

TINJAUAN TENTANG PENGGUNAAN *TRAVEL WITH PURPOSE (TWP) BOTTLE* SEBAGAI *ROOM AMENITIES* DI HILTON HOTEL BANDUNG

Fitriatum Mardiah

Akademi Pariwisata Bunda

fitriatumm@gmail.com

Windy Della Sari

Akademi Pariwisata Bunda

windydellasari@akparbundapadang.ac.id

Ida Rochanawati

Akademi Pariwisata Bunda

idarochanawati5@gmail.com

Rifdatul Husna

Politeknik Negeri Padang

rifdatulhusna@pnp.ac.id

ABSTRACT

This article reports the results of a study on the use of Travel With Purpose (TWP) Bottle as room amenities in the housekeeping department. Data obtained through documentation, interviews, observation, and questionnaires. Travel With Purpose (TWP) Bottle is Hilton's Environmental, Social and Governance (ESG) strategy to drive responsible travel and tourism globally. Through Travel With Purpose, we strive to create a positive environmental and social impact across operations, supply chains and communities. To support the operational continuity of the Travel With Purpose (TWP) Bottle, the housekeeping department it self sets standard operational procedures, namely standard operational procedures for the sanitation process for washing bottles and standard operational procedures for water refills for refilling which are carried out every day. Apart from that, through the use of Travel With Purpose (TWP) Bottle it can also reduce waste, especially plastic bottles, also compared to using disposable bottles, using refillable Travel With Purpose (TWP) Bottle can minimize costs in the housekeeping department because they have the most affordable prices.

Keywords: *Standard Operational Procedure for Using TWP Bottles, Price Comparison, Reduction of plastic waste.*

Corresponding Author: fitriatumm@gmail.com

A. PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan kegiatan yang digemari masyarakat luas, perkembangan pariwisata di Indonesia berkembang cukup pesat diberbagai sektor dan jenisnya. Sektor pariwisata di Indonesia memiliki pegiat dan penggemar masing – masing, yang mana dimulai dari wisata alam, wisata, kuliner, wisata bahari, bahkan hingga wisata sejarah dan kota.

Menurut Luturlean (2019:4) disebutkan bahwa “Pariwisata adalah suatu kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh setiap individu dalam jangka waktu tertentu dari satu tempat ke tempat lainnya dengan melakukan perencanaan keberangkatan sebelumnya dengan tujuan sebagai sarana rekreasi dan kepentingan pribadi sehingga dapat memenuhi setiap individu atau orang yang terkait didalamnya”. Sedangkan yang tercantum pada Undang-Undang No.10 Tahun 2009 mengenai kepariwisataan, “Pariwisata merupakan macam – macam kegiatan wisata yang disokong oleh berbagai fasilitas serta layanan yang sudah disiapkan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan juga pemerintah daerah.” Pariwisata yang sedang populer saat ini adalah *Staycation* atau kegiatan yang dilakukan oleh seseorang untuk bermalam atau menginap baik di Hotel, Villa, Camping, atau Resort. Tujuan dari *Staycation* adalah untuk menghilangkan rasa penat atau *Stress Relief* sementara dari hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan, kondisi rumah, ataupun secara sengaja hanya untuk menikmati fasilitas yang diberikan oleh pihak akomodasi.

Akomodasi merupakan sarana pokok pada pariwisata yang memiliki peran penting bagi para pegiat wisata saat melakukan perjalanan dan juga memiliki pengaruh terhadap lama tinggal wisatawan di suatu daerah tujuan. Suatu kamar yang digunakan wisatawan untuk tempat tidur atau bermalam dapat dinamakan akomodasi. Namun istilah akomodasi mengalami perubahan seiring berjalannya waktu yang berkembang luas menjadi suatu tempat dimana seseorang dapat tidur, beristirahat atau menginap sementara waktu selama dalam perjalanannya tapi juga mendapatkan makan minum dan terpenuhi kebutuhan yang lain.

Akomodasi yang paling mudah untuk di jumpai saat ini adalah hotel. Hotel merupakan salah satu produk pariwisata, hotel sendiri merupakan bangunan yang dibuat untuk kebutuhan komersial yang menyediakan akomodasi penginapan dan juga makan dan minum. Seiring berjalannya waktu, hotel semakin memunculkan fasilitas - fasilitas yang semakin menarik minat masyarakat luas yang ingin melakukan perjalananan kesuatu tempat tertentu, Menurut Kade (2021:28) secara harfiah, “Hotel berasal dari kata *Hospitium* berarti ruangan tamu yang berada dalam suatu *Monastery* yang kemudian kata *Hospitium* di Prancis dipadukan dengan kata *Hospes* lalu menjadi *Hospice*. Untuk beberapa lama kata *Hospice* tidak mengalami perubahan. Dalam perkembangan selanjtnya, setelah melalui proses pengertian dan analogi yang sangat lama untuk membedakan antara *Guest House* dengan *Mansion House* (sebuah rumah besar), maka rumah besar tersebut disebut *Hostel*. Kata *Hostel* ini terus menerus digunakan orang, lambat laun huruf “s” pada kata *hostel* menghilang atau menghilangkan, menjadi hotel seperti apa yang kita kenal sekarang.”

Hotel memiliki departemen-departemen untuk menunjang keberlangsungan operasional, salah satunya *Housekeeping Department*, Menurut Darsono (2011:2). “*Housekeeping* dalam bahasa Indonesia adalah tata graha, tata graha bila ditinjau dari segi kebahasaan terdiri dari 2 kata, yaitu tata yang artinya mengatur dan graha yang

artinya rumah. Dalam Bahasa Inggris juga terdapat 2 kata, yaitu *House* yang artinya rumah dan *Keeping* yang artinya menjaga. Dari kata yang sudah diartikan dapat disimpulkan tata graha hotel adalah bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga, merawat, dan mengatur kerapian, kebersihan kamar tamu, ruangan umum, restoran, bar dan *Outlet* lainnya yang terdapat di hotel.”

Dengan adanya *Housekeeping Department* dapat membuat setiap tamu nyaman saat menginap di hotel karena kerberhsihannya selalu diperhatikan. Semakin lama tamu menginap, semakin besar *Revenue* yang didapat karena pendapatan terbesar hotel didapat dari hasil penjualan kamar. Untuk menunjang kenyamanan tamu saat bermalam di hotel maka menjadi salah satu tugas dan tanggung jawab seorang *Room Attendant* untuk menyiapkan kamar yang siap dijual serta berapa lama seorang *Room Attendant* untuk mempersiapkan kamar tersebut. Dengan memperhatikan kebersihannya, *Chemical* khusus yang digunakan, peralatan yang menunjang untuk membersihkan kamar, linen-linen yang di dibutuhkan, dan juga dalam menyediakan *Guest Amenities* yang diperuntukan bagi tamu-tamu yang menginap di hotel.

Menurut Setiawan (2020:336) “Menyatakan bahwa harga kamar, ketersediaan fasilitas dan kedekatan dengan tujuan wisata merupakan atribut penting dalam pemilihan hotel. Fasilitas yang dapat menunjang kenyamanan tamu saat bermalam di hotel berupa *Guest Amenities* yang diperuntukan bagi tamu-tamu yang menginap di hotel.” *Guest Amenities* berupa barang-barang kecil seperti shampo, sabun, dan perlengkapan mandi lainnya yang terletak didalam toilet, dan juga terdapat pada area tempat tidur salah satunya adalah air mineral.

Saat ini di hotel sedang populer mengganti botol plastik dengan botol kaca isi ulang. Melalui penggunaan botol kaca isi ulang ini sebagai *Room Amenities* dapat meminimalisir sampah botol plastik karena penggunaan *Travel With Purpose (TWP) Bottle* ini dapat digunakan secara berulang-ulang oleh tamu yang menginap. Sesuai namanya *Travel With Purpose (TWP) Bottle* jika diartikan kedalam bahasa Indonesia yaitu “berpergian dengan tujuan” jadi dengan adanya penerapan *Travel With Purpose (TWP) Bottle* sebagai *Room Amenities* di Hilton Hotel Bandung menjadikan tamu memiliki tujuan, tidak hanya tujuan untuk menginap dan menikmati fasilitas saja tetapi juga mengajak tamu memiliki tujuan untuk peduli akan lingkungan dengan membantu mengurangi sampah plastik melalui penggunaan *Travel With Purpose (TWP) Bottle* sebagai botol air minum.

Pada Hilton hotel melalui penerapan *Travel With Purpose (TWP) Bottle* sebagai botol air minum juga dapat meminimalisir pengeluaran biaya khususnya di *Housekeeping Department*, karena *Travel With Purpose (TWP) Bottle* praktis juga memiliki harga yang terjangkau dibandingkan dengan botol sekali pakai, *Travel With Purpose (TWP) Bottle* pemakainnya dapat diisi ulang, jadi dengan pemakain botol yang diisi ulang jika dibandingkan dengan botol mineral plastik maupun botol kaca yang masih bersegel yang langsung dibeli dari pabriknya, memerlukan pengeluaran biaya yang lebih besar dan pemakainnya hanya dapat dipakai sekali pakai, namun masih perlu diperjelas mengenai kelebihan serta kekurangan apabila menggunakan botol kaca isi ulang. Serta menggunakan botol kaca isi ulang memerlukan mesin dan alat pembersihan yang menunjang, Menurut Rizal (2016:21) “Sterilisasi dapat dikatakan suatu proses mematikan seluruh mikroorganisme dengan pemanasan, dengan tujuan membebaskan bahan dan semua mikroba perusak. Sedangkan ungkapan dari Pelczar dan Chan bahwa suatu benda yang steril, dipandang dari sudut

mikrobiologi artinya bebas dari mikroba atau mikroorganisme hidup. Suatu benda atau substansi hanya dapat dikatakan steril atau tidak steril tidak ada setengah steril atau setengah tidak steril.”

Di Hilton Hotel Bandung Penggunaan *Travel With Purpose (TWP) Bottle* sebagai *Room Amenities* oleh tamu maupun *Housekeeping Department* sudah sangat baik, terlebih pihak *Management* yang menyediakan fasilitas dan menetapkan *Standart Operational Procedure (SOP)* untuk menunjang sanitasi dan kebersihan proses strealisasi pada *Travel With Purpose (TWP) Bottle* dan juga menetapkan *Standart Operational Procedure (SOP) Water Refill* seperti menyediakan *Dishwasher Machine* dan *Chemical* khusus, air galon, dispenser air, dan atribut lainnya yang menunjang keberlangsungan proses *Water Refill* pada *Travel With Purpose (TWP) Bottle*.

Pembahasan mengenai sterilisasi, *Standart Operational Procedure (SOP)*, dan juga *Standart Operational Procedure (SOP) Water Refill* pada *Travel With Purpose (TWP) Bottle* dapat membantu menjawab pertanyaan – pertanyaan tamu mengenai kebersihan dan sterilisasi dari botol yang digunakan. Sebagaimana yang penulis alami saat melakukan PKL di Hilton Hotel Bandung, salah satu hotel yang sudah menggunakan botol kaca isi ulang atau Hilton Hotel Bandung menyebutnya sebagai *Travel With Purpose (TWP) Bottle*.

Sehubungan dengan pembahasan tersebut penulis tertarik menyusun proyek akhir yang berjudul, “**Tinjauan Tentang Penggunaan *Travel With Purpose (TWP) Bottle* Sebagai *Room Amenities* Di Hilton Hotel Bandung**”.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Data dikumpulkan di Hilton Hotel Bandung. Data dikumpulkan melalui observasi dan Interview mengenai penggunaan TWP bottle di Hilton Hotel. Observasi dilakukan selama 2 (dua) bulan, yaitu mulai tanggal 22 November 2022 sampai dengan 12 Januari 2023. Data yang diperoleh dianalisis dan ditinjau untuk menjawab pertanyaan penelitian.

C. HASIL PENELITIAN

1. Kelebihan Penggunaan Dari *Travel With Purpose (TWP) Bottle*

a. Memiliki *Standart Operational Procedure (SOP)* Penggunaan

1) *SOP* Sanitasi atau Pencucian Pada *TWP Bottle*

- a) Use a suitable rack for glass bottles (*TWP Bottle*)
- b) Make sure that there are no remaining drinks in the bottle such as settled coffee, syrup, etc. and that all glass bottles are upside down when being washed.
- c) Glass bottles must be rinsed first before washing, especially the inside.
- d) Open the Dishwasher Machine door and place the rack containing the neatly arranged glass bottles (*TWP Bottles*) in the right position.
- e) Press Program 2 to start the washing process until you hear a beep sound, approximately 2 minutes of washing time (*TWP Bottle*).
- f) After washing is complete, open the Dishwasher Machine door and let the glass bottle (*TWP Bottle*) sit before lowering it to reduce the hot temperature first.

All used glass bottles (*TWP Bottles*) must be removed from guest rooms and washed in a commercial dishwasher (*Diswasher Machine*).

Bottles are washed and must be replaced from the guest room, washing in the guest room toilet is not allowed. All glass bottles in guest rooms are the responsibility of the Housekeeping team or Room Attendant: All glass bottles are placed in the Housekeeping Office.

- a) Clean and dirty glass bottles must be stored separately
- b) The Room Attendant must carry one empty shelf in the Housekeeping trolley to store dirty empty glass bottles.
- c) In front of the guest room, the Trolley Room Attendant or on the floor in front of the guest room, the TWP Bottle rack must be covered wisely for hygiene reasons and the cloth used for the cover must be clean.
- d) All clean bottles must be completely free of oil and spots before being placed on the shelf.
- e) All TWP Bottles or clean glassware must be stored upside down.
- f) Dishwasher Machine is located at the Fresco Restaurant on the 6th floor and in the Executive Lounge on the 11th floor.
- g) Room Attendant will wash dirty TWP bottles at Fresco Restaurant on the 6th floor after and of Shift.
- h) Room Attendant (Evening shift) will carry out the washing process starting at 16:30 WIB every day and finishing at around 17.00 WIB.
- i) The Room Attendant will take the TWP Bottle and arrange it in the Housekeeping Office to be needed again the next morning.
- j) Polishing is very necessary to make all TWP Bottles spotless.
- k) Document each TWP Bottle washing process and immediately report it to the Leader in charge.

2) SOP Water Refill

- a) Wash hands properly
- b) After being cleaned at dishwashing station, bottles will be stored at trolley rack and transported to refilling station at HK office
- c) Prepare necessities such as clean cloth and hand gloves and trolley, mineral water gallons, sanitizer tissue
- d) Make sure that the water dispenser is clean and inspected for any defects and
- e) Use proper PPE (handgloves) when handling TWP bottles
- f) Inspect the bottle cleanliness for defects before refilling
- g) Refill using designated mineral water (Aqua Gallon)
- h) Do not overfill the bottle, make sure there's some room left inside the bottle
- i) Inspect the water inside the bottle, should there any contamination
- j) Close the bottle lid after finishing inspection, and make sure it is locked properly to avoid spillage
- k) Put expired date sticker tag at the bottom of the bottle
- l) Expiry time is 5 days since refilling water, any water bottle exceeded the time limit should be rewashed and water will be disposed
- m) Place on designated bottle storage rack and use trolley for transportation
- n) applied glass seal on the side of the bottle

b. Penggunaan TWP *Bottle* Dapat Menghemat Pengeluaran Biaya Di *Housekeeping Department*.

Tabel 1. Ukuran Dan Harga Satuan Dari Masing-Masing Botol

No	Jenis Botol	Ukuran	Harga Satuan
1.	Gallon Bottle	18 L	Rp. 10.000,00
2.	Travel With Purpose (TWP) Bottle	1 L	Rp. 555,00
3.	Ron88 Glass Bottle	330 ml	Rp. 1.200,00
4.	Ron88 Plastic Bottle	330 ml	Rp. 1.600,00

Tabel 2. Rumus Mencari Harga Satuan Dari Air *Travel With Purpose (TWP) Bottle*

<p>Rumus:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p>Harga Galon : Ukuran Galon X Ukuran TWP botol</p> </div>
<p>Diketahui: Harga satuan air galon ukuran 18 L Rp. 10.000 Ukuran 1 botol galon adalah 18 L Ukuran 1 TWP <i>bottle</i> adalah 1 L</p> <p>Ditanya: Berapa harga <i>Travel With Purpose (TWP) Bottle</i> yang diperoleh jika direfil menggunakan botol air galon ukuran 18 L?</p> <p>Dijawab: 1 botol air galon ukuran 18 L seharga Rp.10.000, Maka diperoleh: Satu galon berukuran 18 L seharga Rp 10.000 berarti TWP <i>bottle</i> dapat terisi sebanyak 18 botol TWP dari 1 botol air galon. karena ukuran 1 TWP <i>Bottle</i> adalah 1 L. Maka diperoleh hasil sesuai dengan rumus = $10.000 : 18 \text{ L} \times 1 \text{ L}$ $10.000 : 18 = 555$</p>

Tabel 3. Rumus Mencari Jumlah Air Galon, Total Biaya Air Galon, TWP Bottle, Ron88 Botol Kaca dan Ron88 Botol Plastik, Berapa Kali Pemakaian dan Pengisian Ulang TWP Bottle, Total Sampah Botol Plastik.

No	Rumus
1.	Mencari Jumlah Air Galon Yang Habis Terpakai: Room Sold x No. Of TWP Bottle In The Room : 18 L
2.	Menacari Total Biaya Jumlah Galon yang habis terpakai: No Of Consumed Gallon Used x Gallon Price
3.	Mencari Total Biaya Penggunaan TWP <i>Bottle</i> : Room Sold x No Of TWP Bottle In The Room x TWP Bottle Price
4.	Mencari Total Biaya Penggunaan Ron88 Botol Kaca: Room Sold x No Of Ron88 Glass Bottle In The Room x Ron88 Glass Bottle Price
5.	Mencari Total Biaya Penggunaan Ron88 Botol Plastik: Room Sold x No Of Ron88 Plastic Bottle In The Room x Ron88 Plastic Bottle Price
6.	Mencari Berapa Kali Pemakaian dan Pengisian Ulang TWP <i>Bottle</i> Room Sold x No. Of TWP Bottle In The Room
7.	Mencari Total Sampah Botol Plastik Room Sold x No Of Plastic Bottle In The Room

Tabel 4. Total Perbandingan Pengeluaran Biaya

No	Tanggal	Total Room Sold	Total Galon	Total Biaya			
				Gallon Bottle	TWP Bottle	Ron88 Glass Bottle	Ron88 Plastic Bottle
				Rp. 10.000	Rp. 555	Rp. 1.200	Rp. 1.600
1.	22 - 30 Nov 22	1.493	166	1.660.000	1.657.230	3.583.200	4.777.600
2.	01 - 31 Des 22	5.078	564	5.640.000	5.636.580	12.187.200	16.249.600
3.	01 - 12 Jan 23	1.808	201	2.010.000	2.006.880	4.339.200	5.785.600
	22 Nov 22 - 12 Jan 2023	8.379	931	9.310.000	9.300.690	20.109.600	26.812.800

Tabel 5. Penggunaan TWP *Bottle* Dapat Mengurangi Sampah Limbah Plastik Jika Dibandingkan Dengan Menggunakan Botol Plastik.

No	Tanggal	Room Sold	Perbandingan	
			TWP Bottle	Plastik Bottle
1.	22 – 30 November 2022	1.493	2.986	2.986
2.	01 – 31 Desember 2022	5.078	10.156	10.156
3.	01 – 12 Januari 2023	1.808	3.616	3.616
22 November 2022 – 12 Januari		8.379	16.758	16.758

Maka terdapat 16.758 kali penggunaan TWP *Bottle* untuk diisi ulang. Dimana 16.758 L air dan sebanyak 931 botol air galon yang dibutuhkan untuk *Water Refill* pada TWP *Bottle*, karena ukuran pergalon adalah 18 L. jadi 16.758 : 18 maka didapat hasil 931 botol air galon.

Dapat dilihat perbandingan pada tabel tersebut jika menggunakan botol plastik sebagai *Amenities* didalam kamar maka diperoleh sampah botol plastik sebanyak 16.758. Dengan menggunakan TWP *Bottle* yang diisi ulang pada Hilton bandung mengurangi sampah plastik sebanyak 16.758 selama kurang lebih dua bulan.

2. Kekurangan Penggunaan Dari *Travel With Purpose (TWP) Bottle*

- Air Pada *Travel With Purpose (TWP) Bottle* Perlu Diganti Setiap 5 Hari Sekali Terhitung Sejak TWP *Bottle* Di Isi Air Apabila Kamar Tersebut Tidak Terjual Selama 5 Hari
- Treatment* Botol Yang Riskan Pecah, Karena TWP *Bottle* Yang Dasarnya Terbuat Dari Kaca.
- Ketika *Travel With Purpose (TWP) Bottle* Sudah Lama Di Pergunakan Maka Akan Muncul *Watermark* Pada Botol Khususnya Didalam *Travel With Purpose Bottle*.

3. Tingkat Kepuasan Tamu Dalam Penggunaan *Travel With Purpose (TWP) Bottle* Sebagai *Room Amenities* Di Hilton Bandung.

Tabel 6. Tingkat Kepuasan Tamu Dalam Penggunaan *Travel With Purpose (TWP) Bottle* Sebagai *Room Amenities* Di Hilton Bandung

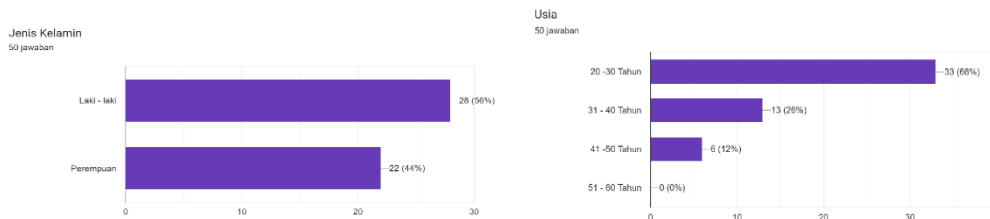
N: 50

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban					
		Puas		Cukup Puas		Tidak Puas	
		n	%	n	%	n	%
1.	TWP <i>Bottle</i> yang terdapat pada setiap kamar sesuai prosedur hanya berisikan maksimal 2 botol.	27	54%	19	38%	4	8%

2.	Setiap tamu merasa puas dengan TWP <i>Bottle</i> di Hilton Bandung.	31	62%	19	38%	0	0 %
3.	Sanitasi dan kebersihan pada TWP <i>Bottle</i> sudah dijalankan dengan baik.	29	58%	15	30%	6	12%
4.	Prosedur pergantian pada TWP <i>Bottle</i> yang ada didalam kamar sudah dilakukan dengan cepat dan tepat.	28	58%	19	38%	3	6%
5.	Kebutuhan tamu dapat terpenuhi dengan adanya TWP <i>Bottle</i> pada setiap kamar.	31	62%	18	36%	1	2%
6.	Dengan menggunakan TWP <i>Bottle</i> dapat mengurangi limbah sampah terutama plastik.	45	90%	5	10%	0	0 %

Sumber: Hasil data angket pada google-form dengan link <https://forms.gle/eJjZ29yVakjVf7TLA>

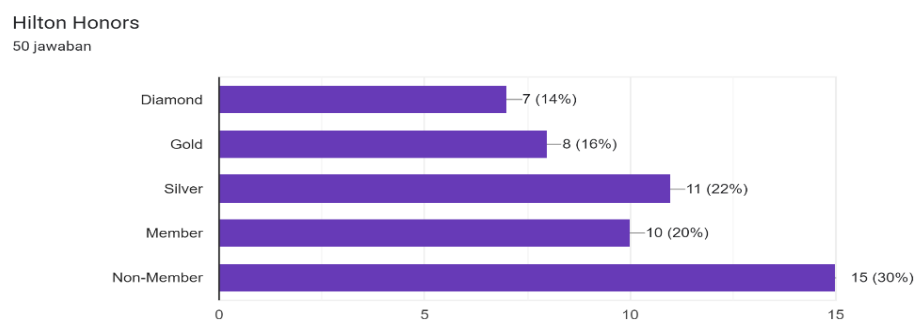
a. Jenis Kelamin dan Usia Responden (Tamu)



Gambar 1. Jenis Kelamin dan Usia Responden (Tamu)

Sumber: Data Penulis Diolah Pada Juni 2023

b. Hilton Honors



Gambar 2. Hilton Honors

D. KESIMPULAN

Penggunaan *Travel With Purpose (TWP) Bottle* dalam Operasional *Housekeeping Department* Hilton Hotel Bandung:

1. Memiliki *Standart Operational Prosedure (SOP)* untuk proses sanitasi dan kebersihannya.
2. Memiliki *Standart Operational Prosedure (SOP)* untuk *Water Refill* yang ditetapkan oleh *Management Housekeeping*.
3. *TWP Bottle* dengan dipakai berulang-ulang dapat meminimalisir pengeluaran biaya di *Housekeeping Department* jika dibandingkan dengan botol sekali pakai.
4. Penggunaan *Travel With Purpose (TWP) Bottle* juga ramah lingkungan dan sangat mendukung gerakan *Go Green* karena dapat mengurangi limbah sampah plastik, karena *TWP Bottle* terbuat dari botol kaca yang diisi ulang.
5. Melakukan *General Cleaning* yaitu *Special Treatment Soacing* pada *Water Mark TWP Bottle* yang sudah lama dipergunakan.

Tingkat kepuasan tamu dengan penggunaan *TWP Bottle* sebagai *Room Amenities* di Hilton Hotel Bandung diperoleh data dari 6 pertanyaan yang dijawab oleh 50 Responden (tamu), dari hasil analisis angket yang sudah penulis sebar, dapat disimpulkan:

1. Dengan menggunakan *TWP Bottle* dapat mengurangi limbah sampah terutama plastik, dengan jawaban puas 90%, dan jawaban cukup puas 10%.
2. Setiap tamu merasa puas dengan *TWP Bottle* di Hilton Hotel Bandung, dengan jawaban puas 62% dan menjawab cukup puas 38%.
3. Kebutuhan tamu dapat terpenuhi dengan adanya *TWP Bottle* pada setiap kamar, dengan jawaban puas 62%, jawaban cukup puas 36% dan yang menjawab tidak puas hanya 2%.

DAFTAR PUSTAKA

- Darsono, A. (2011). *Houskeeping Hotel*. Jakarta: Grasindo.
- Bachruddin Saleh Luturlean, S. (2019). *Strategi Bisnis Pariwisata*. Bandung: Perpustakaan Nasional.
- Heni Rohaeni, N. M. (2018). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Jurnal Ecodemica*, 314.
- Hilton. (2023, May 23). *esg.hilton.com*. Retrieved from www.hilton.com: <https://esg.hilton.com/>
- Hilton. (2023, May 1). *Hilton Corporate*. Retrieved from Hilton: <https://www.hilton.com/en/corporate/#early1900s>
- Kade, I. A. (2021). *Pengantar Hotel dan Restoran*. Purbalingga: Eureka Media Aksara.
- Rizal. (2016). *Pengaruh Waktu dan Suhu Sterilisasi Terhadap Susu Sapi Rasa Coklat*. *Jurnal Ilmu - Ilmu Pertanian*, 21.
- Setiawan, E. (2020). *Pengaruh Atribut Hotel dan Karakteristik Sosial Demografi Wisatawan Pada PEmilihan Hotel di Bali*. *Media Mahardhika*, 336.
- Siregar, M. (2021). *Analisis Kepuasan Pelanggan Ompu Gende Coffee Medan*. *Jurnal Diversita*, 115.