

202010040311346
Lina Nur Kholiza Arifin
Prodi Ilmu Komunikasi

**AKTIVITAS HUBUNGAN PELANGGAN DALAM LAYANAN
INFORMASI DAN AKOMODASI JASA**

(Studi Kasus Hotel *Four Points by Sheraton* Surabaya)

SKRIPSI



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU KOMUNIKASI**

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

**AKTIVITAS HUBUNGAN PELANGGAN DALAM LAYANAN INFORMASI
DAN AKOMODASI JASA**
(Studi Kasus Hotel *Four Points by Sheraton* Surabaya)

Diajukan Oleh :

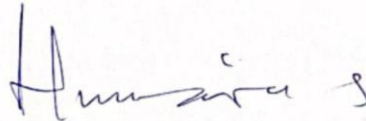
LINA NUR KHOLIZA ARIFIN

202010040311346

Telah disetujui

Rabu / 3 Juni 2026

Pembimbing I



Muhammad Himawan Sutanto, S.Sos., M.Si

Wakil Dekan I




Susilo, M.Si.

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi



Novin Farid Stvo Wibowo, M.Si.

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Lina Nur Kholiza Arifin
202010040311346

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
dan dinyatakan

LULUS

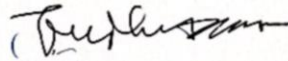
Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana (S1) Ilmu Komunikasi

Rabu, 3 Juni 2026


Dihadapan Dewan Penguji

Dewan Penguji :

1. **Budi Suprpto, M.Si, Ph.D**

()

2. **Novin Farid Setyo Wibowo, M.Si**

()

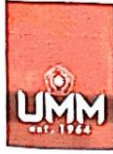
3. **Muhammad Himawan Sutanto, M.Si**

()

Mengetahui
Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



()
Dr. H. Susilo, M.Si.



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



Lembar Persetujuan Skripsi

Nama : Lina Nnur Kholiza Arifin
NIM : 202010040311346
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : AKTIVITAS HUBUNGAN PELANGGAN DALAM LAYANAN
INFORMASI DAN AKOMODASI JASA

Disetujui,
Pembimbing

Muhammad Himawan Sutanto, S.Sos., M.Si

Mengetahui,
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

Novin Farid Styo Wibowo, M.Si



Kampus I
Jl. Bandung 1 Malang Jawa Timur
P. +62 341 551 253 (Hunting)
F. +62 341 409 435

Kampus II
Jl. Pledengan Suhu No 188 Malang Jawa Timur
P. +62 341 551 140 (Hunting)
F. +62 341 587 000

Kampus III
Jl. Raya Tlogomas No 746 Malang Jawa Timur
P. +62 341 404 318 (Hunting)
F. +62 341 453 435
E. webmaster@uim.ac.id

SURAT KETERANGAN SIAP DIUJI



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



SURAT KETERANGAN

Nomor : E.6.e/ /FISIP-UMM/X/2026

Bersama ini kami sampaikan bahwa, mahasiswa:

Nama	: Lina Nur Kholiza Arifin
No. Induk Mahasiswa	: 202010040311346
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi	: AKTIVITAS HUBUNGAN PELANGGAN DALAM LAYANAN INFORMASI DAN AKOMODASI JASA

Telah melakukan bimbingan Tugas Akhir dan Siap Diuji. Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan banyak terima kasih

Malang , 12 April 2026
Dosen Pembimbing


Muhamad Himawan Sutanto, S.Sos., M.Si



Kampus I
Jl. Bembung 1 Malang Jawa Timur
P. +62 341 551 223 (Hunting)
F. +62 341 460 435

Kampus II
Jl. Bembungan Suban No 150 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 551 140 (Hunting)
F. +62 341 582 090

Kampus III
Jl. Raya Tlogomas No 246 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 464 318 (Hunting)
F. +62 341 460 435
E. webmaster@umm.ac.id

LEMBAR PERSETUJUAN DETEKSI PLAGIASI



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



PERATURAN REKTOR NOMOR 2 TAHUN 2017-11-29

TENTANG

PELAKSANAAN DETEKSI PLAGIASI PADA KARYA TULIS ILMIAH DOSEN DAN
MAHASISWA DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

LEMBAR PERSETUJUAN

DETEKSI PLAGIASI

SKRIPSI/TESIS/DISERTASI DENGAN JUDUL: AKTIVITAS HUBUNGAN PELANGGAN DALAM
LAYANAN INFORMASI DAN AKOMODASI JASA

Oleh:

Nama : Lina Nur Kholiza Arifin

NIM : 202010040311346

Telah memenuhi persyaratan untuk dilakukan deteksi plagiasi

Menyetujui,

Malang, 12 April 2026

Pembimbing I/Promotor

Muhammad Himawan Sutanto, S.Sos., M.Si
NIP. 10303090397



Kampus I
Jl. Bankung 1 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 551 253 (Hunting)
F. +62 341 480 435

Kampus II
Jl. Bendungan Sutani No 158 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 551 149 (Hunting)
F. +62 341 582 000

Kampus III
Jl. Raya Topomas No 246 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 464 318 (Hunting)
F. +62 341 465 435
E. webmaster@umma.ac.id

SURAT PERNYATAAN ORSINALITAS



SURAT PERNYATAAN

UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG

Yang Bertandatangan di bawah ini :



Nama : Lina Nur Kholiza Arifin

NIM : 202010040311346

Program Studi : Ilmu Komunikasi



Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa

1. Tugas Akhir dengan Judul :

AKTIVITAS HUBUNGAN PELANGGAN DALAM LAYANANAN INFORMASI DAN AKOMODASI JASA

adalah hasil karya saya dan dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

2. Apabila ternyata di dalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, Saya bersedia TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

3. Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 12 April 2026

Yang Menyatakan,

Lina Nur Kholiza Arifin



Kampus I
J. Banteng 1 Malang Jawa Timur
P +62 341 551 253 (Hunting)
F +62 341 450 435

Kampus II
J. Beningan Sitem No 188 Malang, Jawa Timur
P +62 341 551 119 (Hunting)
F +62 341 552 000

Kampus III
J. Raya Tuguas No 241 Malang, Jawa Timur
P +62 341 454 318 (Hunting)
F +62 341 450 435
E webmaster@umm.ac.id

HASIL CEK PLAGIASI



PROGRAM STUDI
ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Tanda Terima
Plagiasi

Nama : Lina Nur kholiza

NIM : 202010040311346

Hasil Plagiasi : 22/4

BAB I	18			
BAB II	7			
BAB III	12			

22/4

BAB IV	11			
BAB V	1			
BAB VI	6			

Malang, 22 April 2026

Admin Plagiasi Prodi,
PROGRAM STUDI
ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG



BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI


BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Lina Nur Kholiza Arifin
NIM : 202010040311346
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Public Relation
Judul Skripsi : Aktivitas Hubungan Pelanggan dalam Layanan Informasi dan Akomodasi Jasa
Pembimbing : Muhammad Himawan Sutanto S.Sos., M.Si

Tanggal	Deskripsi Hasil Bimbingan Skripsi	TTD
25 Mei 2025	ACC Judul Skripsi	H.
2 Juli 2025	ACC BAB 1, 2, dan BAB 3	H.
23 September 2025	ACC BAB 4, 5, dan BAB 6	H.
29 Oktober 2025	Seminar Hasil	H.
9 April 2026	ACC Keseluruhan BAB	H.

Malang, 12 April 2026

Dosen Pembimbing



Muhammad Himawan Sutanto S.Sos, M.Si

BERITA ACARA SEMINAR HASIL SKRIPSI

BERITA ACARA SEMINAR HASIL SKRIPSI

Pada hari, Rabu tanggal 29 bulan Oktober tahun 2025

Telah dilaksanakan Seminar Hasil Skripsi oleh:

Nama Peneliti	Lina Nur Kholiza Arifin
NIM	202010040311346
Konsentrasi Studi	Public Relation
Judul Skripsi	Aktivitas Hubungan Pelanggan dalam Layanan Informasi dan Akomodasi Jasa

Dihadiri oleh dosen penguji dan dosen pembimbing:

1. Budi Suprpto, M.Si, Ph.D
2. Muhammad Himawan Sutanto S.Sos., M.Si.

Dan sejumlah mahasiswa (presensi terlampir)

Penyajian dinyatakan LULUS/~~TIDAK LULUS~~ dengan nilai

Malang 12 April 2026

Mengetahui

Kaprodi/Sekprodi Ilmu Komunikasi

Dosen Penguji

Dosen Pembimbing



Novin Farid Setyo Wibowo, S.Sos, M.Si

Budi Suprpto, M.Si, Ph.D

Muhammad Himawan Sutanto S.Sos., M.Si



ABSTRAK

Lina Nur Kholiza Arifin. NIM. 202010040311346. Aktivitas Hubungan Pelanggan dalam Layanan Informasi dan Akomodasi Jasa (Studi Kasus Hotel *Four Points by Sheraton* Surabaya). Skripsi.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya persaingan dalam industri perhotelan yang tidak hanya menuntut keunggulan fasilitas fisik, tetapi juga kualitas layanan informasi dan interaksi antara staf hotel dengan tamu. Di tengah perkembangan teknologi layanan yang semakin pesat, pengalaman tamu tetap dipengaruhi oleh bagaimana manajemen hotel mengelola pelayanan, komunikasi internal, serta hubungan pelanggan secara konsisten. Permasalahan dalam penelitian ini adalah masih terbatasnya kajian yang secara khusus membahas manajemen internal dalam aktivitas hubungan pelanggan pada layanan informasi dan akomodasi jasa, khususnya dalam konteks hotel berbintang internasional. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami manajemen internal dalam aktivitas hubungan pelanggan pada layanan informasi dan akomodasi jasa di Hotel Four Points by Sheraton Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan teknik deskriptif interpretatif untuk memahami penerapan manajemen internal dalam mendukung aktivitas hubungan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen internal Hotel Four Points by Sheraton Surabaya diterapkan melalui konsep *planning, organizing, actuating, dan controlling* atau POAC. Pada aspek *planning*, manajemen menyusun standar operasional prosedur, program pelatihan, dan pembekalan staf. Pada aspek *organizing*, manajemen mengatur pembagian tugas dan koordinasi antardepartemen. Pada aspek *actuating*, manajemen mengarahkan staf melalui *briefing*, pembinaan nilai perusahaan, serta penguatan budaya pelayanan. Pada aspek *controlling*, manajemen melakukan supervisi, evaluasi, *coaching*, dan penerapan sistem penghargaan serta sanksi. Selain itu, layanan informasi dan akomodasi jasa dikelola melalui berbagai kanal komunikasi, seperti layanan tatap muka, telepon, surat elektronik, media sosial, dan layanan digital.

Kata Kunci: Hubungan pelanggan, layanan informasi, akomodasi jasa

Malang, 1 Mei 2026

Dosen Pembimbing

Penulis



Muhammad Himawan Sutanto, S.Sos., M.Si

Lina Nur Kholiza Arifin

ABSTRACT

Lina Nur Kholiza Arifin. NIM. 202010040311346. Customer Relationship Activities in Information and Accommodation Service Provision (Case Study of Four Point Hotel by Sheraton Surabaya). Thesis.

This research is motivated by the increasing competition in the hospitality industry which demands not only the excellence of physical facilities, but also the quality of information services and the interaction between hotel staff and guests. In the midst of the rapid development of service technology, guest experience is still influenced by how hotel management manages service, internal communication, and customer relationships consistently. The problem in this study is that there are still limited studies that specifically discuss internal management in customer relations activities in information services and accommodation services, especially in the context of international star hotels. This research aims to find out and understand internal management in customer relations activities in information services and accommodation services at Hotel Four Points by Sheraton Surabaya. This study uses a qualitative approach with a case study method. Data collection techniques are carried out through in-depth interviews, observations, and documentation. Data analysis uses interpretive descriptive techniques to understand the application of internal management in supporting customer relationship activities. The results of the study show that the internal management of Hotel Four Points by Sheraton Surabaya is applied through the concept of planning, organizing, actuating, and controlling or POAC. In the planning aspect, management prepares standard operating procedures, training programs, and staff briefings. In the organizing aspect, management regulates the division of tasks and coordination between departments. In the actuating aspect, management directs staff through briefings, fostering company values, and strengthening service culture. In the controlling aspect, management supervises, evaluates, coaches, and implements the reward system and sanctions. In addition, information services and accommodation services are managed through various communication channels, such as face-to-face services, telephone, email, social media, and digital services.

Keywords: customer relations, information services, accommodation services

Supervisor



Muhammad Himawan Sutanto, S.Sos., M.Si

Malang, 1 Mei 2026

Writer



Lina Nur Kholiza Arifin

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan beribu banyak Rahmat serta karunianya sehingga peneliti dapat diberi kesempatan untuk menyelesaikan tugas akhir Skripsi yang berjudul “Komunikasi Interpersonal Ibu Tiri dengan Anak Sambung Remaja Perempuan Dalam Membangun Kepercayaan”. Tak lupa Sholawat dan salam penulis haturkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan semua pengikutnya sampai hari akhir.

Skripsi merupakan tugas akhir yang menjadi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menerima banyak dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang dihormati dan dicintai, terutama kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan beribu rahmatnya, karena atas bantuannya peneliti diberi kemudahan dan kekuatan untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Beserta Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan untuk tetap menjadikan diri berfikir dan berperilaku positif.
2. Bapak Dr. Fauzik Lendriyono. M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Bapak Novin Farid Setyo Wibowo S.Sos, M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Bapak Muhammad Himawan Sutanto S.Sos, M.Si. selaku dosen pembimbing. Terima kasih atas bimbingan dan arahan yang baik. Selalu sabar serta selalu meluangkan waktunya sampai tugas akhir ini bisa terselesaikan dengan baik. Suatu kehormatan penulis bisa dibimbing oleh Bapak.
5. Ayah saya, panutan saya, Bapak Hasan Arifin terimakasih atas kerja keras dan senantiasa memberikan dukungan penuh untuk apapun yang penulis inginkan. Ibu saya, pintu surga saya Ibu Herlin terima kasih atas beribu doa yang dilangitkan untuk penulis sehingga penulis bisa dipermudah segala urusannya.

6. Kepada adik saya, Afriza yang selalu menjadi penyemangat penulis dalam menyelesaikan skripsi ini . Semoga saya bisa menjadi panutan dan motivasi untuk lebih baik kedepannya.
7. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Mika Redi Natan terima kasih untuk selalu kebersamai dan menjadi bagian dari perjalanan hidup saya. Terima kasih untuk semua pelajaran dan pengalaman yang kita lalui bersama semoga Allah selalu memberi keberkahan untuk segala hal yang kita lalui.
8. Naurah Fathiyah, Preditha Dyah, Ozzy Lorensia sebagai teman seperjuangan dikampus, teman curhat, teman yang selalu senantiasa ada disaat suka maupun duka. Terima kasih untuk segala hal yang selalu diusahakan, terima kasih sudah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya. Semoga pertemanan kita sepanjang masa.
9. Dina, Rena, Bintang, dan Putri selaku sahabat dan teman masa kecil yang telah memberi banyak nasehat, dukungan, arahan, serta bantuan apapun yang penulis butuhkan. Terima kasih untuk segala bentuk kasih sayang yang diberikan dan menjadi bagian perjalanan hidup saya semoga kita bisa berteman till jannah.
10. Kepada Hotel Four Points By Sheraton Surabaya dan para staff yang telah memberikan izin serta bersedia untuk membantu proses penelitian ini.

Hanya ungkapan terima kasih dan doa tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya, tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Roqih sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai. Aamiin Yaa Robbal Aallamiin.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangan, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik yang konstruktif dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karyakarya saya selanjutnya. Terima kasih.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
SURAT KETERANGAN SIAP DIUJI.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN DETEKSI PLAGIASI.....	vi
SURAT PERNYATAAN ORSINALITAS.....	vii
HASIL CEK PLAGIASI.....	viii
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI.....	ix
BERITA ACARA SEMINAR HASIL SKRIPSI	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT.....	xii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Manajemen Internal	9
2.3 Hubungan Pelanggan (<i>Customer Relations</i>)	12
2.4 Manajemen Internal dan Hubungan Pelanggagan	14
2.5 Layanan Akomodasi Jasa	16
2.6 Kerangka Berpikir	19

BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Paradigma dan Pendekatan Penelitian.....	21
3.1.1 Paradigma Penelitian.....	21
3.1.2 Pendekatan Penelitian	21
3.2 Tipe dan Jenis Penelitian	22
3.2.1 Tipe Penelitian.....	22
3.2.2 Jenis Penelitian	23
3.3 Subyek Penelitian dan Objek Penelitian	23
3.3.1 Subjek Penelitian.....	23
3.3.2 Objek Penelitian	24
3.4 Waktu dan Tempat Penelitian	26
3.5 Sumber Data	26
3.6 Metode Pengumpulan Data	28
3.7 Teknik Analisis Data	30
3.8 Uji Keabsahan Data	31
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK	33
4.1 Gambaran Umum	33
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
5.1 Hasil Penelitian	37
5.1.1 Informan Penelitian.....	37
5.1.2 Manajemen Internal	39
5.1.3 Layanan Akomodasi	49
5.2 Pembahasan	56
5.2.1 Manajemen Internal.....	56
5.2.2 Layanan Akomodasi	61
BAB VI PENUTUP	67
6.1 Kesimpulan.....	67
6.2 Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	73

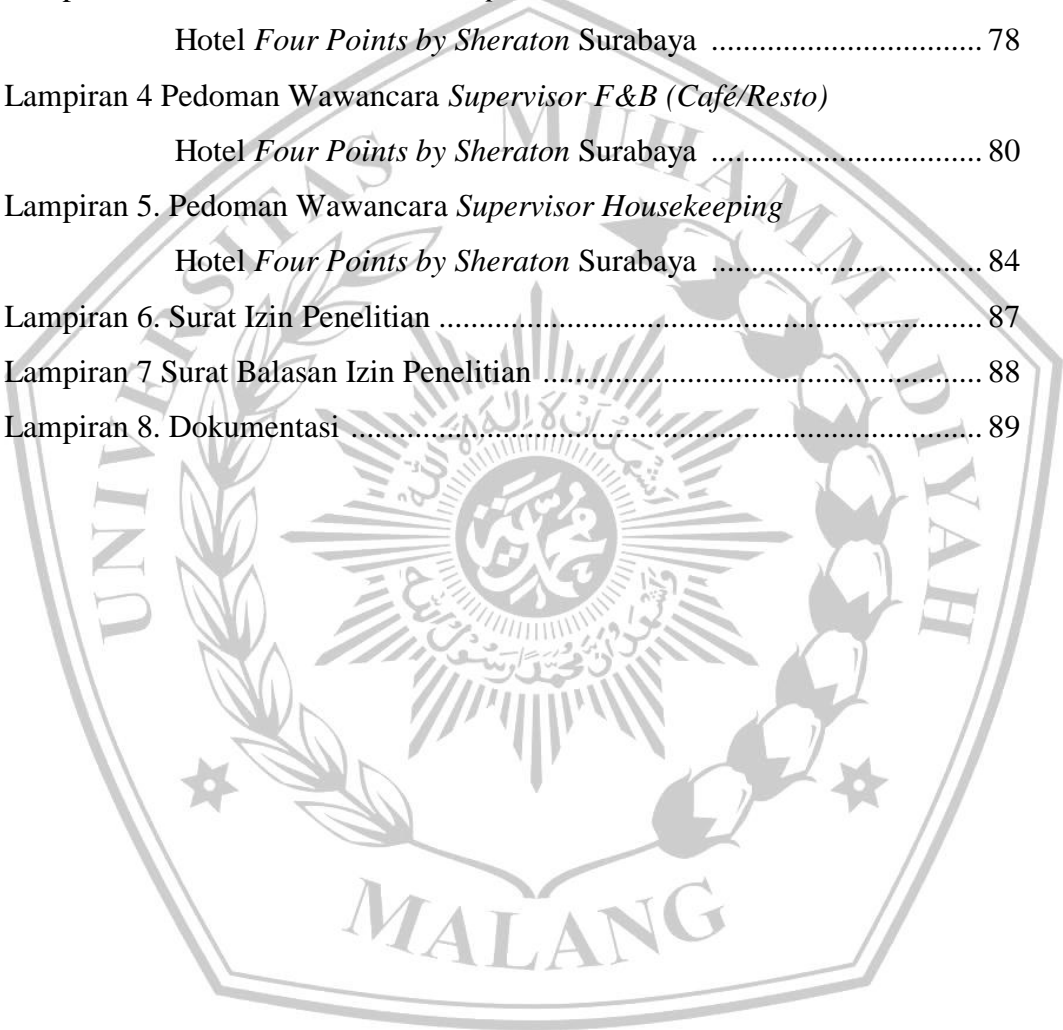
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	20
Gambar 3.1 Teknik Analisis Data	31
Gambar 4.1 Hotel <i>Four Points by Sheraton</i> Surabaya	33
Gambar 4.2 Struktur Hotel <i>Four Points by Sheraton</i> Surabaya	34
Gambar 4.3 Rating Hotel <i>Four Points by Sheraton</i> Surabaya	35



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara Manajer Hotel <i>Four Points</i> <i>by Sheraton</i> Surabaya	73
Lampiran 2. Pedoman Wawancara <i>Supervisor Front Office</i> Hotel <i>Four</i> <i>Points</i> <i>by Sheraton</i> Surabaya	76
Lampiran 3. Pedoman Wawancara <i>Supervisor Food and Production</i> <i>Hotel Four Points by Sheraton</i> Surabaya	78
Lampiran 4 Pedoman Wawancara <i>Supervisor F&B (Café/Resto)</i> <i>Hotel Four Points by Sheraton</i> Surabaya	80
Lampiran 5. Pedoman Wawancara <i>Supervisor Housekeeping</i> <i>Hotel Four Points by Sheraton</i> Surabaya	84
Lampiran 6. Surat Izin Penelitian	87
Lampiran 7 Surat Balasan Izin Penelitian	88
Lampiran 8. Dokumentasi	89



DAFTAR PUSTAKA

- Alta, S. T. A. P., Yanuar Nurul Fazri, Fajar Nugraha, & Ike Junita Triwardhani. (2023). Kredibilitas Komunikator dalam Mengembangkan Tim E-Sport Professional Dota 2. *Linimasa : Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6(2), 288–305. <https://doi.org/10.23969/linimasa.v6i2.7931>
- Anggraini, F. D., & Devina, M. (2021). Pentingnya Ketersediaan Peralatan terhadap Kinerja Karyawan Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Tamu di Restoran Promenade Cafe Hotel New Saphir Yogyakarta. *Mabha Jurnal*, 2(2), 70–81.
- Antony, R., & Oktavianti, R. (2020). Pengaruh Kredibilitas Komunikator Terhadap Keputusan Pembelian (Survei Terhadap Produk AHHA Atta Halilintar). *Prologia*, 4(1), 153–159. <https://doi.org/10.24912/pr.v4i1.6462>
- Anugrah, K., & Sudarmayasa, I. W. (2020). *Kualitas Pelayanaran Akomodasi Jasa*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. New York: Sage Publications.
- Devito, J. A. (2016). *Komunikasi Antar Manusia*. Tangerang: Karisma Publishing Group.
- Gronroos, C. (2000). *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. New York: John Wiley & Sons.
- Gronroos, C. (2017). Relationship Marketing Readiness: Background and Theoretical Measurement of Directions. *Journal of Service Marketing*, 31(3), 218–225.
- Koontz, H., & O'Donnell, C. (2010). *Principles of Management: An Analysis of Managerial Functions*. New York: McGraw Hill.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing Management* (13th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Lagarensen, B. E. S., & Walansendow, A. (2020). Tourist Preferences on Bunaken Island for Integrated Archipelagic Tourism Development around the Bunaken National Park, Indonesia. *Journal of Environmental Management & Tourism*, 11(4), 819–828. [https://doi.org/10.14505/jemt.v11.4\(44\).05](https://doi.org/10.14505/jemt.v11.4(44).05)
- McCroskey, J. C., & Teven, J. J. (1999). Goodwill: A Reexamination of the Construct and its Measurement. *Goodwill Communication Monographs*, 90–103.

- Mularsari, A., & Farika, A. (2022). Analisis Strategi Pengembangan Pariwisata di Bidang Jasa Pelayanan Hotel Rooseno Plaza Jakarta di Masa New Normal Era. *Turn Journal*, 2(1), 17–30.
- Mulyana, D. (2008). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Purwanto, T. (2020). Kredibilitas Komunikator pada Destinasi Wisata Melalui Media Sosial (Video Viral Negeri di Atas Awan Citorek, Banten). *Ekspresi Dan Persepsi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(2), 157–170. <https://doi.org/10.33822/jep.v3i2.1863>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational Behavior*. New York: Pearson.
- Silvia, S., & Paramita, S. (2019). Kredibilitas Komunikator dalam Menyampaikan Pesan (Analisis Opini Generasi Milenial pada Kepala Penerangan Kodam Jaya). *Koneksi*, 2(2), 569–576. <https://doi.org/10.24912/kn.v2i2.3938>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Terry, G. R. (2006). *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Terry, G. R. (2014). *Principles of Management*. Michigan: Michigan University.
- Walker, J. R., & Walker, J. T. (2017). *Introduction to Hospitality Management*. New York: Pearson.
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2022). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. Hackensack: World Scientific Publishing Co. Inc.
- Zeithaml, V. A. (2018). *Service Quality Dimensions Services Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw-Hill.