

STRATEGI EFISIENSI BUTLER DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI VILLA DUKUH TABANAN BALI

I Ketut Suardana¹, Aditya Yuwana Nawing²

^{1,2}) Akademi Pariwisata Dharma Nusantara Sakti (AKPARDA) Yogyakarta

e-mail: suardana.ketut28@gmail.com¹, aditya.nawing@gmail.com²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tugas dan pekerjaan Butler dalam memberikan kepuasan terhadap tamu di Villa Dukuh dan tanggapan tamu atas kualitas pelayanan Butler di Villa Dukuh. Metode penelitian menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tamu merasa puas dan kualitas pelayanan jasa di Villa Dukuh dalam kategori sangat baik. Hal ini tampak dari comment yang sangat baik dari tamu tentang Villa Dukuh, dimana pelayanan yang diberikan juga bentuk perhatian, pemberian informasi yang jelas dengan penuh keramahan. Kualitas yang dirasakan oleh tamu memberikan dampak pada keinginan tamu untuk mengunjungi kembali bahkan merekomendasikan kepada orang lain, serta dengan adanya kualitas yang baik dalam pemberian pelayanan jasa yang menumbuhkan kepuasan bagi tamu. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan Butler berperan penting pada kepuasan tamu. Villa Dukuh diharapkan dapat mempertahankan kualitas sumber daya manusia dengan tujuan menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan di Villa Dukuh. Karena kualitas pelayanan jasa menjadi salah satu faktor untuk menciptakan loyalitas.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Kepuasan

ABSTRACT

This study aims to determine the duties and work of Butlers in providing satisfaction to guests at Villa Dukuh and guest responses to the quality of Butler services at Villa Dukuh. The research method uses the method of observation, interviews and documentation. The results showed that guests were satisfied and the service quality at Villa Dukuh was in the very good category. This can be seen from the very good comments from guests about Villa Dukuh, where the services provided are also a form of attention, providing clear information with full hospitality. The quality felt by guests has an impact on the guest's desire to revisit and even recommend to others, as well as good quality in providing services that foster satisfaction for guests. The conclusion in this study is that the quality of Butler's service plays an important role in guest satisfaction. Villa Dukuh is expected to maintain the quality of human resources with the aim of maintaining and improving the quality of service at Villa Dukuh. Because the quality of service is one of the factors to create loyalty.

Keywords: *Quality, Service, Satisfaction*

1. PENDAHULUAN

Pemerintah sangat mendukung perkembangan kepariwisataan Indonesia. Pengembangan ini terus dilakukan karena pariwisata merupakan hal yang dapat dijadikan wadah serta sarana dalam memperkenalkan keindahan alam, kebudayaan, dan kepribadian bangsa Indonesia yang beraneka ragam serta unik kepada wisatawan, maka pemerintah terutama pemerintah daerah, pihak swasta dan masyarakat yang terkait bekerja sama membangun pariwisata yang baik agar banyak dikunjungi wisatawan. Berbagai promosi dan program serta lawatan budaya ke berbagai negara merupakan wujud keseriusan pemerintah Indonesia dalam menjaring wisatawan domestik maupun mancanegara.

Usaha jasa akomodasi merupakan salah satu komponen yang berperan penting dalam kemajuan sebuah kawasan wisata. jasa akomodasi (kamar) dikelola secara komersial dan menyediakan pelayanan makanan, minuman serta fasilitas-fasilitas penunjang lainnya dan ditata sedemikian rupa agar menarik dengan pelayanan yang prima. Dari berbagai jenis akomodasi yang tersedia, Villa merupakan salah satu akomodasi yang menjadi favorit bagi wisatawan yang ingin menikmati berwisata dengan pelayanan yang lebih privasi dalam menikmati fasilitas yang ditawarkan.

Dalam industri pariwisata, sebuah akomodasi dianggap pelayanannya prima jika karyawan hotel tersebut dapat membuat tamu dan pelanggannya merasa diperhatikan, kebutuhan dan keinginannya dipenuhi. Tamu akan merasa nyaman jika diperlakukan istimewa dan diperhatikan segala sesuatu dari tamu tersebut. Sumber daya manusia dengan target yang baik adalah untuk meningkatkan kepuasan tamu untuk datang kembali (“*repeater guest*”).

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pariwisata

Secara umum, pengertian “pariwisata” adalah suatu perjalanan yang dilakukan oleh seseorang (wisatawan) untuk mengunjungi tempat wisata di daerah objek wisata yang dikunjungi dengan maksud dan tujuan untuk mendapatkan kepuasan dan kesenangan yang bersifat sementara. Namun, dengan

berkembangnya Ilmu Pariwisata, Pariwisata bisa memiliki beberapa banyak pengertian dalam pemikiran manusia. Bukan hanya sebagai suatu perjalanan melainkan pariwisata bisa dikatakan sebuah bisnis yang bisa dikelola oleh industri pariwisata (Suardana & Adjiananda, 2021).

2.2. Pelayanan

Menurut Tjiptono, pelayanan yang baik kepada kosumen oleh suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan kosumen. Apabila kosumen merasa puas, mereka akan melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan kepada orang lain untuk membeli ditempat yang sama. Oleh sebab itu perusahaan harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena semakin disadari kini pelayanan merupakan aspek vital dalam rangka mempertahankan bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2004 dalam Susepti et al., 2017 dalam Suardana & Nurhayati, 2019).

Tinggi rendahnya permintaan suatu produk termasuk jasa ditandai oleh tinggi rendahnya atas kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk mendapatkan keunggulan kompetitif maka restoran dituntut untuk mampu memuaskan konsumennya melalui strategi yang didasarkan pada komitmen manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus. Hal ini dilakukan karena adanya kenyataan bahwa pelanggan yang tidak puas terhadap jasa yang dibelinya akan mencari restoran lain untuk memuaskan kebutuhannya. Untuk mengantisipasi hal ini maka mutu pelayanan harus diupayakan untuk ditingkatkan. Sikap dan pelayanan yang baik dari karyawan akan memberikan kesan yang mendalam terhadap kosumen (Alexander, 2010 dalam Suardana, 2020).

2.3. Kepuasan

Menurut Santoso & Tjiptono Kepuasan kosumen merupakan faktor yang sangat menentukan dalam pemasaran, sebaliknya kekecewaan kosumen dalam memberi layanan Bisa menjadikan kehancuran perusahaan di masa mendatang. Agar kosumen dapat dipertahankan, tentu harus dilakukan dengan

langkah-langkah pelayanan optimal bagi konsumen. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller dalam Kotler & Armstrong yang dikutip dari buku “Manajemen Pemasaran” mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah suatu perasaan senang maupun kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan kinerja hasil dari suatu produk barang maupun jasa yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Menurut Kotler Kepuasan konsumen merupakan salah satu dari faktor yang mempengaruhi barang atau jasa yang ditawarkan suatu perusahaan. (Santoso & Tjiptono, 2001; Philip Kotler dan Kevin Lane Keller dalam Kotler & Armstrong, 2010; Kotler, 2005 dalam Supartini et al., 2017 dalam Suardana & Nurhayati, 2019).

“Kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi kesesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya”. Variabel utama yang menentukan kepuasan pelanggan, yaitu *expectations* dan *perceived performance*. Apabila *perceived performance* melebihi *expectations* maka pelanggan akan puas, tetapi apabila sebaliknya maka pelanggan akan merasa tidak puas. Demi mewujudkan tujuan restoran yaitu membuat para pelanggannya puas maka keterampilan dan pengetahuan makanan dan minuman sangatlah penting dimiliki para pekerjanya atau waiter/ waitress. Kotler (2000 dalam AS & Atalina, 2016 dalam Suardana, 2020).

Menurut Ismail dan Haron (2006 dalam Sulistyawati & Seminari, 2015 dalam Suardana & Sari, 2021) Kepuasan pelanggan merupakan suatu evaluasi purna beli, jika kepuasan pelanggan tercapai maka akan timbul loyalitas dari pelanggan, oleh karena itu kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi perusahaan. Salah satu cara agar kepuasan pelanggan tercapai yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan dari perusahaan itu sendiri. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah elemen penting yang harus dipertanggungjawabkan demi meningkatkan tujuan perusahaan.

2.4. Villa

Villa adalah “Usaha Pondok Wisata adalah suatu usaha perseorangan dengan

menggunakan sebagian dari rumah tinggalnya untuk penginapan bagi setiap orang dengan perhitungan pembayaran harian” (Pratiwia & Sukanaa, 2016).

Villa adalah tempat tinggal sementara yang sekaligus digunakan sebagai tempat liburan dan umumnya terletak di luar daerah yang menawarkan pemandangan indah, suasana yang sejuk dan berada di pinggiran kota, tepi pantai, area pegunungan, danau, air terjun, dll. Villa merupakan sebuah tempat yang biasa digunakan untuk menginap atau bermalam dengan menawarkan keindahan view alam serta ketenangan bagi penghuninya. Umumnya, persewaan villa semakin membludak ketika memasuki akhir pekan atau saat libur panjang hari besar seperti natal, tahun baru, lebaran, atau imlek. Kebanyakan Villa dibangun di daerah danau, perbukitan, kawasan pegunungan yang mempunyai iklim sejuk tapi tetap bisa dijangkau dengan mudah oleh kendaraan pribadi (Boston, 2020).

3. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif karena penulis ingin menggambarkan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang penulis alami selama melaksanakan penelitian di Villa Dukuh. Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh gambaran secara nyata dan jelas yang berkaitan dengan fakta-fakta yang terjadi di lapangan serta ikut terlibat langsung dalam cara kerja sebagai seorang *Butler* di Villa Dukuh.

Wawancara adalah proses interaksi dan komunikasi atau proses tanya jawab antara pengumpul data dan responden yang berangsur secara lisan. Wawancara dilakukan dengan Ibu Ni Putu Seniawati selaku *Supervisor* Villa Dukuh, dan Bapak I Wayan Edi Saputra selaku *Butler* di Villa Dukuh. Lokasi penelitian yaitu di Villa Dukuh yang terletak di Br.Dukuh, Ds.Nyambu, Kec.Kediri, Kab.Tabanan, Bali. Telp +62-81 385991679, website : www.villadukuh.com.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Sejarah Villa Dukuh

Villa Dukuh adalah villa yang di bangun oleh pasangan warga Amerika dan Bali. Konsep Villa Dukuh sendiri dibangun untuk

memberikan kesan mewah, tenang, dan *privasi*. Nama Villa Dukuh sendiri diambil dari nama dusun dimana villa ini dibangun, dimana kata dukuh itu sendiri memiliki nilai sejarah yang sangat kental dengan kehidupan warga sekitar.

Villa Dukuh terletak sangat strategis dimana berada kurang lebih 10 menit dari objek wisata yang sangat terkenal di Bali yaitu Tanah Lot dan 10 menit dari kawasan wisata yg sedang berkembang Canggu. Namun demikian pemandangan sekitar Villa masih asri dengan pemandangan tebing hijau dan dihiasi dengan sungai besar yang menawarkan kenyamanan dan ketenangan yang alami.

Villa Dukuh memiliki 1 unit villa yang terdiri dari 3 kamar yang terdiri dari :

- a. *Room 1 Master Suite Bedroom*
- b. *Room 2 Suite Bedroom*
- c. *Room 3 Suite Bedroom*



Gambar 1. *Bedroom* Villa Dukuh



Gambar 2. *Dining Table* Villa Dukuh



Gambar 3. *Lobby View* Villa Dukuh

4.2. Fasilitas Villa Amenities

a. *Lobby*

Lobby berada setelah pintu masuk dan dipergunakan untuk menyambut tamu dan area yang langsung menghadap ke kolam renang dan pemandangan tebing hijau yang berada tepat didepannya. Terdapat *sitting area* dimana juga bias dipergunakan sebagai tempat untuk menikmati *welcome drink* dan untuk menikmati *Tea Time* oleh tamu.

b. *Kitchen*

Villa Dukuh memiliki *Kitchen Area* dengna fasilitas lengkap yang merupakan tempat untuk mengolah makanan sesuai dengan permintaan tamu. Dimana tamu yang mnginap akan dibantu untuk memasak sesuai dengan makanan yang diinginkan dan akan dibantu oleh *Chef Villa* dan tamu akan di kenakan biaya untuk membeli bahan makanannya saja. Jadi tamu itu sendiri bisa mengikuti proses memasak.

c. *Dining Room*

Dining Room merupakan ruangan terbuka yang berada didepan dari *kitchen*. Menyediakan meja makan dengan kapasitas sebanyak 8 *sitting*. Dimana apabila kekurangan biasanya *meal time* akan diadakan di pinggir kolam renang dengan kapasias *sitting* yang lebih banyak.

d. *In House Laundry*

Laundry disediakan gratis untuk tamu yang menginap. Tamu hanya perlu memasukkan pakaian yang mereka *laundry* ke dalam *bin* yang sudah tersedia di dalam *bathroom* mereka masing-masing kemudian *butler* akan membawa ke *laundry room*.

e. *Play Room*

Playroom disediakan untuk anak-anak dan juga dewasa, dimana tersedia juga fasilitas multimedia dan berbagai jenis pilihan film baik lama dan *new release*. Juga tersedia meja *billyard* yang bias dipergunakan untuk tamu yang ingin menghabiskan waktu bersama keluarga.

f. *Tennis Court*

Hal menarik yang paling ditawarkan adalah *Tennis Court*, dimana dibangun di dalam suasana yang *privasi* dikelilingi oleh pemandangan hutan dan tebing batu cadas menambah sensasi bermain tennis dilapangan ini.

g. Swimming Pool

Swimming pool berukuran besar dan berlokasi ditengan villa merupakan keindahan tersendiri dengan konsep natural stone, dimana bisa dipergunakan oleh tamu 24 jam dan ukurannya sebesar 5m x 15m.

h. Free WIFI All Area dan Lobby Parking

4.3. Job Description Butler di Villa Dukuh

a. Housekeeping

Melakukan tugas sebagai seorang *housekeeping* atau *room boy*. Dimana tugas yang dilakukan antara lain adalah : Membersihkan kamar di pagi hari, Merapikan tempat tidur, Membersihkan kamar mandi, Melakukan *turn down service*.

b. Pelayanan makanan dan minuman

Pelayanan makanan dan minuman dilakukan oleh butler dengan mengikuti prosedur seperti : Pelayanan Makanan, Pelayanan Minuman, Pelayanan lainnya

4.4. Penampilan dari Butler Villa Dukuh

Penampilan diri seorang Butler akan menentukan apakah pelayanan yang diberikan kepada tamu merupakan pelayanan yang berkualitas atau tidak. Oleh sebab itu, seorang Butler senantiasa dituntut untuk selalu berpenampilan rapi dan menarik. Beberapa ketentuan penampilan Butler yaitu: Kebersihan badan (*Cleanliness of the body*), Kulit (*Skin*), Rambut (*Hair*), Kumis dan Jenggot (*Beard and Moustache*), Tangan dan Kuku (*Hands and Nails*), Mulut dan Gigi (*Mouth and Teeth*), Kaki, Kaos Kaki dan Sepatu (*Foot, Socks and Shoes*), Emas dan Perhiasan (*Gold and Jewelry*), Seragam (*Uniform*). Menurut Suardana & Wandani (2020) Penampilan dengan mengenakan pakaian seragam kerja yang disediakan oleh perusahaan dengan lengkap, rapi dan bersih di samping kebersihandan perawatan diri yang baik ditambah muka selalu ceria dan murah senyum alamiah. Ini akan meningkatkan citra baik playanan.

4.5. Sikap dan Prilaku Butler di Villa Dukuh

Sikap dan prilaku sebagai butler di villa dukuh tidak jauh berbeda dengan karyawan hotel pada umumnya dimana seorang Butler dituntut harus bisa bersikap dengan ketentuan

sebagai berikut : *Passion* (Gairah), *Adaptability* (Adaptasi), *Fleksibility* (Fleksibilitas), *Patience* (Kesabaran), *Team Work* (Kerja Tim), *Presentation* (Presentasi), *Honesty* (Kejujuran), *Empathy* (Empati). Menurut Suardana & Wandani (2020)Kepribadian yang baik, seperti : Selalu siap memberikan pelayanan dengan penuh ikhlas; Suka membantu keperluan tamu; Menghormati pendapat tam; Menghargai tamu; Lebih mementingkan tamu dan perusahaan dibandingkan atas kepentingan pribadi; dan Murah Senyum dapat meningkatkan citra baik pelayanan.

4.6. Kualitas Pelayanan Villa Dukuh

Tabel 1 Guest Comment Villa Dukuh

Comment	Comment Rate			
	Excellent	Very Good	Good	Poor
Atmosfer	21	9	5	0
Cleanlines	18	11	6	0
Staff Service	26	5	4	0
Food and Beverage	7	17	11	0
Villa Facilities	19	8	8	0
Safety	20	9	5	1

Sumber : Guest Comment Villa Dukuh

Berdasarkan *guest comment* dengan responden 35 tamu Villa Dukuh dengan detail comment sebagai berikut :

- a. Untuk *atmosphere* sudah memuaskan. Hal tersebut dapat dilihat dari penilaian tamu hotel yang memberikan nilai *excellent* sebanyak 21 orang atau 60%. Terbukti dari skor penilaian, kolom penilaian *excellent* paling banyak mendapatkan poin dibanding kolom penilaian yang lain. Dimana kolom penilaian *very good* 9 orang atau 25.7 % dan kolom penilaian *good* sebanyak 5 orang atau 14,3 %. Sedangkan untuk kolom penilaian *poor* tidak mendapat skor. Dengan demikian dapat terlihat bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa *atmosphere* yang ada di Villa Dukuh sudah memenuhi ekspektasi pelanggan.
- b. Untuk *Cleanlines* juga sangat bagus dengan penilaian *Excellent* sebanyak 18 atau 51,4% penilaian *very good* mendapat skor penilaian 11 atau 31,4% dan sisanya responden memberikan penilaian di kolom

penilaian *good* yaitu sebanyak 6 orang atau 17,2%. Dengan demikian responden menilai jika Cleanlines Villa Dukuh juga sudah memenuhi ekspektasi pelanggan.

- c. Untuk *Staff Service* mendapatkan penilaian *excellent* sebanyak 26 atau 74,2% penilaian *very good* mendapat skor penilaian 5 atau 14,2% dan sisanya responden memberikan penilaian di kolom penilaian *good* yaitu sebanyak 4 orang atau 11,6%. Dengan demikian responden menilai jika *Staff Service* Villa Dukuh juga sudah memenuhi ekspektasi pelanggan. Nilai Skor ini merupakan yang tertinggi untuk nilai *excellent* dibandingkan dengan poin yang lain. Tetapi menurut penulis justru inilah yang harus bisa dipertahankan oleh semua staff karena tantangan terbesar adalah mempertahankan sesuatu yang sudah sangat bagus dan selalu meningkatkan kearah yang lebih baik.
- d. Untuk *Food and Beverage* masih perlu ditingkatkan, dilihat dari penilaian *excellent* sebanyak 7 atau 20% penilaian *very good* mendapat skor penilaian 17 atau 48,5% dan sisanya responden memberikan penilaian di kolom penilaian *good* yaitu sebanyak 11 orang atau 31,5%. Ini artinya bidang *Food and Beverage* perlu mendapatkan perhatian perbaikan baik itu dari sisi menu, kualitas makanan atau yang lainnya agar bisa mendapatkan skor yang *excellent* yang lebih banyak yang berarti bisa lebih memenuhi ekspektasi tamu.
- e. Untuk *Villa Facilities* memuaskan dengan penilaian *Excellent* sebanyak 19 atau 54,4% penilaian *very good* mendapat skor penilaian 8 atau 22,8% dan sisanya responden memberikan penilaian di kolom penilaian *good* yaitu sebanyak 8 orang atau 22,8%. Dengan demikian responden menilai jika *Villa Facilities* Villa Dukuh juga sudah memenuhi ekspektasi pelanggan.
- f. Untuk *Safety* memuaskan dengan catatan dimana dapat dilihat dari penilaian tamu hotel yang memberikan nilai *excellent* sebanyak 20 orang atau 57,2% kolom penilaian *very good* 9 orang atau 25,7 % dan kolom penilaian *good* sebanyak 5 orang atau 14,3 % dan ada 1 atau 2,8% penilaian *poor*. Ini merupakan catatan bahwa poin

poor didapatkan karena pernah ada kejadian kehilangan dari tamu yang dilakukan oleh teman tamu itu sendiri dan sudah ditangani oleh pihak berwajib. Jadi catatan untuk *security* harus selalu waspada sehingga kejadian tersebut tidak boleh terulang lagi walaupun itu antar sesama tamu yang menginap.

4.7. Peningkatan Kualitas Pelayanan di Villa Dukuh

Villa Dukuh menyediakan free breakfast yang dihidangkan pagi hari sesuai dengan permintaan tamu dan menyediakan lunch, dinner dan makanan lain dimana tamu akan di charge on purchase cost (membayar sesuai harga nahan dan akan dimasakan oleh chef villa dukuh) dengan sajian menu sebagai berikut: Breakfast, Lunch and Dinner, Bar List.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

1. *Butler* sebagai salah satu petugas villa yang langsung berhubungan langsung dengan tamu maka dalam melaksanakan tugasnya dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima dan bermutu (*excellent service*) sehingga menciptakan kepuasan bagi tamu.
2. Dalam melaksanakan tugasnya *Butler* sudah memperhatikan *Standard Operational Procedure* (SOP) sesuai dengan standard yang telah ditetapkan oleh pihak villa.
3. Peran *Butler* di Villa Dukuh sudah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan standard prosedur dari pihak villa. Terbukti dari hasil *guest comment* yang ada sudah menunjukkan hasil yang baik.

5.2. Saran

1. *Butler* Villa Dukuh hendaknya menambah jumlah kemampuan berbahasa asing selain bahasa Inggris. Hal tersebut dimaksudkan agar dalam melayani tamu mancanegara yang tidak bisa berbahasa Inggris komunikasi tetap bisa dilakukan dengan baik.
2. *Butler* harus selalu menjalankan SOP yang sudah ada agar bisa mempertahankan kinerja baik yang sudah mereka kerjakan. Karena mempertahankan kinerja baik

adalah hal yang sangat sulit untuk dilakukan. Harus dilakukan secara bersama dengan control dari *Manager* dan *Supervisor*.

3. Untuk pihak villa sebaiknya menambahkan informasi tentang kegiatan menarik yang bisa dilakukan selama berada di Villa, seperti *Cycling*, *Hiking*, *Culture Activity* atau kegiatan lain yang bisa menambah nilai jual dari villa.

DAFTAR PUSTAKA

- Boston, A. (2020). Pengertian Villa: Jenis, Karakteristik, Tipe Kamar, Harga & Fasilitas. [Www.Amesbostonhotel.Com](http://www.Amesbostonhotel.Com).
<https://www.amesbostonhotel.com/pengertian-villa/>
- Pratiwia, W. D., & Sukanaa, I. M. (2016). Ada Apa Dengan Pondok Wisata? Seluk Beluk Keberadaan Pondok Wisata Di Ubud. *Jurnal Destinasi Pariwisata*, 4(1), 36–45.
- Suardana, I. K. (2020). Peranan Pramusaji Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Abhayagiri Restaurant Yogyakarta. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 3(1), 1–12.
<https://jurnal.akpada.ac.id/>
- Suardana, I. K., & Adjiananda, A. D. (2021). Upaya Room Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Saat Pandemi Covid-19 Di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 4(2), 14–32.
<https://jurnal.akpada.ac.id/index.php/nusantara>
- Suardana, I. K., & Nurhayati, N. (2019). Kinerja Waiter / Waitress Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di Hotel Sahid Raya Yogyakarta). *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 2(2), 13–19.
<https://jurnal.akpada.ac.id/>
- Suardana, I. K., & Sari, I. N. (2021). Peran Pastry Dan Bakery Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Toko Deli Hotel Majapahit Surabaya. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 4(1), 36–44.
<https://jurnal.akpada.ac.id/>
- Suardana, I. K., & Wandani, D. A. (2020). Peranan Resepsionis Dalam Melayani Tamu Untuk Menunjang Tingkat Hunian Di Queen Of The South Resort Yogyakarta. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 3(2), 39–50.
<https://jurnal.akpada.ac.id/>