

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Sulastiyono. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Amran, Widjaja dan Nuryanti. (2019). *Service Excellence dan Servicescape: Faktor Dominan Dalam Menciptakan Kepuasan Tamu Hotel*, Jurnal Kajian Pariwisata Volume 1 No 1 September 2019 E-ISSN: 2686-2522.
- Awan, Shamin, Ahn. (2020). “Menerapkan kebersihan adalah setengah dari iman” jurnal dalam mendesain ulang turis, mengalami dan menyelamatkan industry hotel di Malaysia selama pandemic COVID-19. Hal 13-15.
- Andri, Anto, Tri Susilo (2017). “Penerapan Metode CPI Pada Pemilihan Hotel Dikota Lubuklinggau” Jurnal Vol. 1 No. 3 (2017) 204 - 210 ISSN Media Elektronik : 2580-0760.
- David, F. R., & David, F. R. (2017). *Strategic management: Concepts and cases: A Competitive Advantage Approach*, Pearson Education Limited
- Gunawan T. Wahyu (2013) “Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Pengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Texas Chicken Manado” Jurnal EMBA Vol.1 No.4 Desember 2013, Hal.2049-2058.
- Ho, Whitanage, Khong (2020) “Pendorong Sentimen Pelanggan Hotel” jurnal pendekatan *hybrid* menggunakan data tidak terstruktur dari ulasan *online*. Hal.9-14.
- Haryono, J.M (2018). Pengaruh *Servicescape* dan *Service Excellence* Terhadap Loyalitas Tamu Mancanegara DI *Tourism And Hospitality Essential Journal* (The Journal).
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)
- Kementerian Pariwisata Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata Ekonomi Kreatif. (2020). Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di Hotel.
- Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK/01.07/Menkes/382/2020 tentang Protokol Kesehatan bagi masyarakat di tempat dan fasilitas umum dalam rangka pencegahan dan pengendalian Corona Virus Disease 2019 (COVID-19).

- Kotler, Philip (2005).Manajemen Pemasaran.Edisi 11. Jakarta. PT Indeks Kelompok Media
- Kurniawan, Julianto (2017) Jurnal Khasanah Ilmu. Dalam judul “Usaha Room boy Dalam Menjaga Standar Kebersihan Kamar Hunian Di Abadi Hotel Jogja” Volume 8 No. 1 – 2017 – khasanah.bsi.ac.id
- Lite, (2017) . Al – Ulum Ilmu Sosial Dan Humaniora dalam jurnal “Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen”. STIE Palangkaraya. Volume 3, Nomor 1, April 2017
- Lupiyoadi, R., dan Ikhsan, R.B. (2015). Praktikum Metode Riset Bisnis. Jakarta: Salemba Empat.
- Maulina.D.N.I dan Sukmadi.(2021) Pelaksanaan Protokol Kesehatan Berbasis Cleanliness, Health, Safety and Environment Sustainability (CHSE) pada Industri Perhotelan di Kota Bandung.Vol.15 No.8 Maret.
- Memparpostel No.KM37/PW.340/MPPT-86 dalam Sulastiyono Manajemen Penyelenggaraan Hotel.
- Priyatno, D. (2010). Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS dan Tanya Jawab Ujian Pendaran. Yogyakarta: Gaya Media.
- Serra, Cantalops, Cardona, Salvi (2020). “Anteseden eWOM Positif di Hotel” Jurnal Menjelajahi peran relative kepuasan, kualitas dan pengalaman emosional yang positif, hal. 5-21
- Setiawan, Heri (2016). Manajemen dan Bisnis Sriwijaya. Dalam jurnal “Pengaruh Lingkungan Fisik, Persepsi Nilai Dan Citra Hotel Terhadap Niat Konsumen Memilih Hotel Di Kota Palembang” Vol. 14 No.1 Maret 2016
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Manajemen . Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: CV Alfabeta.
- Supriyadi. (2013). “Konsep dan model pengukuran corporate sustainability”.Jurnal sebuah kajian literatur Vol X, No.3-2013.
- Tjiptono, F. (2011). Strategi Pemasaran (13, Ed.). Yogayakarta: Andi

Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima*.  
Yogyakarta: CV Andi Offset.

Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 15 Tahun 2008 tentang  
Pertolongan Pertama dan Kecelakaan di Tempat Kerja.

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia