puas dalam pelayanan. Harapannya adalah tamu akan kembali menginap. *Front Office Department* merupakan salah satu bagian yang paling berpengaruh dalam pelayanan hotel karena di *Front Office Department* merupakan pusat koordinasi pelayanan sekaligus tempat pertama dan terakhir kali tamu berhadapan dan berinteraksi secara langsung, yakni pada saat *check in* dan *check out*. Oleh karena itu, *Front Office Department* sering dikatakan dengan istilah “*the first and the last impression to the guest*”.

Front office merupakan *department* yang paling mudah dilihat dan dicari oleh tamu ketika berkunjung ke hotel, sekaligus menjadi kesan pertama dan terakhir bagi tamu. Oleh karena itu, sikap ramah dan pemberian informasi yang baik dan benar harus dilakukan. *Front Office Department* dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh beberapa bagian diantaranya adalah *reception, reservation, telephone operator, concierge, dan guest relation officer (GRO)*.

Dalam industri perhotelan, kualitas pelayanan merupakan salah satu kunci yang menentukan tingkat kepuasan dan loyalitas tamu. Menurut data dari Badan Pusat Statistik (2021), tingkat hunian hotel di Indonesia mengalami peningkatan sebesar

5% setiap tahunnya. *Front Office Department* dituntut untuk mampu menampilkan performa terbaik disetiap saat serta harus siap berhadapan dengan tamu hotel, memegang posisi penting dalam operasional di hotel, serta menjadi fasilitator antara tamu dan *department* lain. Hal ini di dukung oleh Nugraha dan Ananda (2022) yang menyatakan bahwa *Front Office Department* harus mampu memberikan pelayanan prima kepada tamu agar tamu merasa nyaman dan berkesan saat menginap di hotel tersebut. Hotel sangat bergantung pada *Front Office Department* dalam memberikan pelayanan berkualitas kepada tamu karena bertindak sebagai ujung tombak yang memiliki dampak besar terhadap keseluruhan pengalaman tamu yang menginap di hotel.

Hotel Sala View Solo merupakan salah satu hotel bintang 4 di Kota Solo yang letaknya strategis, yaitu di jalan raya utama Kota Solo dan dekat dengan Stasiun Purwosari. Hotel ini termasuk hotel yang terkemuka dan berupaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya guna mempertahankan dan meningkatkan jumlah tamu. *Front Office Department* di hotel ini memainkan peran vital dalam menciptakan kesan pertama yang positif bagi tamu.

2. LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian *Front Office Department*

Menurut Sambodo (2020), kantor depan (*front office*) adalah istilah yang sering

digunakan di hotel untuk merujuk kepada *department* atau bagian yang berhadapan dengan pelanggan yang berhubungan dengan pemberian layanan reservasi, penerimaan tamu, alokasi kamar, informasi tamu, penagihan, dan pembayaran. Nurhayati dan Rinjani (2021) menyebutkan *front office* adalah bagian atau *department* di sebuah hotel yang berada di bagian paling depan dan bertanggung jawab terhadap segala proses pemesanan kamar, baik saat proses *check-in* maupun *check-out*. *Front office* umumnya berada di area depan hotel agar mudah dijangkau oleh tamu khususnya dalam mendapatkan informasi dan pemesanan.

2.2. Pengertian Kualitas Pelayanan

Manengal (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Disebutkan pula oleh Putri (2020), bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan.

Pelayanan yang baik kepada tamu hotel akan menciptakan kepuasan sehingga tamu akan melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan hotel kepada orang lain. Oleh karena hal tersebut, hotel harus mulai memperhatikan pentingnya kualitas

pelayanan yang akan diberikan kepada tamu secara lebih matang lagi. Hotel juga harus memahami aspek vital dalam rangka mempertahankan bisnis dan memenangkan persaingan melalui pelayanan yang baik dan berkualitas.

2.3. Pengertian Hotel

Menurut Hermawan dalam Krestanto (2019), hotel merupakan jenis akomodasi yang menyediakan pelayanan akomodasi, makanan dan minuman yang disediakan bagi setiap orang dan dikelola secara komersial dengan tujuan untuk mencari keuntungan. Hal ini didukung oleh Hurdawaty dan Parantika (2018) yang menyebutkan bahwa hotel merupakan tempat menginap yang terdiri atas beberapa atau banyak kamar yang disewakan kepada masyarakat umum untuk waktu-waktu tertentu serta menyediakan makanan dan minuman untuk para tamunya.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Hotel Sala View Solo yang beralamatkan Jl. Slamet Riyadi No.450, RT.02/RW.13, Purwosari, Laweyan, Surakarta, Jawa Tengah, 57142. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui cara wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang bersangkutan dengan penelitian yang dilakukan, yaitu *Front Office Manager* dan Staf *Front Desk Agent*. Sedangkan data

sekunder pada penelitian ini diperoleh langsung dari Hotel Sala View Solo berupa *guest comment*.

Wawancara dilakukan dengan memberikan pertanyaan yang telah disusun secara berurutan dengan menentukan jumlah pertanyaan, akan tetapi masih mengajukan pertanyaan tambahan yang disesuaikan dengan tanggapan dan jawaban dari responden untuk mempertajam topik bahasan percakapan. Pendekatan ini memberikan keseimbangan antara kerangka kerja yang terstruktur dan kebebasan yang diperlukan untuk menangkap kompleksitas dan variasi dalam pengalaman, pandangan, dan sikap responden.

Pada penelitian ini, data yang diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi dianalisis untuk memahami peranan *Front Office Department* dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu di Hotel Sala View Solo. Dengan data yang diperoleh melalui wawancara dari dua narasumber langsung pada *Front Office Department* yaitu Bapak Agung selaku *Front Office Manager* dan Bapak Wahyu selaku Staf *Front Desk Agent*. Analisis ini bertujuan memahami kebijakan dan layanan yang diterapkan oleh *Front Office Department* dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu di Hotel Sala View Solo.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini menghasilkan tiga pokok bahasan, yaitu:

4.1. Peranan *Front Office Department* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Hotel Sala View Solo

Bapak Agung selaku *Front Office Manager* Hotel Sala View Solo menjelaskan bahwa kebijakan fasilitas dan layanan di Hotel Sala View Solo bertujuan untuk memberikan pengalaman yang aman dan memuaskan bagi para tamu. Fasilitas yang disediakan meliputi *swimming pool*, *restaurant*, ruang pertemuan, lift, layanan *spa*, *gym*, mushola, *restaurant*, dan layanan parkir valet gratis. Kebijakan ini mencerminkan komitmen hotel dalam memenuhi kebutuhan tamu dan mengikuti tren industri perhotelan.

Hotel Sala View Solo dalam menjalankan operasionalnya memberikan layanan parkir valet, dimana termasuk salah satu fasilitas unggulan yang ditawarkan untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan, memberikan kenyamanan, dan keamanan pada tamu yang membawa kendaraan pribadi. Terkait pemberian layanan parkir valet gratis di Hotel Sala View Solo, Bapak Agung selaku *Front Office Manager* menjelaskan bahwa layanan parkir valet gratis diberikan karena beberapa alasan, diantaranya keterbatasan lahan parkir *basement*, lokasi lahan parkir tambahan yang jauh dari bangunan utama hotel, dan untuk memberikan pengalaman menginap yang lebih mudah dan praktis bagi tamu. Layanan ini juga membantu mengatur alur lalu lintas

di area parkir hotel agar lebih teratur dan efisien.

Bapak Wahyu, sebagai Staf *Front Desk Agent* menjelaskan bahwa layanan parkir valet adalah fasilitas unggulan yang memberikan kenyamanan kepada tamu bagi yang membawa kendaraan pribadi. Prosedur penggunaan layanan ini sangat mudah dan tidak dikenakan biaya tambahan. Hal ini menunjukkan bahwa peran *Front Desk Agent* sangat penting dalam menyampaikan informasi dan memastikan tamu mendapatkan layanan yang optimal. Berdasarkan hasil wawancara dari dua narasumber yaitu dengan *Front Office Manager* dan Staf *Front Desk Agent* ditemukan bahwa layanan parkir valet gratis yang disediakan oleh hotel merupakan salah satu upaya signifikan dalam mengatasi permasalahan parkir yang terbatas. Hal ini diperkuat oleh pendapat Staf *Concierge* yang menyatakan bahwa layanan ini tidak hanya mengurangi kemacetan di area parkir *bassement*, tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu. Tamu tidak perlu repot mencari tempat parkir, terutama jika mereka membawa mobil. Parkir valet memberikan rasa aman dan nyaman bagi tamu karena mobil mereka diparkir oleh petugas yang terlatih dan dijaga dengan baik. Parkir valet memberikan kesan profesional dan eksklusif bagi tamu, terutama bagi tamu yang menginap. Hal ini mampu mengatasi masalah keterbatasan lahan parkir sekaligus

memberikan kemudahan dan kenyamanan tamu di Hotel Sala View Solo

Selain yang dijelaskan di atas, data dari *guest comment* menunjukkan bahwa tamu yang menggunakan layanan valet merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Tamu-tamu ini menyebutkan bahwa layanan valet memberikan kenyamanan dan efisiensi, terutama saat hotel dalam kondisi penuh. Salah satu tamu menyatakan, "Layanan valet di Hotel Sala View sangat membantu, terutama saat parkir penuh. Staf sangat ramah dan profesional" (Sumber: *Guest Comment*, 2023).

Dari hasil wawancara dan *guest comment* yang diperoleh peneliti, maka bisa ditarik kesimpulan bahwa *Front Office Department* mempunyai peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu di Hotel Sala View Solo. Layanan parkir valet gratis yang disediakan oleh hotel berhasil mengatasi permasalahan keterbatasan parkir dan meningkatkan kepuasan tamu. Keterlibatan tim keamanan dalam mendukung layanan ini menunjukkan pentingnya kerjasama antar *department* dalam mencapai tujuan pelayanan yang optimal. Meskipun terdapat beberapa tantangan dan kendala, Hotel Sala View Solo terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan dan fasilitasnya guna memenuhi kebutuhan tamu.

4.2. Kendala *Front Office Department* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Hotel Sala View Solo

Bapak Agung selaku *Front Office Manager* Hotel Sala View Solo menjelaskan kendala utama yang dihadapi adalah keterbatasan lahan parkir terutama area parkir *basement* dan juga penambahan lahan area parkir luar yang sedikit jauh jaraknya dari bangunan hotel. Selain itu juga terkendala pada jumlah sumber daya manusianya. Hanya terdapat dua petugas *concierge*, dimana satu petugas menangani valet parkir dan satu petugas lagi menangani barang bawaan tamu. Petugas valet parkir dibantu oleh tim keamanan. Ketika memasuki waktu akhir pekan, terkadang sedikit terjadi kewalahan dalam penanganan serta memastikan bahwa semua kendaraan telah terkondisikan dengan aman.

Bapak Wahyu selaku Staf *Front Desk Agent* Hotel Sala View Solo menjelaskan kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel Sala View Solo adalah terbatasnya lahan parkir *basement* hotel dan hanya bisa menampung sekitar 50 unit kendaraan, sedangkan jumlah kamar yang dimiliki adalah 111 kamar. Hal ini mengakibatkan terjadinya *overload* kendaraan. Kendala selanjutnya adalah area penambahan lahan parkir yang tempatnya agak jauh dari bangunan utama hotel dan menyeberang jalan raya, sehingga akan

sedikit merepotkan untuk tamu jika membawa barang banyak.

Hasil wawancara dengan kedua narasumber memberikan pemahaman bahwa parkir valet memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu, baik dari sumber daya yang mengelola ataupun pada lahan parkir yang disediakan. Meskipun ada beberapa kendala, Hotel Sala View Solo berusaha menerapkan strategi ini untuk mengatasi kendala tersebut dan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan parkir valet agar tamu mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan kesan profesional.

4.3. Cara *Front Office Department* dalam Mengatasi Kendala Pelayanan di Hotel Sala View Solo

Bapak Agung selaku *Front Office Manager* Hotel Sala View Solo menjelaskan cara *Front Office Department* dalam mengatasi kendala pelayanan di Hotel Sala View Solo dengan mengerahkan *Front Office Department Team* terutama divisi *concierge* yang profesional, berpengalaman, dan terpercaya serta bertanggung jawab untuk menjaga kualitas layanan parkir valet. Divisi *concierge* dibantu oleh tim keamanan untuk kelancaran operasional pada semua fasilitas yang diberikan, serta melakukan pengecekan rutin dan melakukan pemantauan berkala untuk memastikan bahwa semua bisa berjalan sesuai standar operasional hotel. Selanjutnya memberikan pengalaman

menginap yang lebih mudah dan praktis bagi para tamu. Dengan demikian, tamu tidak sulit mencari tempat parkir dan memarkir mobil mereka sendiri.

Bapak Wahyu, Staf *Front Desk Agent* Hotel Sala View Solo menjelaskan cara mengatasi kendala yang muncul dengan mengatur alur lalu lintas di area parkir hotel agar lebih teratur dan efisien. Tidak ada biaya tambahan yang dibebankan kepada tamu. Layanan parkir valet di Hotel Sala View Solo adalah gratis untuk tamu yang menginap. Hotel menyediakan layanan ini sebagai wujud dari upaya pihak hotel untuk meningkatkan kualitas layanan dan memberikan pengalaman menginap yang nyaman dan tanpa khawatir bagi tamu. Hasil wawancara dengan kedua narasumber memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang kebijakan fasilitas yang diterapkan di hotel tersebut. Kebijakan tersebut didasarkan pada prinsip memberikan pengalaman menginap yang nyaman dan memuaskan bagi para tamu. Hotel Sala View Solo terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitasnya untuk memenuhi kebutuhan tamu yang terus berkembang.

Dari hasil wawancara dengan kedua narasumber, hal-hal yang dilakukan pihak hotel dalam menangani kendala pelayanan di Hotel Sala View Solo adalah memberikan layanan parkir valet gratis yang dinilai mampu memberikan banyak manfaat, meskipun terdapat beberapa tantangan dan

kendala yang dihadapi, seperti keterbatasan lahan parkir dan jumlah sumber daya manusia. Namun, Hotel Sala View Solo telah menerapkan strategi untuk mengatasi kendala tersebut, seperti koordinasi antara tim parkir valet dan keamanan serta pengecekan rutin oleh manajemen.

Front Office Department, yang terdiri dari *Front Desk Agent* dan *Concierge*, memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu. Mereka tidak hanya bertanggung jawab dalam menyampaikan informasi dan menangani kendaraan tamu, tetapi juga memastikan bahwa semua layanan berjalan sesuai dengan standar operasional hotel. Layanan parkir valet gratis yang disediakan oleh hotel merupakan langkah strategis dalam mengatasi keterbatasan parkir. Layanan ini tidak hanya meningkatkan efisiensi parkir, tetapi juga memberikan nilai tambah bagi tam. Hal ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Smith (2017), layanan tambahan seperti valet dapat meningkatkan persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan.

Keterlibatan aktif dari divisi keamanan dalam mendukung layanan valet menunjukkan pentingnya kerjasama antar *department* dalam mencapai tujuan pelayanan yang optimal. Hal ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Johnson (2018), dimana koordinasi optimal antar

department hotel dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan tamu.

Observasi langsung juga mengungkapkan bahwa divisi keamanan berperan aktif dalam mendukung layanan valet. Keamanan bertanggung jawab untuk menerima informasi Resepsionis atau *Front Desk Agent* terkait tamu yang menggunakan layanan parkir valet, terutama untuk kendaraan yang memerlukan penanganan khusus. Hal ini bisa meliputi kendaraan dengan aksesibilitas khusus, kendaraan antik atau klasik, atau kendaraan dengan kebutuhan khusus lainnya.

Kemamanan kemudian akan berkoordinasi dengan tim parkir valet dan tim keamanan untuk memastikan penanganan kendaraan tersebut sesuai dengan kebutuhan dan instruksi dari tamu. Keamanan memiliki prosedur standar untuk penanganan kendaraan yang memerlukan penanganan khusus, yang meliputi pemeriksaan kondisi kendaraan, identifikasi kebutuhan khusus, dan koordinasi dengan petugas parkir valet yang berpengalaman. Keamanan tidak hanya membantu dalam pengaturan parkir, tetapi juga memberikan informasi dan bantuan tambahan kepada tamu. Keterlibatan aktif dari divisi keamanan ini menunjukkan koordinasi yang baik antar *department* dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, di dapatkan hasil bahwa:

- a. *Front Office Department* mempunyai peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu di Hotel Sala View Solo. Layanan parkir valet gratis yang disediakan oleh hotel berhasil mengatasi permasalahan keterbatasan parkir dan meningkatkan kepuasan tamu. Keterlibatan tim keamanan dalam mendukung layanan ini menunjukkan pentingnya kerjasama antar *department* dalam mencapai tujuan pelayanan yang optimal. Meskipun terdapat beberapa tantangan dan kendala, Hotel Sala View Solo terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan dan fasilitasnya guna memenuhi kebutuhan tamu.
- b. Data dari *guest comment* menunjukkan bahwa layanan valet memiliki dampak positif terhadap kepuasan tamu, yang berpotensi meningkatkan loyalitas tamu dan keputusan kunjungan ulang. Observasi langsung juga mengungkapkan bahwa *Front Office Department* memiliki peran sentral dalam memastikan kelancaran operasional layanan valet, yang berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

6. REFERENSI

- Andini, F. B., dan Amaliasari, E. N. 2019. Analisa dimensi pelayanan butler dalam melayani tamu vip pada hotel X. AKPINDO. Jakarta, IV (November,64-93)

- <https://erepository.akpindo.ac.id/index.php/erepositoryakpindo/article/view/576/56>
- Badan Pusat Statistik. 2021. *Jumlah Tingkat Hunian Kamar Hotel (TPK) Bintang di Provinsi KSPN*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Hurdawaty dan Parantika. 2018. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Johnson, M. 2018. "Employee Motivation and Performance in the Oil and Gas Industry." *International Journal of Human Resource Management*, 29 (3), 245-260.
- Krestanto, H. 2019. Strategi dan Usaha Reservasi untuk Meningkatkan Tingkat Hunian di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Media Wisata*, 17(1).
<https://doi.org/10.36276/mws.v17i1.151>
- Manengal, B. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Ando Tombantu. *Jurnal Productivity*. Vol. 2, No. 1.
- Nugraha, R. N., dan Ananda, A. 2022. Peran Reception Dalam Memberikan Pelayanan Prima Kepada Pengunjung Hotel Mercure Jakarta Pantai Indah Kapuk. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 6(1), 283-290
- Putri, N. T. 2020. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Padang: Andalas. University Press.
- Nurhayati, N., dan Rinjani, D. 2021. Strategi Front Office Dalam Meningkatkan Pelayanan Saat Pandemi COVID-19 Di Hotel Candra Dewi Yogyakarta. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan)*, 4, 52-59.
- Sambodo, Agus. 2020. *Kantor Depan Hotel*. Nas Media Pustaka.
- Smith, R. D. 2017. *Strategic Planning for Public Relation*. 5th Edition. New York: Routledge.
- Sulastiyono, Agus. 2016. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.