

ANALISIS KESESUAIAN PELAKSANAAN PEMBERSIHAN KAMAR DENGAN STANDAR HOUSEKEEPING DI HOTEL M-ONE SENTUL

Muhammad Alfian Wijayanto¹, Cindy Henriette Posumah²

^{1,2}Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor

[¹alfianwijayanto7@gmail.com](mailto:alfianwijayanto7@gmail.com) , [²posumah.cindy27@gmail.com](mailto:posumah.cindy27@gmail.com)

ABSTRACT

Service quality in the hotel industry is strongly influenced by the performance of the Housekeeping Department in maintaining guest room cleanliness, comfort, and readiness. This study was motivated by the discovery of inconsistencies in room cleaning standards at M-One Hotel Sentul, particularly under high operational pressure such as full occupancy, late check-out, and early check-in. The purpose of this study was to analyze the compliance of room cleaning implementation with applicable Housekeeping standards and to identify the factors causing non-compliance. This research used a qualitative approach with direct observation, documentation, and in-depth interviews involving five informants consisting of four room attendants and one Housekeeping Supervisor. Informants were selected using purposive sampling. Data were analyzed interactively through data reduction, data presentation, conclusion drawing, and triangulation. The findings show that the preparation, bed making, and bathroom cleaning stages were implemented in accordance with the established procedures. However, inconsistencies were still found in dusting, amenities replenishment, and final checking. The main contributing factors were limited working time, high occupancy, late check-out, early check-in, linen availability, incomplete amenities, and suboptimal coordination between Housekeeping and Front Office. The study recommends strengthening supervision, logistics management, interdepartmental coordination, and double checking to maintain consistent service quality.

Keywords: Analysis, Housekeeping, Standard Operating Procedure.

ABSTRAK

Kualitas pelayanan dalam industri perhotelan sangat dipengaruhi oleh kinerja departemen Housekeeping dalam menjaga kebersihan, kenyamanan, dan kesiapan kamar. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh ditemukannya ketidaksesuaian pelaksanaan standar kebersihan kamar di Hotel M-One Sentul, terutama pada kondisi tekanan operasional tinggi seperti full occupancy, late check-out, dan early check-in. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kesesuaian pelaksanaan pembersihan kamar dengan standar Housekeeping yang berlaku serta mengidentifikasi faktor-faktor penyebab ketidaksesuaian tersebut. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi langsung, dokumentasi, dan wawancara mendalam terhadap lima informan yang terdiri atas empat room attendant dan satu Housekeeping Supervisor. Pemilihan informan menggunakan purposive sampling. Analisis data dilakukan secara interaktif melalui reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, dan triangulasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tahapan

preparation, bed making, dan bathroom cleaning telah dilaksanakan sesuai prosedur. Namun, pada tahap dusting, pengisian amenities, dan final checking masih ditemukan ketidakkonsistenan. Faktor penyebab meliputi keterbatasan waktu, tingginya tingkat hunian, late check-out, early check-in, ketersediaan linen, kelengkapan amenities, serta koordinasi antara Housekeeping dan Front Office yang belum optimal. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan pengawasan, pengelolaan logistik, koordinasi lintas departemen, dan penerapan double checking secara konsisten.

Kata Kunci: Analisis, Housekeeping, Standard Operating Procedure.

A. Pendahuluan

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang berkembang dan memiliki tingkat persaingan yang tinggi. Kondisi tersebut menuntut hotel untuk memberikan pelayanan yang mampu memenuhi harapan tamu, baik melalui fasilitas maupun kualitas interaksi pelayanan. Dalam industri jasa, kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kinerja sumber daya manusia karena karyawan berhubungan langsung dengan pengalaman tamu selama menggunakan produk dan layanan hotel (Baum, 2019). Hotel sebagai usaha akomodasi tidak hanya menyediakan kamar, tetapi juga makanan dan minuman serta fasilitas penunjang yang dikelola secara komersial. Keberhasilan operasional hotel membutuhkan koordinasi antar departemen, termasuk Front Office dan Housekeeping, agar pelayanan

kepada tamu dapat berjalan secara terpadu.

Housekeeping Department memiliki peranan penting dalam menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan kesiapan kamar maupun area umum hotel. Kamar merupakan salah satu produk utama hotel yang secara langsung digunakan oleh tamu sehingga kondisi kebersihannya menjadi bagian penting dari pengalaman menginap. Housekeeping juga bertanggung jawab terhadap pengelolaan linen, kelengkapan fasilitas kamar, serta penerapan Standard Operating Procedure (SOP) dalam setiap tahapan pekerjaan. Penerapan SOP yang konsisten diperlukan untuk menjaga keseragaman proses kerja, meningkatkan efisiensi, dan meminimalkan kesalahan operasional.

M-One Hotel Sentul, Hotel & Entertainment merupakan hotel

bintang tiga yang menyediakan layanan akomodasi dan fasilitas konferensi. Dalam kegiatan operasionalnya, Housekeeping Department memiliki peranan strategis karena berhubungan langsung dengan kesiapan kamar dan kenyamanan tamu. Berdasarkan pengamatan peneliti selama pengalaman praktik kerja lapangan dan hasil review tamu yang dirangkum dalam Tugas Akhir, ditemukan beberapa keluhan berkaitan dengan kebersihan, kelengkapan fasilitas, dan kesiapan kamar. Keluhan tersebut antara lain kondisi kamar yang kurang terawat, handuk lusuh atau robek, air panas yang tidak berfungsi, kebersihan kamar mandi yang kurang optimal, bau asap rokok pada kamar bebas rokok, serta fasilitas kamar yang tidak sepenuhnya siap.

Selain temuan tersebut, pada kondisi operasional tertentu seperti full occupancy, late check-out, dan early check-in, room attendant menghadapi tekanan waktu yang dapat memengaruhi konsistensi pelaksanaan SOP. Pengelolaan linen yang belum optimal juga berpotensi menimbulkan kekurangan linen pada jam sibuk. Di sisi lain, koordinasi komunikasi antara Housekeeping dan

departemen lain, khususnya Front Office, berpengaruh terhadap pembaruan status kamar dan penentuan prioritas pekerjaan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masalah pelaksanaan pembersihan kamar tidak hanya berkaitan dengan kemampuan individu, tetapi juga dengan dinamika operasional hotel.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini difokuskan pada analisis kesesuaian pelaksanaan pembersihan kamar dengan standar Housekeeping yang berlaku di Hotel M-One Sentul. Fokus penelitian mencakup tahapan preparation, knocking, bed making, bathroom cleaning, dusting, pengisian amenities, pembersihan lantai, dan final checking. Tujuan penelitian adalah mengetahui standar pembersihan kamar yang berlaku, menganalisis kesesuaian pelaksanaan di lapangan dengan SOP, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan ketidaksesuaian. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi hotel dalam meningkatkan kualitas pelayanan Housekeeping.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memperoleh gambaran mendalam mengenai pelaksanaan pembersihan kamar dan kesesuaiannya dengan standar Housekeeping di Hotel M-One Sentul. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian berfokus pada proses kerja, pengalaman informan, kondisi operasional, serta faktor-faktor yang memengaruhi penerapan SOP. Penelitian dilaksanakan di M-One Hotel Sentul yang berlokasi di Jalan Raya Jakarta–Bogor KM 49, Sentul, Kecamatan Sukaraja, Kabupaten Bogor, Jawa Barat. Pelaksanaan penelitian dilakukan pada periode Maret sampai Juli 2026.

Informan penelitian terdiri atas lima orang yang terlibat langsung dalam operasional pembersihan kamar, yaitu empat room attendant dan satu Housekeeping Supervisor. Pemilihan informan dilakukan menggunakan purposive sampling dengan pertimbangan bahwa informan memiliki pengetahuan dan pengalaman langsung mengenai pelaksanaan SOP pembersihan kamar. Data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk melihat

pelaksanaan tahapan kerja secara aktual, wawancara digunakan untuk memperoleh penjelasan mengenai penerapan SOP dan kendala yang dihadapi, sedangkan dokumentasi digunakan sebagai data pendukung.

Analisis kesesuaian dilakukan dengan membandingkan pelaksanaan aktual dengan kriteria SOP yang berlaku. Setiap tahapan dikategorikan sebagai sesuai apabila dilakukan mengikuti prosedur yang ditetapkan dan tidak sesuai apabila terdapat langkah yang tidak dilakukan atau dilakukan tidak sebagaimana standar. Hasil observasi kemudian dianalisis secara deskriptif untuk mengidentifikasi tahapan yang telah konsisten dan tahapan yang masih memerlukan perbaikan.

Analisis data menggunakan model interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi direduksi berdasarkan fokus penelitian, kemudian disajikan dalam bentuk uraian dan tabel. Kesimpulan ditarik berdasarkan pola temuan yang muncul secara konsisten. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan teknik dengan membandingkan hasil observasi, wawancara dari room

attendant dan Housekeeping Supervisor, serta dokumentasi penelitian.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Standar Pembersihan Kamar di Hotel M-One Sentul

Tabel 1 Ringkasan Standar dan Hasil Observasi Pelaksanaan SOP Pembersihan Kamar

Tahapan	Rincian Utama	Hasil Pengamatan
Preparation	Knocking, membuka tirai, linen kotor, sampah, merapikan barang tamu, membersihkan bagian atas	Sesuai
Bathroom Cleaning	Toilet, shower, dinding/lantai, washbasin, linen dan perlengkapan	Sesuai
Bed Making	Bed pad, sheet, duvet, bed runner, pillow case	Sesuai
Dusting	Furnitur, pengecekan fungsi alat, room/guest supply, penataan kembali	Belum sepenuhnya konsisten
Amenities	Kelengkapan linen dan amenities kamar mandi serta room/guest supply	Belum sepenuhnya konsisten

Tahapan	Rincian Utama	Hasil Pengamatan
Final Checking	Pembersihan lantai, pengecekan ulang, penutupan tirai dan pintu	Belum sepenuhnya konsisten

Sumber: Peneliti, 2026

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh informan memahami SOP sebagai pedoman utama dalam bekerja. Housekeeping Supervisor menyampaikan bahwa proses pelatihan dan pelaksanaan kerja diarahkan sesuai SOP yang berlaku. Pernyataan tersebut diperkuat oleh observasi yang menunjukkan bahwa room attendant secara umum mengikuti urutan kerja yang telah ditetapkan. Temuan ini menunjukkan bahwa SOP telah tersosialisasi dan dipahami oleh petugas operasional.

Pemahaman terhadap SOP merupakan kondisi penting untuk menjaga keseragaman pekerjaan. Soemohadiwidjojo (2014) menjelaskan bahwa SOP merupakan instruksi kerja sistematis yang membantu karyawan melaksanakan tugas secara konsisten dan meminimalkan kesalahan. Dalam konteks penelitian ini, pemahaman SOP telah menjadi dasar kerja room attendant. Namun, pemahaman

tersebut belum selalu menghasilkan penerapan yang 100% konsisten karena terdapat tekanan operasional yang memengaruhi waktu dan sumber daya.

2. Pelaksanaan dan Kesesuaian

Pembersihan Kamar

Tabel 2 Analisis Kesesuaian Pelaksanaan Pembersihan Kamar dengan SOP

Tahapan	Kesesuaian	Temuan Utama
Preparation	Sesuai	Seluruh langkah utama dilaksanakan sesuai prosedur.
Bathroom Cleaning	Sesuai	Pembersihan toilet, shower, lantai/dinding, dan washbasin terlaksana.
Bed Making	Sesuai	Pemasangan linen dan penataan tempat tidur sesuai standar.
Dusting	Belum sepenuhnya sesuai	Pembersihan debu belum selalu menyeluruh ketika tekanan waktu tinggi.
Amenities	Belum sepenuhnya sesuai	Kelengkapan amenities dan supply belum selalu terpenuhi.
Final Checking	Belum sepenuhnya sesuai	Double checking belum konsisten pada setiap

kondisi operasional.

Sumber: Peneliti, 2026

3. Faktor Penyebab

Ketidaksesuaian

Tabel 3 Faktor Penyebab Ketidaksesuaian Pelaksanaan SOP

Faktor	Bentuk Kendala	Dampak terhadap SOP
Keterbatasan waktu	Waktu pembersihan menjadi lebih singkat	Tahapan detail lebih berisiko terlewat
Late check-out	Kamar terlambat tersedia untuk dibersihkan	Waktu room attendant berkurang
Early check-in	Kamar harus dipercepat untuk siap digunakan	Pekerjaan dilakukan dalam tekanan
Kekurangan linen	Distribusi linen bersih terlambat	Penyiapan kamar tertunda
Komunikasi antar departemen	Pembaruan status kamar kurang optimal	Prioritas dan waktu kerja kurang efektif
Kelengkapan amenities	Stok atau distribusi perlengkapan tidak selalu tersedia	Kamar belum sepenuhnya siap

Sumber: Peneliti, 2026

4. Dampak Ketidaksesuaian

terhadap Kualitas Pelayanan

Tabel 4 Dampak Ketidaksesuaian Pelaksanaan SOP terhadap Kualitas Pelayanan

Tahap	Potensi Dampak	Implikasi Pelayanan
Dusting	Debu masih terlihat atau area tertentu terlewat	Persepsi kebersihan kamar menurun

Amenities	Perlengkapan kamar tidak lengkap	Kenyamanan dan kepuasan tamu berpotensi menurun
Final Checking	Kekurangan kamar tidak terdeteksi sebelum diserahkan	Risiko complaint dan ketidakpuasan meningkat

Sumber: Peneliti, 2026

Pembahasan

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa SOP pembersihan kamar di Hotel M-One Sentul telah dipahami oleh room attendant dan Housekeeping Supervisor. SOP juga telah diterapkan sebagai pedoman kerja sehari-hari. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa fungsi SOP sebagai alat untuk menciptakan keseragaman proses kerja telah berjalan dengan baik. Temuan ini mendukung pandangan Soemohadiwidjojo (2014) bahwa SOP membantu karyawan bekerja secara konsisten dan meminimalkan kesalahan.

Namun, konsistensi pelaksanaan tidak hanya dipengaruhi oleh pemahaman terhadap SOP. Dalam penelitian ini, kondisi full occupancy, late check-out, dan early check-in menciptakan tekanan waktu yang menyebabkan room attendant harus menyesuaikan ritme kerja. Hal

tersebut menjelaskan mengapa tahapan yang membutuhkan ketelitian lebih tinggi, seperti dusting, pengisian amenities, dan final checking, lebih rentan mengalami ketidaksesuaian. Dengan demikian, kesenjangan antara standar ideal dan praktik lapangan lebih banyak dipengaruhi oleh dinamika operasional dibandingkan oleh kurangnya kompetensi staf.

Dari perspektif manajemen Housekeeping, temuan ini menegaskan pentingnya koordinasi lintas departemen, ketersediaan sumber daya, dan pengawasan. Housekeeping tidak dapat bekerja sendiri karena status kamar dan prioritas penyiapan sangat bergantung pada komunikasi dengan Front Office. Ketersediaan linen dan amenities juga menjadi bagian dari rantai operasional yang harus dikelola secara terencana.

Hasil penelitian terdahulu yang digunakan dalam Tugas Akhir memperlihatkan pola yang serupa. Sunarno dan Rahayu (2025) menekankan manfaat SOP yang ketat dan pelatihan rutin, sedangkan Kusuma dan Semara (2023) serta Purnomo dan Rahayu (2025) menegaskan peran Housekeeping

dalam kualitas pelayanan. Di sisi lain, Latif dan Gilang Permana (2023), Putra dan Juniarta (2024), dan Simatupang et al. (2022) menunjukkan bahwa ketidaksesuaian dapat muncul pada guest supplies, proses pembersihan, dan langkah prosedural. Temuan Hotel M-One Sentul memperkuat bahwa kualitas SOP membutuhkan dukungan sistem operasional agar dapat diterapkan konsisten dalam berbagai kondisi.

Implikasi praktis penelitian ini adalah perlunya penerapan double checking yang lebih konsisten, terutama pada kondisi peak season atau tingkat hunian tinggi. Supervisor perlu memantau tahapan yang paling rentan terlewat, sedangkan manajemen perlu memperbaiki alur distribusi linen dan amenities. Koordinasi dengan Front Office juga perlu diperkuat agar informasi late check-out, early check-in, dan prioritas kamar dapat diterima lebih cepat. Dengan langkah tersebut, standar pembersihan kamar dapat dipertahankan tanpa mengabaikan kebutuhan operasional hotel.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan

bahwa standar pembersihan kamar di Hotel M-One Sentul mengacu pada SOP yang memuat tahapan preparation, knocking, bed making, bathroom cleaning, dusting, pengisian amenities, pembersihan lantai, dan final checking. Secara umum, room attendant telah memahami SOP dan melaksanakannya sebagai pedoman kerja.

Pelaksanaan pembersihan kamar secara umum telah sesuai dengan SOP, terutama pada tahapan preparation, bed making, dan bathroom cleaning. Namun, konsistensi pada tahap dusting, pengisian amenities, dan final checking masih perlu ditingkatkan. Ketidaksesuaian tersebut terutama muncul ketika room attendant menghadapi tekanan operasional dan keterbatasan waktu.

Faktor penyebab ketidaksesuaian meliputi keterbatasan waktu akibat full occupancy, late check-out, dan early check-in; keterlambatan atau kekurangan linen; kelengkapan amenities; serta koordinasi dan komunikasi antara Housekeeping dan Front Office yang belum optimal. Ketidaksesuaian tersebut berpotensi memengaruhi kebersihan,

kelengkapan, kesiapan kamar, kenyamanan, dan kepuasan tamu.

Sebagai saran, manajemen hotel perlu memperbaiki sistem pengelolaan dan distribusi linen serta amenities, memperkuat koordinasi dengan Front Office, dan meningkatkan sistem pengawasan. Supervisor Housekeeping perlu menerapkan double checking secara konsisten dan memberikan penguatan mengenai manajemen waktu pada kondisi peak season. Room attendant perlu lebih teliti pada tahap dusting, memastikan amenities lengkap, dan mengelola waktu tanpa mengabaikan kualitas kebersihan. Penelitian selanjutnya dapat memperluas kajian pada aspek manajerial, menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur dampak terhadap kepuasan tamu, serta menganalisis sistem koordinasi lintas departemen.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayu Suriyani, N. N., Darma Susila, I. M. G., & Suwitra Wirya, I. M. (2023). Analysis of Guest Room Service by Room attendants in the Housekeeping Department. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 7(2), 775. <https://doi.org/10.37484/jmph.070210>
- Baum, T. (2019). Corrigendum to "Hospitality employment 2033: A backcasting perspective". *International Journal of Hospitality Management*, 81, 249. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.04.001>
- Gibran, M. A., Simatupang, D. T., Lapotulo, N., & Kurnia, O. (2024). Peran housekeeping dalam menciptakan suasana nyaman dan aman di Planetholidayhotel & Residence Batam. *Open Journal Systems*, 19, 4521–4530.
- Irawati, R., & Hardiastuti, E. B. W. (2016). Perancangan Standard Operating Procedure (SOP) proses pembelian bahan baku, proses produksi dan pengemasan pada industri jasa boga. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 4(2), 186–193.
- Kusuma, I. K. B. J., & Semara, I. M. T. (2023). Peranan Housekeeping dalam peningkatan kualitas pelayanan tamu di hotel. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 2(12), 2663–2672. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i12.662>
- Latif, L., & Gilang Permana. (2023). Evaluasi standar operasional prosedur kerja Housekeeping Departement dalam penyediaan kelengkapan guest supplies di Hotel Four Seasons Jakarta. *TOBA: Journal of Tourism, Hospitality and Destination*, 2(3), 34–43.

- <https://doi.org/10.55123/toba.v2i3.2430>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64.
- Pramudia, G. N. B., & Semara, I. M. T. (2023). Peranan Housekeeping dalam menangani keluhan tamu pada saat penyiapan kamar di hotel. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 2(12), 2592–2600.
<https://doi.org/10.22334/paris.v2i12.644>
- Purnomo, P. D., & Rahayu, E. (2025). Peran penting Housekeeping dalam menjaga kepuasan tamu Hotel Patra Cirebon. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 8(1), 258–264.
<https://doi.org/10.34007/jehss.v8i1.2816>
- Putra, I. P. W. S., & Juniarta, P. P. (2024). Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Housekeeping dalam menyiapkan kamar tamu check in. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 3(3), 458–463.
<https://doi.org/10.22334/paris.v3i3.743>
- Shaffan Muchlisin, M., & Henriette Posumah, C. (2025). Analisis penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pembersihan kamar di Aston Bogor Hotel and Resort. *Jurnal Penelitian Ilmiah Multidisipliner*, 2(2).
- Simatupang, D. T., Kamar, M. D., & Batam, P. P. (2022). Pelaksanaan pembersihan kamar tamu oleh pramugraha. *Jurnal Mekar*, 1(1), 21–27.
- Soemohadiwidjojo, A. T. (2014). Mudah menyusun Standard Operating Procedure (SOP). Perum Bukit Permai.
- Sunarno, S., & Rahayu, E. (2025). Manajemen kualitas Housekeeping pada hotel berbasis wisata alam di Guci Tegal. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 8(1), 375–383.
<https://doi.org/10.34007/jehss.v8i1.2817>
- Suria, D. B. B. F. P., & Febianti, F. (2023). Peranan Housekeeping Department dalam memberikan pelayanan berkualitas kepada tamu. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 2(8), 1868–1873.
<https://doi.org/10.22334/paris.v2i8.511>
- Suwitra Wiryana, I. M. (2023). Analysis of the Implementation of Standard Operating Procedures (SOP) in the Housekeeping and Front Office Department of Fria Bali Echo Beach Hotel Canggu. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 7(1), 192.
<https://doi.org/10.37484/jmph.070110>

- Tolandang, Y. J., Kamagi, J. W. A., & Pangemanan, J. (2025). Analisis penerapan SOP dalam meningkatkan kebersihan kamar di Swiss-Belhotel Maleosan Manado. *JISOH (Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora)*, 1(3), 1159–1174.
- Wijoyo, T. A. (2023). *Operasional Departemen Housekeeping di dalam hotel*. Badan Penerbit Stiepari Press.
- Wulanto, R. W., & Hadi, W. (2014). Peranan Housekeeping dalam usaha meningkatkan kepuasan tamu melalui kebersihan kamar pada Housekeeping Departemen di Sagan Huis Hotel Yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu*, V(1), 55–62.
- Yazid, M. (2023). Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) Room attendant di Hotel Pusako Bukittinggi.