
Health Protocol as A Prevention in Hotel Service During the Pandemic

Dewi Kaniasari¹, Mila Mardotillah², Anwari Masatip³

¹Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung

²Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Dharma Husada Bandung

³Politeknik Pariwisata Medan

Correspondence : Mila Mardotillah, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Dharma Husada Bandung

Email : jayasuwirta@gmail.com

DOI : <https://doi.org/10.36983/japm.v9i1.120>

ABSTRACT

Hotel is one of the places to stay for tourists while on their tour. During the Covid-19 pandemic, hotel operations still running but with limited activities. Due to the relaxation period, the number of usable rooms increase along with the implementation of the Health Protocol as a preventive way in every hotel facility. This study aims to determine the application of hotel Health Protocols in Bandung. The method used is descriptive quantitative in assessing the importance of Health Protocols in each hotel services in providing safety and comfort for tourists during their stay. The results showed that the flow of hotel Health Protocol application was socialized and implemented for both employees and visitors. The number of hotels visited during the second and three quarter of 2020 along relaxation is 225 facilities or 56% of all hotels in Bandung City. Adherence to the implementation of the Health Protocol in the first 2 weeks was 76% and increased to 100% at the second 2 weeks or there was an increase in adherence by 25%. The total increase in compliance with hotel Health Protocol implementation is 25%. The conclusion of this study is that the implementation of the hotel Health Protocol has increased, which is one of the guarantees of tourist safety and preventive steps to break the chain of Covid-19 transmission in hotels.

Key words : health protocol, hotel, pandemic

Penerapan Protokol Kesehatan Hotel sebagai Langkah Preventif pada Masa Pandemi

ABSTRAK

Hotel merupakan salah satu tempat tinggal bagi wisatawan saat melakukan perjalanan wisatanya. Pada masa pandemi Covid-19, operasional hotel tetap berjalan namun dengan aktifitas yang terbatas. Memasuki masa relaksasi, jumlah kamar yang dapat dipergunakan meningkat seiring diterapkannya Protokol Kesehatan sebagai langkah preventif di setiap fasilitas hotel. Penelitian bertujuan untuk mengetahui penerapan Protokol Kesehatan hotel di Kota Bandung. Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dalam mengkaji pentingnya Protokol Kesehatan disetiap layanan hotel dalam memberikan keamanan dan kenyamanan wisatawan selama menginap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa alur penerapan Protokol Kesehatan hotel disosialisasikan dan diterapkan baik untuk karyawan dan

pengunjung. Jumlah hotel yang dikunjungi selama relaksasi triwulan II dan triwulan III tahun 2020 adalah 225 sarana atau 56 % dari seluruh hotel di Kota Bandung. Kepatuhan penerapan Protokol Kesehatan pada 2 minggu pertama sebesar 76 % dan meningkat menjadi 100 % pada 2 minggu ke dua atau terdapat kenaikan kepatuhan sebesar 25 %. Total keseluruhan kenaikan kepatuhan penerapan protocol kesehatan hotel adalah 25 %. Simpulan penelitian ini bahwa penerapan Protokol Kesehatan hotel mengalami peningkatan yang merupakan salah satu jaminan keamanan wisatawan dan langkah preventif memutus mata rantai penularan Covid-19 di hotel.

Kata kunci : hotel, pandemi, protokol kesehatan

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kota Bandung merupakan Ibu Kota Provinsi Jawa Barat yang menjadi salah satu tujuan wisata baik mancanegara maupun domestik. Bandung ditetapkan menjadi salah satu kota wisata UNESCO *Creative Cities Network (UCCN)* pada tahun 2015 yang menjadikan Bandung sebagai kota tujuan wisata kreatif baik oleh wisatawan lokal maupun mancanegara. Sebagai kota tujuan wisata, Bandung berkomitmen memberikan keamanan dan kenyamanan bagi seluruh wisatawan yang datang.

Pariwisata dibangun dari beberapa komponen yang saling terkait dan menguatkan satu sama lain. Menurut Schiff, 2001 bahwa komponen pariwisata terdiri dari penyedia layanan wisata, agen perjalanan wisata dan operator aktifitas wisata (Ady Wirawan 2016). Setiap tahunnya, ketiga aspek dalam kepariwisataan di Kota Bandung berjalan sinergis menjadikan pariwisata Kota Bandung menjadi daya tarik wisata favorit baik wisatawan lokal maupun mancanegara.

Pada masa pandemi, sektor kepariwisataan merupakan sektor yang mengalami keterpurukan karena seluruh perjalanan dan usaha kepariwisataan di hentikan dalam rangka memutuskan mata rantai penyebaran pandemi Covid-19.

Usaha perhotelan dan restoran merupakan usaha yang tidak pernah di tutup sejak dinyatakan pandemi di pertengahan Maret 2020.

Hotel merupakan salah satu tempat umum yang menyediakan akomodasi untuk berbagai kegiatan. Hotel dapat diakses oleh siapa saja namun keberadaannya harus memberikan rasa aman dan nyaman bagi pemakainya.

Protokol Kesehatan merupakan bagian dari kegiatan *Cleanliness, Health, Safety, Environmental Sustainability (CHSE)* yang merupakan langkah untuk menciptakan keamanan dan kenyamanan hotel di masa pandemi Covid 19.

Pada masa pandemi, hotel-hotel di Kota Bandung melakukan upaya terus menerus agar tetap bertahan dengan cara menerapkan Protokol Kesehatan dalam operasionalnya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepatuhan penerapan Protokol Kesehatan oleh pengelola hotel di Kota Bandung pada periode Triwulan II dan Triwulan III Tahun 2020.

TINJAUAN PUSTAKA

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya dimana fasilitas dan pelayanan

tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap (Widanaputra 2009:16). Klasifikasi hotel dalam hal ini mengacu kepada hotel bintang dan hotel non bintang.

Kepatuhan merupakan suatu perubahan perilaku dari perilaku yang tidak mentaati peraturan ke perilaku yang mentaati peraturan (Green, 1997 dalam Notoatmodjo, 2007). Kepatuhan yang dilakukan oleh pengelola hotel merupakan kepatuhan dalam melaksanakan protokol kesehatan dalam setiap kegiatannya dan menerapkan secara ketat baik kepada pegawai maupun kepada pengunjung. Protokol kesehatan merupakan aturan dan ketentuan yang perlu diikuti oleh pengunjung dan pengelola hotel agar dapat beraktivitas secara aman terutama pada saat pandemi Covid-19. Protokol kesehatan bertujuan agar masyarakat tetap dapat beraktivitas secara aman dan tidak membahayakan keamanan atau kesehatan orang lain. Aturan protokol kesehatan berdasarkan kepada peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah. Protokol kesehatan mengacu baik secara global, nasional dan lokal. Ketentuan protokol kesehatan global mengacu kepada panduan yang telah ditetapkan oleh *World Health Organization* (WHO), dan *World Travel & Tourism Council* (WTTC) dalam rangka pencegahan dan penanganan Covid-19. Panduan protokol kesehatan yang diterbitkan oleh Pemerintah Indonesia, secara operasional berdasarkan kepada 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), sedangkan Peraturan Wali Kota mengatur aturan secara lokal.

Pelaksanaan protokol kesehatan bukan merupakan isu baru dalam dunia perhotelan. Protokol kesehatan merupakan serangkaian kegiatan yang harus dilakukan

oleh setiap hotel dalam melakukan pelayanan terhadap seluruh wisatawan agar wisatawan merasa aman dan nyaman selama berwisata sehingga hal ini menjadi bagian dari promosi wisata secara tidak langsung. Dalam sapa pesona, pelaksanaan protokol kesehatan merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan agar wisatawan dapat kembali untuk berwisata ke Kota Bandung.

Penelitian global dilakukan dari tahun 1995 hingga 2015 di 19 negara anggota Dialog Kerjasama Asia, yang terbagi menjadi tiga panel terkait dengan pendapatan. Sanitasi kepariwisataan menjadi salah satu unsur yang diteliti menunjukkan hasil bahwa kenaikan total cadangan karena peningkatan 1% pada sanitasi masing-masing sebesar 4,704% dan 2,941%. Analisis berdasarkan klasifikasi negara mendukung hasil panel. Peningkatan total cadangan ditemukan karena peningkatan sanitasi yang lebih baik (14 negara), pariwisata (9 negara), energi terbarukan (7 negara), perdagangan (6 negara), dan pembangunan keuangan (5 negara). Para pembuat kebijakan harus fokus pada sanitasi yang lebih baik, dan pariwisata yang diikuti oleh pembangunan keuangan, perdagangan, dan energi terbarukan (Ali, Khan, and Khan 2018). Penelitian tersebut menunjukkan bahwa peningkatan sanitasi berpotensi meningkatkan total cadangan yang dapat meningkatkan pendapatan di sebuah negara.

Penelitian lain di Srilanka periode tahun 2010-2014 menunjukkan bahwa tindakan dan pelayanan ramah lingkungan di Industri perhotelan memberikan dampak efisiensi rata-rata 60 %. Ramah lingkungan yang dilakukan adalah dengan pengelolaan limbah dan penggunaan air secara bijaksana. Perilaku ramah lingkungan berdampak kepada keberlangsungan lingkungan dan efisiensi dalam operasional hotel (Kularatne et al. 2019). Hal ini sejalan dengan kelestarian

lingkungan yang telah dicanangkan oleh Pemerintah Indonesia untuk keberlanjutan kepariwisataan.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan protokol kesehatan merupakan tindakan yang harus diterapkan di perhotelan melihat manfaat yang diperoleh sangat positif untuk keamanan, kesehatan, efisiensi dan kemajuan hotel. Keberlanjutan penerapan Protokol Kesehatan terutama pada masa pandemi Covid-19 merupakan tanggung jawab seluruh komponen baik pengusaha, kalangan asosiasi, pemerintah dan masyarakat pengguna sebagai langkah preventif untuk memutus mata rantai penularan covid-19.

METODOLOGI

Jenis Penelitian

Jenis Penelitian deskriptif kuantitatif memakai *cross sectional* terhadap seluruh jenis hotel yang ada di Kota Bandung.

Lokasi

Wilayah Administratif Kota Bandung.

Jenis Data

Data kuantitatif terdiri dari populasi yaitu jumlah seluruh jenis hotel di Kota Bandung sampai dengan triwulan II dan triwulan III tahun 2020 sebanyak 540 hotel.

Sampel berdasarkan perhitungan rumus Slovin di dapat 225 sampel dengan CI 95 % dan margin of error 5 % (Sevilla, 1993).

Wawancara terhadap responden yang ditunjuk hotel agar dapat memberikan keterangan tentang penerapan Protokol Kesehatan di hotel memakai ceklist yang bersumber dari 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) dan buku panduan CHSE yang diterbitkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Juli tahun 2020.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Protokol Kesehatan di masa AKB dimulai dengan dilakukannya pembinaan kepada hotel-hotel di seluruh wilayah kerja Kota Bandung. Kota Bandung memiliki sekitar 540 hotel dengan berbagai tingkatan.

Masa pandemi di Indonesia dimulai sejak pertengahan Maret. Industri pariwisata dihadapkan pada penurunan kunjungan wisatawan terutama mancanegara. Penurunan juga terjadi dari perjalanan domestik, terutama karena kekhawatiran masyarakat akan dampak Covid-19. Penurunan bisnis pariwisata dan perjalanan berdampak pada usaha UMKM dan terganggunya lapangan kerja (Sugihamretha 2020).

Sektor padat karya telah lama di terapkan di Indonesia, salah satunya adalah usaha kepariwisataan. Secara ekonomi, pariwisata banyak memberi keuntungan bagi pendapatan daerah, salah satunya dapat menyerap lebih dari 13 juta pekerja. Angka itu belum termasuk dampak turunan atau *multiplier effect* yang mengikuti termasuk industri turunan yang terbentuk di bawahnya (Sugihamretha 2020). Penurunan kunjungan wisatawan ke hotel bukan hanya penurunan penjualan jumlah kamar, namun semua hal terkait di dalamnya seperti makanan, amenities dan sub sektor lain juga akan mengalami penurunan. Hal ini menunjukkan bahwa pariwisata bukan hanya sekedar kunjungan wisatawan dan mengakses hotel namun juga seluruh penunjangnya.

Selama masa pandemi, seluruh usaha kepariwisataan mengalami penurunan. Pemberlakuan Adaptasi

Kebiasaan Baru (AKB) memberikan dampak kenaikan ekonomi di sektor kepariwisataan. Penetapan AKB merupakan langkah pemerintah agar tidak terjadi krisis ekonomi (Anon 2020). Penetapan AKB yang diatur melalui perwal merupakan upaya yang dilakukan oleh pemerintah agar usaha kepariwisataan dan roda ekonomi pariwisata tetap berjalan namun tetap menerapkan protokol kesehatan dengan ketat.

Protokol kesehatan yang dinilai di perhotelan berdasarkan ceklist yang bersumber dari 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) dan buku panduan CHSE yang diterbitkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Juli tahun 2020 mengatur tentang pelayanan hotel mulai dari *front office*, dapur, kamar, linen dan lingkungan sekitar hotel termasuk kepada sarana dan prasarana penunjang yang disediakan hotel seperti tanda jarak, *notice* tidak boleh berkerumun, wajib memakai masker dan menyediakan tempat cuci tangan/handsanitizer. Secara umum penilaian difokuskan kepada memakai masker, menjaga jarak dan mencuci tangan (3 M) yang diterapkan oleh seluruh tamu dan karyawan hotel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah hotel yang dikunjungi selama relaksasi triwulan II dan triwulan III tahun 2020 adalah 225 sarana atau 56 % dari seluruh hotel di Kota Bandung. Kepatuhan penerapan Protokol Kesehatan pada 2 minggu pertama sebesar 76 % dan meningkat menjadi 100 % pada 2 minggu ke dua atau terdapat kenaikan kepatuhan sebesar 25 %. Total keseluruhan kenaikan kepatuhan hotel adalah 25 %.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa setiap penyedia hotel dari berbagai

tingkatan mengikuti pembinaan yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung untuk melaksanakan protokol kesehatan pada setiap kegiatan perhotelan. Seluruh penyedia layanan hotel memahami dan menyadari pentingnya melaksanakan protokol kesehatan untuk menjaga keamanan tamu selama menggunakan layanan hotel. Beberapa catatan yang perlu terus ditingkatkan dan diawasi secara terus menerus yaitu terhadap binatang pengganggu seperti serangga, lalat dan arthropoda lainnya, penanganan sampah, penanganan linen dan kebersihan dapur secara umum.

Hal ini sejalan dengan penelitian dari Santi, 2013 di area hotel melati menunjukkan bahwa penilaian sanitasi penginapan seperti lingkungan hotel, upaya pencegahan infestasi serangga dan hama karena sampah, sarana sanitasi serta linen perlu ditingkatkan. Tindakan ini dapat mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap industri perhotelan (Santi, ., and . 2013). Keberlanjutan lingkungan merupakan upaya dari penilaian risiko dari penanganan sampah perhotelan agar tidak merusak lingkungan terutama pencemaran tanah dan air akibat sampah. Sampah hotel yang tidak terkendalikan dapat merusak kontur tanah dan leachet yang dihasilkan sampah, selain merusak tanah juga air sekitarnya. Penilaian risiko lingkungan dilakukan oleh pengelola hotel menjadikan hotel bersih, bebas serangga juga menjaga lingkungan (Robson, 2007).

Penelitian lain yang dilakukan oleh Yuliasri, 2013 bahwa peran hygiene dan sanitasi dan pelatihan karyawan tentang peran hygiene dan sanitasi menunjukkan hasil signifikan untuk meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan, berkualitas dan layak disajikan kepada tamu (Yuliasri et al. 2013).

Sanitasi yang diterapkan di tempat-tempat umum merupakan kesehatan

lingkungan dasar yang berada di area rekreasi. Pelaksanaan hygiene sanitasi yang benar adalah salah satu rangkaian kegiatan dalam kesehatan lingkungan untuk menekan sekecil-kecilnya dampak kesehatan yang ditimbulkan oleh faktor fisik, biologi, kimia dan psikologis di tempat rekreasi (Yassi, dkk, 2001).

Kepercayaan masyarakat untuk memanfaatkan akomodasi terutama perhotelan adalah dengan menerapkan protokol kesehatan dengan ketat. Sikap dan perilaku yang mengarah kepada kebersihan, kesehatan, serta keselamatan kerja menjadikan pekerja, tamu dan lingkungan dapat terjaga dari kerusakan yang ditimbulkan oleh polutan (Anggreani 2019).

Merujuk dalam pandangan keberlanjutan lingkungan bahwa penerapan program green hotel yang telah dilakukan oleh industri perhotelan di Yogyakarta dalam menciptakan daya saing suatu destinasi menunjukkan bahwa praktek ramah lingkungan memberikan manfaat yang banyak, namun penerapannya terdapat beberapa kendala yaitu adanya sikap kurang konsisten yang dilakukan oleh staf hotel, kurangnya kesadaran tamu, minimnya sosialisasi serta adanya anggapan bahwa penerapan green hotel justru membutuhkan biaya yang mahal (Anon 2015). Konsep green hotel adalah bagian dari kesehatan lingkungan yang merupakan upaya keamanan dan keberlanjutan lingkungan agar dapat dipergunakan sebesar-besarnya untuk kesejahteraan manusia.

Kendala tersebut perlu diatasi dengan kegiatan sosialisasi, pelatihan, membangun komitmen, membentuk green team dan menerapkan strategi green tourism marketing.

Seluruh kegiatan dalam melaksanakan protokol kesehatan di hotel dapat berfungsi meningkatkan keamanan dan kenyamanan wisatawan, namun yang terpenting selain keamanan dan

kenyamanan, keberlanjutan lingkungan merupakan tugas bersama seluruh aspek terkait kegiatan perhotelan.

PENUTUP

Simpulan

1. Penerapan Protokol Kesehatan hotel di Kota Bandung pada masa pandemi pada awal triwulan ke II tahun 2020 menunjukkan hasil sebanyak 76 % hotel mengikuti peduan Protokol Kesehatan hotel.
2. Kepatuhan menjalankan Protokol Kesehatan meningkat menjadi 100 % selama kurun waktu 1 triwulan.
3. Protokol Kesehatan yang dijalankan oleh seluruh hotel menunjukkan jaminan kesehatan dan keamanan bagi wisatawan yang datang ke Kota Bandung.

Saran

1. Monitoring dilakukan secara menyeluruh kepada seluruh hotel dari berbagai tingkatan.
2. Evaluasi dapat dilakukan baik melalui virtual maupun kunjungan langsung dengan melibatkan seluruh stakeholder terkait agar pelaksanaan Protokol Kesehatan dapat terus berkesinambungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ady Wirawan, I. (2016). "Kesehatan Pariwisata: Aspek Kesehatan Masyarakat Di Daerah Tujuan Wisata." *Archive of Community Health* 3(1):i-xiv–xiv.
- Ahmed, M., Begum, A., Chowdhury, M. A., I. (2010). Social constraints before sanitation improvement in tea gardens of sylhet, Bangladesh. *Environmental Monitoring and Assessment*, 164(1-4), 263-71. Melalui : doi:<http://dx.doi.org/10.1007/s10661-009-0890-0>.

- Ali, Q., Muhammad, T. I. Khan., and Muhammad, N. I. K., (2018). "Dynamics between Financial Development, Tourism, Sanitation, Renewable Energy, Trade and Total Reserves in 19 Asia Cooperation Dialogue Members." *Journal of Cleaner Production*. doi: 10.1016/j.jclepro.2018.01.066.
- Anggreani, dkk. (2019). *Dasar Sanitasi Hygiene dan K3 Perhotelan*. Bekasi : Madenatera.
- Anon. (2015). "GREEN HOTEL SEBAGAI DAYA SAING SUATU DESTINASI." *Jurnal Nasional Pariwisata*. doi: 10.22146/jnp.6368.
- Anon. (2020). "Covid-19, New Normal, Dan Perencanaan Pembangunan Di Indonesia." *Jurnal Perencanaan Pembangunan: The Indonesian Journal of Development Planning*. doi: 10.36574/jpp.v4i2.118.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/ Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. (2020). *Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di Hotel*. Jakarta : Kemenparekraf.
- 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).
- Kularatne., Thamarasi., Clevo W., Jonas M., Vincent H., and Boon L., (2019). "Do Environmentally Sustainable Practices Make Hotels More Efficient? A Study of Major Hotels in Sri Lanka." *Tourism Management*. doi: 10.1016/j.tourman.2018.09.009.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Robson M., Toscano W. (2007). *Risk assessment for environmental health*. California : John Wiley&Sons, Inc.
- Santi, Fitri R., . Suparlan, and . Khambali. (2013). "KEADAAN SANITASI HOTEL MEIATI SINGARAJA INDAH DAN GRIYO MUIYO SURABAYA TAHUN 2012." *GEMA LINGKUNGAN KESEHATAN*. doi: 10.36568/kesling.v11i1.185.
- Sevilla CG, Ochave JA, Punsalan TG, Regala BP, Uriarte GG. (1993). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta : UI Press.
- Slamet JS. 2009. *Kesehatan lingkungan*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Sugihamretha, I. D. G., (2020). "Respon Kebijakan: Mitigasi Dampak Wabah Covid-19 Pada Sektor Pariwisata." *Jurnal Perencanaan Pembangunan: The Indonesian Journal of Development Planning* 4(2):191–206. doi: 10.36574/jpp.v4i2.113.
- Widanaputra, A. A. GP dkk. (2009). *Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Wiyasha, I., (2010). *Akuntansi Perhotelan (Penerapan Uniform System of Accounts for the Lodging Industry)*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Yassi A. Kjellstorm T. de Kok T. Guidotti TL. (2001). *Basic Environmental Health*. New York :Oxford University Press Inc.
- Yuliasri, Y., dan Atun Y., Akpar BSI Yogyakarta Jl Ringroad barat, and Ambarketawang Gamping. (2013). *PERANAN HYGIENE DAN SANITASI UNTUK MENJAGA KUALITAS MAKANAN DAN KEPUASAN TAMU DI HOTEL INNA GARUDA YOGYAKARTA*.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Direktur Politeknik Pariwisata Medan atas bantuan dan dukungannya sehingga publikasi hasil penelitian ini dapat diterbitkan.