



Pendampingan Pengelolaan Usaha Akomodasi di Bidang Front Office dan Housekeeping di Desa Wisata Melinggih Kelod Payangan Gianyar Bali

Ni Desak Made Santi Diwyarthi ¹⁾, Ni Made Suastini ²⁾, Ni Wayan Chintia Pinaria ³⁾, Ni Luh Ketut Sri Sulistyawati ⁴⁾, I Wayan Jata ⁵⁾, Cahyo Purnomo Loanata ⁶⁾, Kadek Andita Dwi Pratiwi ⁷⁾, Nyoman Gede Mas Wiartha ⁸⁾, Ida Ayu Kalpikawati ⁹⁾, Luh Gde Sri Sadjuni ¹⁰⁾, I Wayan Adi Pratama ¹¹⁾

Politeknik Pariwisata Bali, Indonesia

Email : santi@diwyarthi@yahoo.com¹⁾, suastini@yahoo.com²⁾, tia@pbb.co.id³⁾, sulistyawati@gmail.com⁴⁾, iwayanjata@gmail.com⁵⁾, loanatacahyo@gmail.com⁶⁾, anditadwip08@gmail.com⁷⁾, maswiartha@gmail.com⁸⁾, kalpikawati@yahoo.com⁹⁾, sriesad64@gmail.com¹⁰⁾, adipratama.iw@gmail.com¹¹⁾

Article History : Received: 06-04-2025 Accepted: 16-05-2025 Publication: 23-05-2025

Abstract: *The purpose of this community service activity is to improve the technical competence and behavior of accommodation managers so that they are able to provide services that are in accordance with hotel industry standards while being based on local values and sustainability principles. The training, which was held on April 4-5, 2025, involved 30 members of the local community. The method used refers to the Community Empowerment and Learning by Doing approaches, supported by the theories of Excellent Service, Behavioral Competency, Expectancy Theory, Hospitality Experience, SERVQUAL, and Sustainable Tourism Development. The results of this mentoring show an increase in participants' understanding and skills in standard operating procedures for guest services and awareness of the importance of sustainability principles. This training is expected to form more competent, independent village tourism human resources that are ready to compete in the hotel industry while still upholding local Balinese values.*

Abstrak : *Tujuan kegiatan pengabdian ini adalah untuk meningkatkan kompetensi teknis dan perilaku pengelola akomodasi agar mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar industri perhotelan sekaligus berbasis nilai-nilai lokal dan prinsip keberlanjutan. Pelatihan yang dilaksanakan pada tanggal 4-5 April 2025 ini melibatkan 30 anggota masyarakat lokal. Metode yang digunakan mengacu pada pendekatan Community Empowerment dan Learning by Doing, didukung dengan teori Excellent Service, Behavioral Competency, Expectancy Theory, Hospitality Experience, SERVQUAL, dan Sustainable Tourism Development. Hasil pendampingan ini menunjukkan peningkatan pemahaman dan keterampilan peserta dalam prosedur operasional standar pelayanan tamu serta kesadaran terhadap pentingnya prinsip-prinsip keberlanjutan. Pelatihan ini diharapkan dapat membentuk sumber daya manusia pariwisata desa yang lebih kompeten, mandiri, dan siap bersaing di industri perhotelan dengan tetap menjunjung nilai-nilai lokal Bali.*

Keywords : *Akomodasi, Front Office, Housekeeping, Pelatihan, Pengelolaan*

PENDAHULUAN

Pulau Bali dikenal sebagai salah satu destinasi wisata utama di dunia, menawarkan kombinasi keindahan alam, kekayaan budaya, serta keramahan masyarakat lokal. Perkembangan industri

Cite this article as :

Diwyarthi, N. D. M. S. ., Suastini, N. M. ., Pinaria, N. W. C. ., Sulistyawati, N. L. K. S. ., Jata, I. W., Loanata, C. P. ., Pratiwi, K. A. D. ., Wiarta, N. G. M. ., Kalpikawati, I. A. ., Sadjuni, L. G. S., & Pratama, I. W. A. . Pendampingan Pengelolaan Usaha Akomodasi di Bidang Front Office dan Housekeeping di Desa Wisata Melinggih Kelod Payangan Gianyar Bali. *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 100–108. <https://doi.org/10.61231/jp2m.v3i2.357>

Creative Commons - Attribution 4.0 International - CC BY 4.0

pariwisata yang pesat telah memicu pertumbuhan signifikan dalam sektor akomodasi, termasuk hotel berbintang, villa, dan khususnya akomodasi skala kecil seperti homestay dan pondok wisata yang dikelola langsung oleh masyarakat lokal (Darmiati et al., 2024). Dalam beberapa tahun terakhir, pendekatan pengembangan pariwisata berbasis masyarakat (community-based tourism) semakin mendapatkan perhatian, seiring dengan dorongan untuk menciptakan pariwisata yang inklusif, berkelanjutan, dan berpihak pada masyarakat lokal. Homestay dan guest house menjadi sarana utama bagi masyarakat desa wisata untuk terlibat langsung dalam aktivitas pariwisata. Namun, keterbatasan dalam aspek manajerial dan operasional sering kali menjadi tantangan utama dalam menjaga kualitas layanan akomodasi yang ditawarkan.

Salah satu aspek penting dalam pengelolaan akomodasi adalah penguasaan keterampilan di bidang front office dan housekeeping. Front office merupakan titik awal interaksi antara tamu dan penyedia layanan, serta memegang peranan penting dalam menciptakan kesan pertama yang positif. Kemampuan komunikasi, pengetahuan sistem reservasi, serta etika pelayanan sangat dibutuhkan di bagian ini (Adnyana et al., 2024). Sementara itu, housekeeping bertanggung jawab atas kenyamanan, kebersihan, dan kualitas layanan secara keseluruhan. Profesionalisme dalam pelaksanaan housekeeping sangat menentukan kepuasan dan loyalitas tamu. Di banyak desa wisata di Bali, para pengelola homestay dan akomodasi lokal masih belum memiliki akses terhadap pelatihan profesional di bidang ini. Kondisi ini menyebabkan banyaknya layanan yang belum sesuai dengan standar industri perhotelan, yang pada akhirnya berdampak pada reputasi dan keberlanjutan usaha mereka. Oleh karena itu, pelatihan pengelolaan usaha akomodasi, khususnya dalam aspek front office dan housekeeping, menjadi sangat relevan dan mendesak untuk dilaksanakan sebagai bentuk intervensi pengabdian kepada masyarakat.



Gambar 1. Pembukaan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat

Cite this article as :

Diwyarthi, N. D. M. S. ., Suastini, N. M. ., Pinaria, N. W. C. ., Sulistyawati, N. L. K. S. ., Jata, I. W., Loanata, C. P. ., Pratiwi, K. A. D. ., Wiarta, N. G. M. ., Kalpikawati, I. A. ., Sadjuni, L. G. S., & Pratama, I. W. A. . Pendampingan Pengelolaan Usaha Akomodasi di Bidang Front Office dan Housekeeping di Desa Wisata Melinggih Kelod Payangan Gianyar Bali. *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 100–108. <https://doi.org/10.61231/jp2m.v3i2.357>

Creative Commons - Attribution 4.0 International - CC BY 4.0

Kegiatan pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas dan keterampilan masyarakat pengelola akomodasi agar dapat memberikan layanan yang lebih berkualitas, profesional, dan sesuai dengan standar perhotelan. Selain itu, pelatihan ini juga diharapkan dapat menjadi sarana untuk memperkuat daya saing desa wisata di Bali dalam menghadapi tantangan global di sektor pariwisata. Dengan mengedepankan pendekatan berbasis kearifan lokal dan prinsip keberlanjutan, pelatihan ini tidak hanya meningkatkan aspek teknis pengelolaan usaha, tetapi juga memperkuat identitas budaya dan nilai-nilai lokal dalam setiap aspek pelayanan kepada wisatawan.

Pengabdian kepada masyarakat menjadi sarana implementasi tridharma perguruan tinggi yang menjembatani dunia akademik dengan kebutuhan nyata masyarakat. Dalam konteks pengembangan desa wisata, kegiatan ini sangat vital untuk mentransfer pengetahuan dan keterampilan secara langsung, meningkatkan kapabilitas masyarakat, serta menciptakan inovasi lokal dalam tata kelola usaha akomodasi. Data dari BPS Bali tahun 2023 menunjukkan bahwa lebih dari 70% homestay di desa wisata belum memiliki staf terlatih secara profesional di bidang front office dan housekeeping. Kurangnya pelatihan formal dan keterbatasan akses terhadap literatur industri menyebabkan ketimpangan kualitas pelayanan yang berdampak pada pengalaman wisatawan (Desak et al., 2025).

Menurut teori Community Empowerment (Perkins & Zimmerman, 1995), partisipasi aktif masyarakat dalam pengambilan keputusan serta peningkatan kapasitas individu akan menciptakan keberdayaan kolektif. Dengan pendekatan ini, pelatihan yang dilakukan bukan hanya bersifat teknis, tetapi juga mendorong masyarakat untuk memiliki rasa percaya diri dan tanggung jawab dalam mengelola akomodasi mereka. Pengelolaan pondok wisata menuntut keseimbangan antara profesionalisme layanan dan pelestarian nilai-nilai lokal. Pengelola harus memahami SOP operasional, manajemen tamu, administrasi reservasi, serta etika pelayanan. Dalam praktiknya, banyak pondok wisata yang masih mengandalkan praktik tradisional tanpa dukungan sistematis dan pelatihan berkelanjutan.

Teori Service Quality (SERVQUAL) oleh Parasuraman et al. (1988) relevan dalam konteks ini, karena menggarisbawahi lima dimensi layanan: tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Tanpa pelatihan yang memadai, dimensi-dimensi ini sulit tercapai. Lebih lanjut, menurut Teori Hospitality Experience (Walls et al., 2011), pengalaman tamu terbentuk dari interaksi emosional, fisik, dan sosial yang dirasakan selama menginap. Pondok wisata sebagai bentuk akomodasi personal dan berbudaya tinggi, memiliki peluang besar dalam membentuk pengalaman otentik, namun juga membutuhkan pengelolaan yang tepat agar konsistensi mutu dapat dijaga. Selain teori-teori yang telah disebutkan sebelumnya, terdapat teori tambahan yang memperkuat landasan kegiatan pengabdian ini: Teori Pelayanan Prima (Excellent Service). Menurut Tjiptono, pelayanan prima menuntut penciptaan

Cite this article as :

Diwyarthi, N. D. M. S. ., Suastini, N. M. ., Pinaria, N. W. C. ., Sulistyawati, N. L. K. S. ., Jata, I. W., Loanata, C. P. ., Pratiwi, K. A. D. ., Wiarta, N. G. M. ., Kalpikawati, I. A. ., Sadjuni, L. G. S., & Pratama, I. W. A. . Pendampingan Pengelolaan Usaha Akomodasi di Bidang Front Office dan Housekeeping di Desa Wisata Melinggih Kelod Payangan Gianyar Bali. *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 100–108. <https://doi.org/10.61231/jp2m.v3i2.357>

Creative Commons - Attribution 4.0 International - CC BY 4.0

hubungan emosional positif dengan pelanggan melalui standar operasional yang konsisten, sikap ramah, dan profesionalisme (Kusumarini et al., 2024).

Teori Learning by Doing (Dewey) yang mengindikasikan bahwa proses pembelajaran yang efektif terjadi melalui praktik langsung. Dalam pelatihan ini, simulasi nyata akan mempercepat pemahaman dan keterampilan peserta (Kurnia Harahap et al., 2024). Teori Behavioral Competency (Spencer & Spencer) yang mengemukakan bahwa perilaku kerja yang efektif dapat diidentifikasi, dikembangkan, dan dilatih, terutama dalam hal ketepatan waktu, ketelitian, dan etika pelayanan (Juli & Muda, 2023). Teori Expectancy Theory (Vroom) yang menjelaskan bahwa motivasi kerja seseorang dipengaruhi oleh harapan terhadap hasil yang akan diperoleh. Peserta pelatihan akan termotivasi jika merasa bahwa peningkatan keterampilan akan meningkatkan penghasilan dan kepuasan kerja mereka (Juli & Muda, 2023). Teori Sustainable Tourism Development (UNWTO, 2005) yang menekankan pentingnya pelestarian budaya, lingkungan, dan manfaat ekonomi bagi masyarakat lokal sebagai prinsip utama pembangunan pariwisata (Nomor et al., 2024). Semua teori ini memperkuat pendekatan pelatihan dan pengabdian masyarakat sebagai intervensi terukur dan strategis dalam memperbaiki mutu usaha akomodasi berbasis masyarakat.

METODE

Kegiatan pengabdian dilaksanakan melalui metode pelatihan partisipatif. Pelatihan mencakup penyampaian materi, diskusi, simulasi, dan praktik langsung di lapangan. Peserta pelatihan terdiri atas pemilik homestay dan guest house, staf front office, dan housekeeping dari desa-desa wisata di Kabupaten Gianyar, Bali.



Gambar 2. Pelaksanaan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat

Cite this article as :

Diwyarthi, N. D. M. S. ., Suastini, N. M. ., Pinaria, N. W. C. ., Sulistyawati, N. L. K. S. ., Jata, I. W., Loanata, C. P. ., Pratiwi, K. A. D. ., Wiarta, N. G. M. ., Kalpikawati, I. A. ., Sadjuni, L. G. S., & Pratama, I. W. A. . Pendampingan Pengelolaan Usaha Akomodasi di Bidang Front Office dan Housekeeping di Desa Wisata Melinggih Kelod Payangan Gianyar Bali. *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 100–108. <https://doi.org/10.61231/jp2m.v3i2.357>

Creative Commons - Attribution 4.0 International - CC BY 4.0

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelatihan dibagi menjadi dua sesi utama: (1) manajemen front office dan (2) operasional housekeeping. Dalam sesi front office, peserta dilatih mengenai sistem reservasi, penyambutan tamu, penanganan keluhan, prosedur check-in dan check-out, serta etika komunikasi. Pada sesi housekeeping, pelatihan difokuskan pada penataan kamar, penanganan linen, teknik kebersihan, standar sanitasi, dan praktik housekeeping yang ramah lingkungan. Peserta juga dilatih untuk membuat laporan kegiatan harian, mengelola inventaris, dan menerapkan standar pelayanan berbasis kearifan lokal. Simulasi kegiatan dilakukan untuk memperkuat pemahaman serta memberikan umpan balik langsung dari para pelatih.



Gambar 3. Praktek kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat

Respons peserta terhadap pelatihan sangat antusias dan positif. Banyak peserta menyatakan bahwa ini adalah pelatihan pertama yang memberikan pendekatan sistematis terhadap operasional usaha akomodasi, khususnya pada bidang front office dan housekeeping. Para peserta pelatihan terdiri dari 30 pengelola dan staf pondok wisata yang terdapat di Desa Wisata Melinggih Kelod, Kecamatan Payangan, Kabupaten Gianyar. Mereka diberikan pengenalan mengenai program check-in dan check-out, juga reservasi secara online,

Cite this article as :

Diwyarthi, N. D. M. S. ., Suastini, N. M. ., Pinaria, N. W. C. ., Sulistyawati, N. L. K. S. ., Jata, I. W., Loanata, C. P. ., Pratiwi, K. A. D. ., Wiarta, N. G. M. ., Kalpikawati, I. A. ., Sadjuni, L. G. S., & Pratama, I. W. A. . Pendampingan Pengelolaan Usaha Akomodasi di Bidang Front Office dan Housekeeping di Desa Wisata Melinggih Kelod Payangan Gianyar Bali. *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 100–108. <https://doi.org/10.61231/jp2m.v3i2.357>

Creative Commons - Attribution 4.0 International - CC BY 4.0

pengembangan sistem front office dan reservasi melibatkan inovasi dan teknologi digital terkini. Pelatihan housekeeping yang sesuai dengan standar operasional hotel, penataan kamar tamu, dan prosedur kebersihan kamar pada pondok wisata. Peserta dibagi menjadi dua kelompok, masing-masing kelompok terdiri dari 15 orang. Kelompok yang pertama mendapatkan pelatihan terkait front office pada hari pertama, dilanjutkan dengan pelatihan terkait housekeeping pada hari kedua. Demikian pula, kelompok kedua yang mendapatkan pelatihan terkait housekeeping pada hari pertama, dilanjutkan dengan pelatihan terkait front office pada hari kedua. Simulasi langsung memperkuat keterampilan praktis mereka serta meningkatkan rasa percaya diri dalam menghadapi tamu dan menjalankan fungsi pelayanan (San et al., 2020).

Temuan ini sesuai dengan Teori Modal Manusia (Becker, 1993), yang menekankan bahwa investasi dalam pelatihan dan pengembangan keterampilan akan meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan kesejahteraan ekonomi individu. Pelatihan juga membantu peserta memahami standar mutu industri perhotelan, yang pada gilirannya berdampak pada kepuasan pelanggan dan kelangsungan usaha.



Gambar 4 Pelaksanaan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat

Cite this article as :

Diwyarthi, N. D. M. S. ., Suastini, N. M. ., Pinaria, N. W. C. ., Sulistyawati, N. L. K. S. ., Jata, I. W., Loanata, C. P. ., Pratiwi, K. A. D. ., Wiartha, N. G. M. ., Kalpikawati, I. A. ., Sadjuni, L. G. S., & Pratama, I. W. A. . Pendampingan Pengelolaan Usaha Akomodasi di Bidang Front Office dan Housekeeping di Desa Wisata Melinggih Kelod Payangan Gianyar Bali. *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 100–108. <https://doi.org/10.61231/jp2m.v3i2.357>

Creative Commons - Attribution 4.0 International - CC BY 4.0

Penggunaan studi kasus nyata dan role play memberikan pemahaman mendalam tentang penerapan Teori Kualitas Layanan (Parasuraman et al., 1988) dan Teori Interaksi Layanan (Solomon et al., 1985), terutama dalam menangani keluhan dan membangun komunikasi empatik dengan tamu. Selain itu, nilai-nilai budaya lokal yang terintegrasi dalam modul pelatihan turut mendukung konsep Teori Hospitality Experience (Walls et al., 2011), di mana keaslian pengalaman dan narasi lokal menjadi daya tarik utama wisatawan (Virgianne et al., 2019).

Pelatihan front office juga menjadi arena praktik nyata dari Teori Moment of Truth (Carlzon, 1987), di mana setiap interaksi dengan tamu adalah peluang untuk memberikan kesan positif yang menentukan keberhasilan layanan. Penerapan prinsip Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management) turut diperkenalkan, menekankan pada pentingnya keterlibatan seluruh personel dalam menjaga standar mutu secara konsisten.

Hasil evaluasi pelatihan menunjukkan peningkatan signifikan dalam pemahaman konsep layanan, peningkatan keterampilan teknis, dan kesadaran peserta akan pentingnya standar operasional yang terukur. Menurut jurnal terbitan *International Journal of Hospitality Management* (2022), pelatihan berkelanjutan dalam industri perhotelan mampu meningkatkan tingkat kepuasan tamu hingga 35% dan menurunkan keluhan layanan sebesar 25%, hasil ini sejalan dengan pengamatan selama pelatihan berlangsung. Secara keseluruhan, pelatihan ini telah memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kapasitas sumber daya manusia lokal dalam pengelolaan usaha akomodasi yang profesional, berkelanjutan, dan berbasis budaya lokal.

KESIMPULAN

Pelatihan pengelolaan usaha akomodasi di bidang front office dan housekeeping terbukti memberikan dampak positif terhadap peningkatan kapasitas dan keterampilan masyarakat pengelola homestay dan pondok wisata. Kegiatan ini tidak hanya meningkatkan kompetensi teknis peserta, tetapi juga memperkuat nilai-nilai budaya lokal dalam praktik pelayanan pariwisata. Diperlukan kesinambungan program pelatihan serupa, dengan cakupan lebih luas dan materi yang terus diperbarui sesuai perkembangan industri. Keterlibatan pemerintah daerah, akademisi, dan pelaku industri sangat diperlukan untuk menjamin keberlanjutan program dan mendukung penguatan daya saing desa wisata di Bali

Cite this article as :

Diwyarthi, N. D. M. S. ., Suastini, N. M. ., Pinaria, N. W. C. ., Sulistyawati, N. L. K. S. ., Jata, I. W., Loanata, C. P. ., Pratiwi, K. A. D. ., Wiarta, N. G. M. ., Kalpikawati, I. A. ., Sadjuni, L. G. S., & Pratama, I. W. A. . Pendampingan Pengelolaan Usaha Akomodasi di Bidang Front Office dan Housekeeping di Desa Wisata Melinggih Kelod Payangan Gianyar Bali. *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 100–108. <https://doi.org/10.61231/jp2m.v3i2.357>

Creative Commons - Attribution 4.0 International - CC BY 4.0

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih sedalamnya kepada masyarakat desa wisata Melinggih Kelod yang telah berkenan memberi kesempatan pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat. Ucapan terima kasih pula kepada manajemen Politeknik Pariwisata Bali yang berkenan memberi ijin pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnyana, I. M. S., Desak, N., Santi, M., Gede, N., & Wiarta, M. (2024). Do Outstanding Employees Have More Responsibility in the Hotel ? A Case Study in Moderation Effect Model at XYZ Hotel. 03(12), 1942–1950.
- Darmiati, M., Bali, P., Bali, I., & Bali, P. P. (2024). Do Women Traveller ' s Perspective have Impact toward Purchasing Intention on Green Implementation Hospitality Product ? 3(2), 562–570. <https://doi.org/10.47841/icorad.v3i2.280>
- Desak, N., Santi, M., Kusumarini, I., & Citrawati, L. P. (2025). Persepsi Wisatawan Perempuan terhadap Implementasi Destinasi Ramah Lingkungan di Kabupaten Karangasem. 8, 51–64.
- Juli, N., & Muda, G. (2023). Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Bersinergi Inovatif Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Bersinergi Inovatif. Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Bersinergi Inovatif, 1(1), 44.
- Kurnia Harahap, M. A., Pratama, I. W. A., Santi Diwyarthi, N. D. M., & Harsono, I. (2024). The Effect of Employee Competence and Organizational Culture on Competitive Advantage in the Tourism Industry in Bali. *West Science Interdisciplinary Studies*, 2(03), 622–629. <https://doi.org/10.58812/wsis.v2i03.741>
- Kusumarini, I., Desak, N., Santi, M., Citrawati, L. P., Darmiati, M., Mas, N. G., Pariwisata, P., & Wisatawan, P. (2024). Preferensi Wisatawan Perempuan terhadap Keputusan Membeli dan Menginap pada Hotel Ramah Lingkungan dan Berkelanjutan di Kabupaten Karangasem. 408–420. <https://doi.org/10.47709/educendikia.v4i02>.
- Nomor, V., Dalam, S., Partisipasi, M., Di, S., & Wisata, D. (2024). Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Bersinergi Inovatif MASYARAKAT PADA GREEN ACCOMMODATION AND FB Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Bersinergi Inovatif. 2, 160–164.

Cite this article as :

Diwyarthi, N. D. M. S. ., Suastini , N. M. ., Pinaria , N. W. C. ., Sulistyawati, N. L. K. S. ., Jata, I. W., Loanata , C. P. ., Pratiwi , K. A. D. ., Wiarta, N. G. M. ., Kalpikawati , I. A. ., Sadjuni , L. G. S., & Pratama , I. W. A. . Pendampingan Pengelolaan Usaha Akomodasi di Bidang Front Office dan Housekeeping di Desa Wisata Melinggih Kelod Payangan Gianyar Bali. *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 100–108. <https://doi.org/10.61231/jp2m.v3i2.357>

Creative Commons - Attribution 4.0 International - CC BY 4.0

San, W. H., Yee, W., & Qureshi, M. I. (2020). Journal of Marketing and Information Systems
IMPACT OF E-SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION IN
MALAYSIA. 3.

Virgianne, Y., Ariani, N. M., & Suarka, F. M. (2019). Pengaruh E-Service Quality Terhadap
Kepuasan Wisatawan Nusantara di AiryRooms Kecamatan Kuta Bali. *Jurnal
Kepariwisata Dan Hospitalitas*, 3(1), 108–125.