

ANALISIS KETERAMPILAN PRIBADI ROOM ATTENDANT UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PENGUNJUNG THE GOLDEN BAY HOTEL BATAM

Ridho As Shiddiqi

Prodi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam
ridho@btp.ac.id

Supardi

Prodi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam
supardi@btp.ac.id

Arina Luthfini Lubis

Prodi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam
arina@btp.ac.id

ABSTRACT

The Golden Bay Hotel Batam is a four-star quality hotel, with world standards, located on Bengkong Laut Gold City in Batam. The hotel provides well-designed and comfortable rooms with wooden floors and city views, as well as a variety of additional facilities and activities to make visitors' stay more enjoyable. The cleaners are always impressed with the cleanliness of The Golden Bay Batam Hotel. This section is responsible for keeping the entire hotel environment clean, nice and tidy both inside and outside. Service presence, followed by friendliness and seamlessly provided facilities, drives a sense of satisfaction among guests, so that they come back for more. Soft skills, play an important role in the workplace as they are internal qualities that people have. Several concerns have been raised by visitors in tripadvisor comments, including displeasure with the performance of the room attendants. Some of the visitors' complaints on TripAdvisor are about unpleasant workers, sluggish service, and problems with accommodation. Based on the conclusions from the data obtained from interviews with three respondents about the soft skills of room attendants at The Golden Bay Hotel Batam, communication soft skills are the most important requirement. Meanwhile, compared to communication soft skills, emotional soft skills and critical thinking are the least needed. Because not all room attendants pay attention to visitors while carrying out their duties, guests complain. Room attendants should pay more attention to how important client preferences are at The Golden Bay Hotel Batam to increase visitor satisfaction. Room staff must also be aware of work support equipment that is no longer suitable for its purpose and must be updated so that it does not damage itself. To communicate with foreign tourists, flight attendants must master many languages. Communication indicators have developed into soft skills that play an important role in increasing visitor satisfaction.

Keywords: Softskill, Room Attendant, Guest Satisfaction

ABSTRAK

Golden Bay Hotel Batam adalah hotel dengan kualitas bintang empat, dengan standar dunia yang berlokasi di Jl. Kota Emas Bengkong Laut di Batam. Hotel ini menyediakan kamar-kamar yang dirancang dengan baik dan nyaman dengan lantai kayu dan pemandangan kota, serta berbagai fasilitas dan aktivitas tambahan untuk membuat masa tinggal pengunjung lebih menyenangkan. Para petugas kebersihan selalu terkesan dengan kebersihan The Golden Bay Batam Hotel. Bagian ini bertanggung jawab untuk menjaga seluruh lingkungan hotel bersih, bagus dan rapi baik di dalam maupun di luar. Kehadiran layanan, diikuti oleh keramahan dan fasilitas yang disediakan secara mulus, mendorong rasa kepuasan di antara para tamu, sehingga mereka kembali lagi. Soft skill, memainkan peran penting di tempat kerja karena merupakan kualitas internal yang dimiliki orang. Beberapa kekhawatiran telah dibuat oleh pengunjung dalam komentar tripadvisor, termasuk ketidaknyamanan dengan kinerja petugas kamar. Beberapa keluhan pengunjung di TripAdvisor adalah tentang pekerja yang tidak menyenangkan, layanan yang lambat, dan masalah dengan akomodasi. Berdasarkan kesimpulan dari data yang diperoleh dari wawancara dengan tiga responden tentang soft skill room attendant di The Golden Bay Hotel Batam, soft skill komunikasi merupakan kebutuhan yang paling utama. Sementara itu, dibandingkan dengan soft skill komunikasi, soft skill emosional dan berpikir kritis adalah yang paling sedikit dibutuhkan. Karena tidak semua petugas kamar memperhatikan pengunjung saat menjalankan tugasnya, para tamu mengeluh. Petugas kamar harus lebih memperhatikan betapa pentingnya preferensi klien di The Golden Bay Hotel Batam untuk meningkatkan kepuasan pengunjung. Petugas ruangan juga harus mewaspadaai peralatan penunjang kerja yang sudah tidak sesuai peruntukannya dan harus diperbarui agar tidak merusak dirinya sendiri. Untuk berkomunikasi dengan turis asing, pramugari harus menguasai banyak bahasa. Indikator komunikasi telah berkembang menjadi soft skill yang memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pengunjung.

Keywords: Softskill, Room Attendant, Kepuasan Tamu

PENDAHULUAN

Pertumbuhan ekonomi suatu negara ditandai dengan peralihan struktur ekonominya yang dulunya primer (pertanian dan pertambangan) dan mendominasi, kini bergeser ke tersier (jasa) seperti pariwisata (Mufidah, 2021). Hotel menyediakan penginapan untuk bermalam atau kunjungan sementara di industri pariwisata. Dan, dalam hal hospitality, ada dua pilar utama yang harus diberikan kepada pelanggan agar hotel memiliki citra positif: pelayanan dan fasilitas. Namun, aspek layanan lebih menarik untuk dianalisis, karena meskipun hotel memiliki fasilitas terbatas untuk ditawarkan kepada pelanggan, kekurangan ini dapat dikompensasi dengan layanan yang luar biasa.

Hotel harus memiliki citra publik yang positif sehingga klien yang ingin memanfaatkan pelayanan hotel dapat memiliki kepercayaan terhadap kualitas hotel tersebut. Untuk memenuhi semua permintaan pelanggan selama mereka tinggal, maka bagian housekeeping/housekeeping, maka penelitian ini akan mengkaji petugas kamar dari departemen housekeeping/housekeeping karena dikaitkan dengan fungsi para pekerja tersebut dalam menjaga pelayanan hotel sehingga selalu baik.

The Golden Bay Hotel Batam adalah hotel mewah bintang 4 dengan standar dunia yang terletak di kota Batam di Jl. Kota Emas Bengkong Laut. Hotel ini menawarkan desain yang bagus, kamar-kamar yang menyenangkan dengan lantai kayu ek dan pemandangan kota, serta berbagai layanan dan hiburan tambahan yang meningkatkan kenikmatan masa inap pengunjung.

Golden Bay Hotel Batam memiliki beberapa tipe kamar yang berbeda serta kenyamanan yang lengkap dan modern. Setiap kamar memiliki fasilitasnya sendiri, tetapi semuanya menyenangkan dan bersih, dengan perabotan yang lengkap dan modern. The Golden Bay Hotel Batam adalah pilihan yang baik untuk bisnis atau wisata di Batam karena pelayanannya yang menyenangkan dan memuaskan, lokasi hotel yang strategis, dan dekat dengan bandara.

Para petugas kebersihan selalu terkesan dengan kebersihan The Golden Bay Batam Hotel. Departemen housekeeping bertanggung jawab untuk menjaga seluruh lingkungan hotel, baik di dalam maupun di luar, bersih, bagus, dan rapi (Rumah.com, 2022). Hotel akan semakin kehilangan klien jika tamu tidak puas. Kehadiran layanan, dilengkapi dengan keramahan dan fasilitas yang ditawarkan dengan sempurna, meningkatkan rasa kepuasan di antara para tamu. Barang-barang ini harus dijaga oleh bagian Housekeeping, begitu juga dengan bagian lainnya,

agar pengunjung yang berkunjung ke hotel terkesan, merasa nyaman, dan ingin tinggal lebih lama (Lesmana, 2017).

Seorang pramugari harus mampu bekerja dengan cepat dan sesuai dengan protokol operasional reguler hotel, terutama saat musim liburan (Prakoso and Cahayani, 2021). Mobilitas hotel akan sangat cepat dan banyak, oleh karena itu para pramugari harus memiliki soft skill yang terlatih untuk berhubungan dengan klien sebagai pemasok produk dan layanan, serta untuk menghindari masalah komunikasi dalam tim saat bekerja.

Soft skill adalah kemampuan, bakat, atau keterampilan yang dimiliki oleh setiap manusia. Kapasitas ini juga terkait dengan perilaku pribadi, sosial, komunikasi, dan manajemen diri, yang mencakup rentang yang luas: kesadaran diri, kepercayaan, kesadaran, kemampuan beradaptasi, pemikiran kritis, kesadaran organisasi, sikap, inisiatif, empati, kepercayaan diri, integritas, kontrol harga diri, kepemimpinan, pemecahan masalah, pengambilan risiko, dan manajemen waktu semuanya penting (Klaus, 2008). Personel kantor, serta soft skill, memainkan peran penting karena merupakan kualitas intrinsik yang diperoleh individu di tempat kerja. Dengan berjalannya waktu, akan terjadi persaingan dalam dunia kerja, atau yang sering kita sebut persaingan.

Petugas kamar harus bertemu individu baru dengan karakteristik yang berbeda-beda sambil menyempurnakan soft skill mereka. Akibatnya, seorang pramugari yang menggunakan soft skillnya untuk menjalin hubungan dengan pengunjung dapat membuka lebih banyak peluang dalam kualitasnya. Mengasah soft skill juga akan mendorong seseorang menjadi pribadi yang bermanfaat dalam situasi sosial dan perlu dikembangkan di dunia kerja (Adieb, 2023).

Mengontrol dan memperkuat soft skill adalah kapasitas petugas ruang yang lebih besar untuk memahami kinerja diri. Beberapa kekhawatiran telah dibuat oleh pengunjung dalam komentar tripadvisor, termasuk ketidaksenangan dengan kinerja petugas kamar. Sementara Analisis Softskill juga didasarkan pada berbagai keluhan pengunjung yang ditemukan di TripAdvisor, seperti pekerja yang tidak menyenangkan, layanan yang lamban, dan masalah terkait kamar.

Karena tamu adalah raja, pihak hotel harus memberikan perhatian penuh dan pelayanan yang memuaskan. Untuk memenuhi kamar yang baik, petugas kamar harus berdedikasi, ramah, sopan, santun, disiplin, terampil, gesit, jujur, bertanggung jawab, dan memiliki rasa memiliki. Menjaga dan

memelihara kebersihan merupakan citra bagi pengunjung dan tolak ukur persaingan hotel dalam menjual item kamar dengan hotel lain. Jumlah tamu yang menginap di hotel akan menentukan tingkat hunian kamar; semakin banyak tamu yang menginap maka tingkat hunian kamar hotel semakin besar, begitu pula sebaliknya. (Lestari and Hadi, 2013).

Berdasarkan uraian di atas, kinerja pramugari sangat terkait langsung dengan soft skill, yang dapat berdampak pada hasil kerja, waktu penyelesaian pekerjaan, efektifitas kerja, dan kemajuan kerja. Barang-barang ini berupaya meningkatkan fungsi hotel, yang pada gilirannya dapat membantu hotel mencapai tujuannya. Berdasarkan hasil yang dicapai, penulis ingin mendapatkan pemahaman yang lebih baik **“Analisis Keterampilan Pribadi Room Attendant Untuk Meningkatkan Kepuasan Pengunjung The Golden Bay Hotel Batam”**.

METODE

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif atau metode penelitian deskriptif dengan tujuan untuk memahami dan menjelaskan kejadian dan fenomena di lapangan, serta menyajikan data secara sistematis, faktual, dan benar dalam menyikapi fakta atau fenomena yang sebenarnya terjadi di lapangan (Somantri, 2005). Studi ini mengumpulkan data deskriptif dari berbagai informan yang ditunjuk dan dianggap kompeten untuk membantu penyelesaian kesulitan-kesulitan yang dipaparkan dalam investigasi ini. Dengan memperoleh informasi tentang subjek penelitian, penelitian ini menekankan pada kualitas data yang diperoleh di lapangan dari informan kunci dan banyak informan.

Sumber Data Penelitian

Wawancara dengan subjek penelitian memberikan sumber data primer, yang juga dapat dikumpulkan di lapangan atau latar penelitian dengan observasi atau observasi langsung. Data utama dalam penelitian ini dapat berupa catatan hasil wawancara dan observasi, atau dapat juga dikumpulkan langsung dari informan melalui wawancara langsung (Abdussamad, 2021).

Menurut (Sugiyono, 2016) Data sekunder adalah sumber data yang tidak menyampaikan data secara langsung kepada pengumpul data (melalui individu atau dokumen lain). Untuk melengkapi informasi yang diperoleh dari sumber data primer digunakan sumber data sekunder seperti bahan pustaka, literatur, buku, artikel, jurnal, penelitian terdahulu, dan situs internet. Sumber data sekunder akan memudahkan peneliti untuk memperoleh dan mengevaluasi data penelitian sehingga menghasilkan kesimpulan yang lebih kuat dan penelitian yang lebih berkualitas.

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Esterberg dalam (Sugiyono, 2016), pertemuan antara dua orang untuk berbagi informasi dan ide melalui tanya jawab untuk mengembangkan makna dalam isu tertentu dikenal sebagai wawancara. Peneliti dapat belajar lebih banyak tentang individu melalui wawancara sambil memahami peristiwa dan kejadian yang tidak dapat diungkap dengan observasi. Peneliti akan melakukan wawancara dengan Executive Housekeeper dan Room Attendant untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan.

Dalam (Sugiyono, 2016) mendefinisikan membantu perolehan data dan informasi berupa buku, arsip, catatan, tulisan, angka, dan gambar dalam bentuk laporan dan informasi yang dapat digunakan untuk membantu studi. Dokumentasi merupakan alat bantu penelitian yang memberikan gambaran tentang keadaan atau posisi hotel. Studi dokumen digunakan dalam penelitian kualitatif selain pendekatan



observasi dan wawancara. Kajian ini mengacu pada strategi dokumentasi seperti struktur organisasi hotel, profil hotel, dan laporan penelitian, serta tindakan peneliti saat melakukan observasi dan wawancara (Abdussamad, 2021).

Menurut (Sugiyono, 2016), landasan dari semua informasi yang diterima siswa melalui mengamati dan belajar tentang subjek adalah observasi. Strategi ini digunakan untuk menyelidiki kejadian atau fenomena yang menarik. Observasi juga mencari data dengan pengamatan langsung dan mempelajari topik-topik yang relevan dengan penelitian langsung. Peneliti melakukan observasi dengan melakukan beberapa survey ke hotel, kemudian memilih tempat penelitian berdasarkan beberapa faktor setelah menyelesaikan rangkaian kuesioner. Dalam situasi ini, pengamatan dihasilkan dengan memeriksa masalah penelitian secara bertahap.

Teknik Analisis Data

Dalam (Abdussamad, 2021) analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengkategorikan data, mendeskripsikannya menjadi

satuan-satuan, mensintesiskannya, menyusunnya menjadi pola-pola, memutuskan mana yang penting dan apa yang akan dipelajari, dan menarik kesimpulan yang mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.

Analisis data dalam penelitian kualitatif dimulai dengan pengumpulan data dan berlanjut hingga pengumpulan data selesai dalam jangka waktu tertentu. Jika peneliti tidak menerima data yang dibutuhkan selama prosedur pengumpulan data, peneliti akan terus mengajukan pertanyaan sampai temuan data yang tepat terkumpul. Dalam (Sugiyono, 2016) operasi analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berkelanjutan. Sampai datanya jenuh, yaitu. Kegiatan analisis data meliputi pengumpulan data terkait masalah, mempelajari dan menganalisis struktur organisasi yang telah dilaksanakan, mempelajari dan menganalisis jurnal dan dokumen lain yang terkait dengan masalah, memberikan alternatif pemecahan masalah, dan menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis data.

PEMBAHASAN

Hotel Golden Bay Batam Di kota Batam terdapat hotel kelas bintang 3 dengan standar dunia. The Golden Hotel Batam menawarkan desain yang menakjubkan, akomodasi yang menyenangkan, dan berbagai layanan tambahan dan hiburan yang meningkatkan kenyamanan pengunjung selama menginap. Golden Bay Hotel Batam menyediakan paket Queen Superior, Superior Twin, dan kamar dengan tempat tidur tambahan, dengan masing-masing kamar didukung oleh fasilitas lengkap dan kontemporer. Setiap kamar memiliki berbagai fasilitas, tetapi semuanya nyaman dan bersih, dengan perabotan lengkap dan modern.

Gambar 1. *The Golden Bay Hotel Batam* (Agoda, no date)

Golden Batam Hotel Batam terletak di distrik Bengkong Laut Batam. Menawarkan pengalaman menginap yang menyenangkan dan nyaman dengan fasilitas kontemporer dan pelayanan yang baik. Hotel ini menawarkan berbagai fasilitas dengan biaya yang masuk akal. Setiap apartemen berukuran luas dan berperabotan modern, dengan fasilitas seperti rak pakaian, pembuat kopi atau teh, brankas pribadi, area tempat duduk dan meja kerja, pengering rambut, dan kulkas kecil. Fasilitas lainnya meliputi spa dan pijat tubuh, laundry, dan fasilitas laundry. pertemuan dan perjamuan, layanan antar-jemput, persewaan mobil, area piknik untuk layanan wisata, dan penyimpanan bagasi.

Kebutuhan Utama Softskill Room Attendant

Berdasarkan kesimpulan dari data yang diperoleh dari wawancara dengan tiga responden tentang soft skill

room attendant di The Golden Bay Hotel Batam, soft skill komunikasi merupakan kebutuhan yang paling utama. Sementara itu, dibandingkan dengan soft skill komunikasi, soft skill emosional dan berpikir kritis adalah yang paling sedikit dibutuhkan.

Kemampuan Softskill Room Attendant

Soft skill room attendant harus dikembangkan agar mereka bisa maju. Ia juga menyatakan bahwa soft skill sangat penting untuk meningkatkan pengembangan pekerjaan agar pengunjung merasa nyaman dan terlindungi tergantung dari kinerja room attendant dalam hal komunikasi, kepribadian, dan kedisiplinan. Ada petugas kamar yang kurang memperhatikan aspek-aspek tertentu. Karena kurangnya pemahaman mereka dalam menguasai bahasa Inggris, petugas kamar kesulitan berbicara dengan pengunjung asing dalam keadaan ini.

Hambatan yang Dialami Room Attendant

Komunikasi semakin terhambat oleh kurangnya kemampuan pramugari, khususnya dalam bidang bahasa asing. Petugas kamar mungkin tahu apa artinya, tapi sulit untuk menjawabnya. Petugas hotel menjadi gelisah saat bertemu orang luar. Akibatnya, pengunjung dibiarkan sendiri; tidak ada interaksi antara tamu dan petugas kamar.

Kewalahan dalam mengejar pembersihan kamar selama musim puncak hotel, dan berurusan dengan permintaan tamu tak terduga yang tidak masuk akal dalam harapan mereka untuk menyelesaikan pekerjaan. Kurang percaya diri dalam menghadapi kesulitan yang berkembang akibat miskomunikasi dengan pengunjung. Selain itu, peralatan yang digunakan selama operasi, seperti perlengkapan dan peralatan, harus disertakan untuk memastikan kegiatan berjalan dengan lancar.

Langkah Untuk Meningkatkan Kemampuan Softskill Room Attendant

Kesiapan petugas kamar untuk mengikuti pengajaran bahasa asing, khususnya bahasa Inggris. Soft skill berbahasa Inggris adalah salah satu yang sering absen di antara petugas kamar. Ketika seseorang berbicara bahasa Inggris, kebanyakan orang mengerti, tetapi menanggapi dalam bahasa Inggris itu sulit. Sehingga kegiatan berjalan lebih lancar dan wisatawan mancanegara yang menginap memiliki pengalaman yang positif.

Jika Room Attendant mengikuti SOP dan memenuhi semua area kebersihan dan kelengkapan di area room Attendant, maka dapat meningkatkan kemampuan Room Attendant. Pentingnya memberikan program dan dorongan kepada room

attendant untuk selalu bersikap sopan dan membantu pengunjung yang mengalami masalah di hotel. Selain itu, jika petugas kamar mengalami kendala, sebaiknya diberitahukan kepada pengawas agar dapat ditanggulangi dan dicarikan jalan keluarnya bersama-sama. Motivasi yang diberikan tentunya akan membantu pihak Housekeeping Department dalam meningkatkan kepuasan pengunjung dan mendorong para room attendant untuk membangun semangat dan bekerja tanpa lelah.

Kepuasan Tamu Sejalan dengan Performansi Room Attendant

Sebelum pengunjung mengungkapkan permintaan mereka, setiap petugas kamar harus mengambil inisiatif yang lebih besar. Hal ini penting agar tamu merasa diperhatikan dan tidak mudah mengeluh. Hotel ini sangat menghargai preferensi tamu. Oleh karena itu, setiap pengunjung harus memiliki preferensi sebanyak mungkin agar pramugari lebih berinisiatif saat tamu menginap di The Golden Bay Hotel Batam.

Petugas kamar harus menyelesaikan tugasnya dengan sebaik mungkin agar tamu yang menginap merasa nyaman dan puas dengan hasil yang dicapai oleh petugas kamar, dengan tujuan pengunjung ingin kembali ke hotel ini untuk menginap. Untuk operasi yang efektif, petugas kamar harus memiliki rasa memiliki; jika peralatan dalam kondisi baik, petugas ruangan akan beroperasi dengan baik juga. Item-item yang tercantum di atas akan menjadi perebutan peringkat hotel yang dapat dinilai secara pro dari berbagai e-commerce, dengan kepuasan tamu dan kinerja petugas kamar menjadi salah satu variabel yang ditentukan.

KESIMPULAN

Analisis Softskill Room Attendant Golden Bay Hotel Batam telah ditelaah dan dievaluasi, dimulai dari kemampuan verbal, emosional, dan berpikir kritis yang digunakan oleh room attendant saat menjalankan operasional. Para tamu mengeluh karena tidak semua petugas kamar memperhatikan pengunjung saat melakukan pekerjaannya.

Petugas kamar harus lebih memperhatikan betapa pentingnya preferensi klien di The Golden Bay Hotel Batam untuk meningkatkan kepuasan pengunjung. Petugas ruangan juga harus mewaspadai peralatan penunjang kerja yang sudah tidak sesuai peruntukannya dan harus diperbarui agar tidak merusak dirinya sendiri. Untuk berkomunikasi dengan tamu luar negeri, pengunjung kamar harus belajar bahasa baru. Indikator komunikasi telah berkembang menjadi soft skill yang berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan pengunjung. Jika

tidak ada dari mereka yang memahami bahasa vokal satu sama lain, mereka dapat berkomunikasi melalui gerak tubuh, mengangkat bahu, ekspresi wajah marah atau senang, dan sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

Abdussamad, Z. (2021) *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: Syakir Media Press.

Adieb, M. (2023) *Soft Skill: Pengertian, Contoh Skill, dan Cara Meningkatkan*. Available at: <https://glints.com/id/lowongan/soft-skill/> (Accessed: 10 March 2023).

Agoda (no date) *The Golden Bay Hotel Batam*. Available at: <https://www.agoda.com/the-golden-bay-hotel-batam/hotel/batam-island-id.html?cid=1844104> (Accessed: 10 June 2022).

Klaus, P. (2008) *The Hard Truth About Soft Skills: Workplace Lessons Smart People Wish They'd Learned Sooner*. 1st edn. New York: Collins.

Lesmana, M. S. A. (2017) *Peran Housekeeping Departement dalam Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar di Bintang Mulia Hotel & Resto Jember*.

Lestari, B. and Hadi, W. (2013) 'KINERJA KARYAWAN HOTEL DALAM MENINGKATKAN OCCUPANCY TAMU DI HOTEL LILIK DAGEN YOGYAKARTA', *Jurnal Khasanah Ilmu*, IV(1), pp. 53–66.

Mufidah, A. Z. (2021) *Strategi Pemasaran Hotel Harris Bareleng dan Golden View Batam Hotel Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan guna Memperoleh Gelar Sarjana Universitas Islam Indonesia Disusun Oleh* : Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Prakoso, I. P. W. and Cahayani, A. (2021) 'ANALISIS HARD SKILL DAN SOFT SKILL ROOM ATTENDANT HOTEL', *Jurnal Transaksi*, 13(1), pp. 49–63.

Rumah.com, T. E. (2022) *Housekeeping Pengertian, Lingkup Kerja dan Strukturnya*, *Rumah.com*. Available at: <https://www.rumah.com/panduan-properti/housekeeping-47760> (Accessed: 10 June 2022).

Somantri, G. R. (2005) 'Memahami Metode Kualitatif', *Makara Human Behavior Studies in Asia*, 9(2), pp. 57–65. doi: <https://doi.org/10.7454/mssh.v9i2.122>.

Sugiyono (2016) *Metode Penelitian Kuantitatif*



Kualitatif dan R & D. Alfabeta.

