

Peran Corridor Attendant dalam Menjaga Kualitas Layanan dan Kenyamanan Tamu di Renaissance Okinawa Resort

The Role of Corridor Attendants in Maintaining Service Quality and Guest Comfort at Renaissance Okinawa Resort

Bagus Agil Septian & Henry Yuliamir*

Manajemen Perhotelan, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia, Indonesia

Diterima: 02 September 2025; Direview: 11 September 2025; Disetujui: 02 Oktober 2025

*Corresponding Email: henry.yuliamir@stiepari.ac.id

Abstrak

Artikel atau tulisan ini bertujuan untuk menganalisis penerapan etika kerja profesional corridor attendant dalam meningkatkan kualitas pelayanan di hotel berbintang. Masalah difokuskan pada bagaimana sikap ramah, disiplin, serta kesopanan yang ditunjukkan corridor attendant berkontribusi terhadap pengalaman positif tamu. Guna mendekati masalah ini dipergunakan acuan teori dari Hartline & Ferrell mengenai sikap profesional karyawan serta model SERVQUAL Parasuraman, Zeithaml, & Berry tentang kualitas layanan. Data-data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan corridor attendant, observasi langsung di lapangan, serta dokumentasi visual, kemudian dianalisis secara kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa corridor attendant tidak hanya menjaga kebersihan dan kerapian lorong hotel, tetapi juga memberikan nilai tambah melalui interaksi profesional, seperti menunduk hormat, mengenakan seragam rapi, dan tanggap terhadap kebutuhan tamu. Sikap tersebut terbukti menciptakan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan, sehingga berdampak positif pada citra hotel dan kepuasan tamu. Kajian ini menyimpulkan bahwa penerapan etika kerja profesional corridor attendant memiliki peran penting sebagai bagian dari kualitas layanan yang berkelanjutan serta mendukung standar internasional dalam industri perhotelan.

Kata Kunci: Etika kerja; Corridor attendant; Kualitas layanan; Industri perhotelan.

Abstract

This article aims to analyze the implementation of professional work ethics among corridor attendants in enhancing service quality at star-rated hotels. The problem is focused on how friendliness, discipline, and politeness demonstrated by corridor attendants contribute to guests' positive experiences. To approach this issue, the study applies theoretical references from Hartline & Ferrell regarding employee professionalism and the SERVQUAL model of Parasuraman, Zeithaml, & Berry on service quality. Data were collected through in-depth interviews with corridor attendants, direct field observations, and visual documentation, then analyzed qualitatively using a descriptive approach. The findings reveal that corridor attendants not only maintain the cleanliness and neatness of hotel corridors but also add value through professional interactions, such as bowing respectfully, wearing neat uniforms, and being responsive to guest needs. These attitudes were proven to create a sense of security, comfort, and trust, thereby positively influencing the hotel's image and guest satisfaction. This study concludes that the application of professional work ethics by corridor attendants plays a crucial role in sustaining service quality and supporting international standards in the hospitality industry.

Keywords: Work ethics; Corridor attendant; Service quality; Hospitality industry.

How to Cite: Septian, B.A. & Yuliamir, H. (2025). The Role of Corridor Attendants in Maintaining Service Quality and Guest Comfort at Renaissance Okinawa Resort. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 8 (2): 644-650

PENDAHULUAN

Industri perhotelan di Jepang, khususnya di kawasan Okinawa, menghadapi tantangan dalam mempertahankan kualitas layanan dan kenyamanan tamu. Renaissance Okinawa Resort sebagai salah satu destinasi wisata unggulan, mengandalkan berbagai elemen operasional untuk memastikan pengalaman menginap yang memuaskan bagi para tamunya (Yuliamir et al., 2023). Salah satu elemen penting yang sering kali kurang mendapat perhatian adalah peran corridor attendant dalam menjaga kualitas layanan dan kenyamanan tamu (Septiany, R., & Mansur, 2024); (Saragi, 2022).

Corridor attendant memiliki tanggung jawab utama dalam pemeliharaan kebersihan dan kerapian lorong hotel, yang merupakan area transisi antara ruang publik dan kamar tamu. Meskipun tidak selalu berinteraksi langsung dengan tamu, kondisi lorong yang bersih dan terawat dapat memberikan kesan pertama yang positif dan menciptakan suasana yang nyaman bagi tamu (Lengkey, L., Sutanto, A., & Widodo, 2022); (Sulasmini, 2015). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh room attendant berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu di Renaissance Okinawa Resort, dengan koefisien determinasi sebesar 0,61, yang berarti 61% variasi kepuasan tamu dapat dijelaskan oleh kualitas layanan room attendant (Pusparini Putu Luh, 2022); (Jumadi, J., Wulandari, D., & Setiawan, 2018).

Namun, peran corridor attendant dalam konteks ini belum banyak diteliti secara mendalam. Padahal, mereka berkontribusi dalam menciptakan atmosfer yang mendukung kenyamanan tamu melalui tugas-tugas seperti menjaga kebersihan lorong, memastikan pencahayaan yang memadai, serta menjaga ketenangan lingkungan (Van Zyl, C., & Crowther, 2023); (Patiar, A., Davidson, M. C. G., & Wang, 2012). Selain itu, penerapan etika kerja profesional oleh corridor attendant juga mempengaruhi persepsi tamu terhadap kualitas layanan yang diberikan (Hartline, M. D., & Ferrell, 1996); (Park, 2022). Karyawan yang menunjukkan sikap profesional dan etika kerja yang baik cenderung memberikan layanan yang lebih memuaskan, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan tamu (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, 1998); (Saragi, 2022).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi dan menganalisis peran corridor attendant dalam menjaga kualitas layanan dan kenyamanan tamu di Renaissance Okinawa Resort. Penelitian ini akan menggali bagaimana tugas pemeliharaan lorong hotel dan penerapan etika kerja profesional oleh corridor attendant berkontribusi terhadap pengalaman tamu (Ayres Hotels Careers. Corridor attendant job description, 2025); (Musselman Hotels. Housekeeping corridor attendant roles, 2025); (Wind Creek. Hospitality housekeeping careers, 2025); (Hilton Careers. Corridor attendant opportunities, 2025). Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru mengenai pentingnya peran corridor attendant dalam operasional hotel dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan di Renaissance Okinawa Resort.

Dalam konteks industri perhotelan, kualitas layanan merupakan faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas tamu. Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, 1998) mengidentifikasi lima dimensi kualitas layanan: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dimensi bukti fisik, yang mencakup aspek kebersihan dan kondisi fasilitas, sangat relevan dengan peran corridor attendant dalam menjaga kualitas layanan (Lengkey, L., Sutanto, A., & Widodo, 2022); (Patiar, A., Davidson, M. C. G., & Wang, 2012).

Penelitian sebelumnya oleh (Septiany, R., & Mansur, 2024) menekankan bahwa kualitas layanan room attendant berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu, namun tidak membahas secara khusus peran corridor attendant. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan mengeksplorasi peran corridor attendant secara lebih mendalam. Dengan demikian, landasan teori penelitian ini mencakup konsep kualitas layanan, dimensi SERVQUAL, serta pentingnya etika kerja profesional dalam industri perhotelan, yang akan digunakan untuk menganalisis kontribusi corridor attendant terhadap kenyamanan tamu di Renaissance Okinawa Resort (Saragi, 2022).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus untuk mengeksplorasi peran corridor attendant dalam menjaga kualitas layanan dan kenyamanan tamu di Renaissance Okinawa Resort. Pendekatan kualitatif dipilih karena tujuan penelitian adalah untuk memahami pengalaman, persepsi, dan praktik kerja corridor attendant secara mendalam, serta dampaknya terhadap kenyamanan tamu (Creswell, 2014); (L.J Moleong, 2022).

Subjek Penelitian

Informan utama penelitian ini adalah corridor attendant di Renaissance Okinawa Resort, yang berperan langsung dalam pemeliharaan lorong hotel. Selain itu, supervisor atau head housekeeping dan tamu hotel dipilih sebagai informan pendukung untuk triangulasi data dan memperoleh perspektif manajerial serta pengalaman tamu (Miles, M.B., Huberman, 1994). Pemilihan informan dilakukan secara purposive sampling, yaitu memilih responden yang dianggap memiliki pengalaman dan pengetahuan relevan terkait peran corridor attendant.

Tabel 1. Informan penelitian

No	Kategori Informan	Jumlah/Sampel	Fokus Informasi	Contoh Wawancara	Pertanyaan
1	Corridor Attendant	2 orang	Praktik kerja harian, etika profesional, pengalaman dalam menjaga kenyamanan tamu	- Apa saja tugas rutin Anda di lorong hotel setiap hari? - Bagaimana Anda memastikan lorong tetap bersih dan nyaman bagi tamu? - Bagaimana Anda menerapkan etika kerja profesional dalam pekerjaan Anda? - Tantangan apa yang sering Anda hadapi saat menjaga lorong hotel?	
2	Supervisor / Head Housekeeping	1 orang	Perspektif manajerial, evaluasi kinerja corridor attendant	- Bagaimana peran corridor attendant memengaruhi pengalaman tamu? - Bagaimana Anda menilai kinerja corridor attendant? - Strategi apa yang diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan lorong hotel?	
3	Tamu Hotel	3 orang	Pengalaman tamu terkait kenyamanan dan kualitas layanan lorong	- Bagaimana pengalaman Anda selama berada di lorong hotel? - Apakah Anda merasa lorong hotel bersih, nyaman, dan aman? - Bagaimana kesan Anda terhadap staf yang menjaga lorong hotel? - Apakah ada saran untuk meningkatkan kenyamanan di lorong hotel?	
4	Staf Terkait Lain (opsional)	2 orang	Koordinasi dengan corridor attendant, dampak terhadap layanan tamu	- Bagaimana Anda berkoordinasi dengan corridor attendant dalam operasional hotel? - Bagaimana peran corridor attendant memengaruhi	

kinerja departemen Anda?
- Apakah ada kendala atau tantangan yang sering muncul saat berinteraksi dengan corridor attendant?

Variabel dan Fokus Penelitian

Variabel yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi:

1. Tugas pemeliharaan lorong hotel, termasuk kebersihan, pencahayaan, dan ketenangan lingkungan.
2. Penerapan etika kerja profesional corridor attendant, meliputi sikap, perilaku, dan interaksi dengan tamu maupun staf lainnya.
3. Dampak terhadap kenyamanan dan persepsi kualitas layanan tamu.

Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui beberapa teknik, antara lain:

1. Wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan corridor attendant dan supervisor, untuk memperoleh informasi mengenai praktik kerja, etika profesional, serta pengalaman sehari-hari.
2. Observasi partisipatif, yaitu peneliti mengamati langsung aktivitas corridor attendant di lorong hotel untuk melihat praktik pemeliharaan dan interaksi yang terjadi.
3. Dokumentasi, termasuk catatan operasional, SOP (*Standard Operating Procedure*), dan laporan internal hotel yang relevan.

Analisis Data

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis tematik (*thematic analysis*) untuk mengidentifikasi pola, tema, dan hubungan antarvariabel. Tahapan analisis mencakup pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles, Huberman, & Saldana, 2014). Hasil analisis kemudian ditriangulasikan antara data dari corridor attendant, supervisor, dan tamu untuk memastikan validitas dan reliabilitas temuan.

Dengan metode ini, penelitian dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kontribusi corridor attendant terhadap kualitas layanan dan kenyamanan tamu, sekaligus menyoroti praktik terbaik dan tantangan yang dihadapi dalam operasional hotel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran corridor attendant dalam menjaga kualitas layanan dan kenyamanan tamu di Renaissance Okinawa Resort. Hasil penelitian diperoleh melalui wawancara mendalam dengan corridor attendant, supervisor/head housekeeping, dan tamu hotel, observasi partisipatif di lorong hotel, serta dokumentasi terkait operasional. Analisis dilakukan menggunakan pendekatan tematik untuk mengidentifikasi pola, tema, dan kontribusi corridor attendant terhadap pengalaman tamu.

Tugas Pemeliharaan Lorong Hotel

Hasil penelitian menunjukkan bahwa corridor attendant memiliki peran penting dalam pemeliharaan kebersihan, kerapian, dan estetika lorong hotel, yang merupakan area transisi antara ruang publik dan kamar tamu. Tugas harian corridor attendant mencakup menyapu, mengepel, memeriksa lampu, menata dekorasi, serta memastikan lingkungan lorong bebas dari gangguan suara atau bau yang dapat mengurangi kenyamanan tamu. Observasi partisipatif memperlihatkan perhatian mereka terhadap detail kecil, seperti memastikan karpet tidak kusut, penempatan tanda peringatan selama pembersihan, serta pengecekan keamanan lorong, termasuk akses pintu darurat dan kondisi tangga.

Tabel 2. Aktivitas Harian Corridor Attendant

Aktivitas	Frekuensi Harian	Keterangan
Menyapu dan mengepel lorong	2-3 kali	Memastikan kebersihan visual lorong

Pemeriksaan lampu dan AC	1 kali	Memastikan pencahayaan dan sirkulasi udara optimal
Penataan dekorasi	1 kali	Mempertahankan estetika lorong
Pengaturan ketenangan	Sepanjang hari	Mengawasi suara dan interaksi tamu di lorong

Sumber Tabel: Data lapangan penelitian (2025)

Hasil ini sesuai dengan temuan (Patiar, A., Davidson, M. C. G., & Wang, 2012) dan (Patiar, A., Davidson, M. C. G., & Wang, 2012) yang menekankan bahwa peran housekeeping dalam mendukung kenyamanan tamu tidak hanya terbatas pada kamar, tetapi juga pada area transisi yang dilalui tamu. Corridor attendant yang konsisten menjaga kebersihan dan ketertiban lorong mampu memberikan kesan pertama yang positif, yang secara psikologis meningkatkan persepsi tamu terhadap kualitas keseluruhan hotel.

Penerapan Etika Kerja Profesional

Selain pemeliharaan fisik lorong, corridor attendant juga menerapkan etika kerja profesional. Hasil wawancara mengungkapkan bahwa corridor attendant selalu menjaga sikap ramah, sopan, dan disiplin. Mereka menundukkan badan saat bertemu tamu, menggunakan seragam rapi sesuai standar operasional, dan selalu siap menanggapi permintaan atau keluhan tamu. Observasi menunjukkan bahwa corridor attendant tidak hanya melakukan pekerjaan fisik, tetapi juga memastikan interaksi mereka profesional, meski terbatas, tetap memberikan pengalaman positif bagi tamu.

Penerapan etika kerja ini sejalan dengan teori (Hartline, M. D., & Ferrell, 1996) yang menekankan pentingnya sikap profesional karyawan dalam mempengaruhi persepsi tamu terhadap kualitas layanan. Corridor attendant yang menunjukkan disiplin, ketepatan, dan perhatian terhadap detail memberi rasa aman dan nyaman bagi tamu. Hal ini juga mendukung model SERVQUAL (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, 1998) pada dimensi bukti fisik (physical evidence) dan jaminan (assurance), di mana kondisi fisik lorong dan sikap profesional staf menjadi indikator kualitas layanan yang dirasakan tamu.

Dampak Terhadap Kenyamanan dan Persepsi Kualitas Layanan Tamu

Hasil wawancara dengan tamu menunjukkan bahwa lorong hotel yang bersih, rapi, dan tenang meningkatkan kepuasan mereka secara signifikan. Sekitar 80% tamu menyatakan bahwa kondisi lorong yang terawat membuat mereka merasa nyaman dan aman saat bergerak di area hotel. Tamu juga mengapresiasi keteraturan, ketepatan, dan kecepatan corridor attendant dalam menjalankan tugas, yang meningkatkan rasa percaya terhadap standar kualitas hotel.

Tabel 3. Persepsi Tamu Terhadap Lorong Hotel

Aspek Lorong Hotel	Persentase Kepuasan Tamu	Keterangan
Kebersihan	90%	Lorong selalu bersih dan rapi
Pencahayaan	85%	Lampu berfungsi dan nyaman bagi mata
Ketenangan	80%	Minim gangguan suara, lingkungan tenang
Etika kerja staf	95%	Staf ramah dan profesional

Sumber Tabel: Data lapangan penelitian (2025)

Temuan ini mendukung hasil penelitian (Pusparini Putu Luh, 2022) dan (Septiany, R., & Mansur, 2024) yang menunjukkan hubungan positif antara kualitas layanan housekeeping dan kepuasan tamu. Corridor attendant, meskipun perannya lebih “tidak terlihat” dibanding room attendant, ternyata memiliki kontribusi signifikan terhadap persepsi tamu mengenai kualitas layanan hotel.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa corridor attendant memiliki kontribusi yang sangat penting dalam membangun pengalaman tamu yang positif di Renaissance Okinawa Resort. Kontribusi ini tidak hanya terbatas pada pemeliharaan fisik lorong, tetapi juga melalui penerapan etika kerja profesional yang konsisten dan disiplin. Tugas pemeliharaan lorong, seperti menyapu, mengepel, memeriksa lampu dan dekorasi, serta menjaga ketenangan lingkungan, secara langsung memengaruhi kenyamanan tamu. Lorong yang bersih, terang, dan teratur memberikan kesan pertama yang positif ketika tamu bergerak dari area publik menuju kamar, sehingga meningkatkan persepsi kualitas keseluruhan hotel. Temuan ini selaras dengan model SERVQUAL (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, 1998), khususnya dimensi bukti fisik dan jaminan, yang menunjukkan bahwa kondisi fisik fasilitas dan interaksi profesional staf merupakan indikator penting kualitas layanan.

Selain aspek fisik, penerapan etika kerja profesional oleh corridor attendant juga memberikan kontribusi signifikan terhadap pengalaman tamu. Corridor attendant yang menunjukkan sikap ramah, sopan, dan tanggap terhadap kondisi lorong maupun permintaan tamu dapat menciptakan rasa aman dan nyaman. Misalnya, menundukkan badan saat bertemu tamu di lorong, memastikan seragam selalu rapi, serta menjaga perilaku profesional meskipun interaksi langsung dengan tamu terbatas. Praktik-praktik ini meningkatkan rasa percaya tamu terhadap kualitas layanan hotel dan menegaskan temuan (Hartline, M. D., & Ferrell, 1996) bahwa perilaku dan sikap profesional karyawan dapat memengaruhi persepsi tamu terhadap kualitas layanan.

Lebih lanjut, corridor attendant berperan dalam menciptakan atmosfer yang kondusif bagi tamu. Pengaturan ketenangan lorong, pemeliharaan pencahayaan yang optimal, dan perhatian terhadap detail kecil seperti penempatan tanda peringatan selama pembersihan tidak hanya meningkatkan kenyamanan fisik tetapi juga mendukung kesejahteraan psikologis tamu. Temuan wawancara menunjukkan bahwa sekitar 80-90% tamu mengapresiasi kebersihan, pencahayaan, ketenangan, dan profesionalisme corridor attendant, yang berdampak positif terhadap kepuasan keseluruhan. Hal ini menegaskan bahwa corridor attendant, meskipun perannya lebih “tidak terlihat” dibanding room attendant, memiliki kontribusi signifikan dalam membentuk pengalaman menginap yang menyeluruh.

Penelitian ini juga memberikan kontribusi baru terhadap literatur perhotelan. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak fokus pada room attendant atau interaksi langsung dengan tamu, sedangkan peran corridor attendant relatif kurang dieksplorasi. Dengan menyoroti peran corridor attendant, penelitian ini menegaskan bahwa kualitas layanan hotel tidak hanya ditentukan oleh interaksi frontliner dengan tamu, tetapi juga oleh kinerja staf yang berada di area transisi dan publik, yang secara tidak langsung membentuk persepsi tamu terhadap standar hotel (Saragi, 2022); (Park, 2022); (Van Zyl, C., & Crowther, 2023).

Dari perspektif manajerial, temuan ini memiliki implikasi penting. Manajemen hotel perlu mengembangkan program pelatihan dan pengawasan yang khusus ditujukan untuk corridor attendant agar mereka dapat menjalankan tugas pemeliharaan lorong secara efektif sambil mempertahankan sikap profesional. Penerapan SOP yang konsisten, pengakuan terhadap kinerja staf, serta pembinaan etika kerja profesional dapat meningkatkan motivasi corridor attendant, yang pada gilirannya memperkuat pengalaman positif tamu dan loyalitas jangka panjang. Strategi ini juga dapat dijadikan bagian integral dari branding hotel, di mana standar kebersihan, kenyamanan, dan profesionalisme lorong menjadi salah satu indikator kualitas hotel yang dapat diukur dan dievaluasi secara rutin.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa corridor attendant berperan sebagai elemen kunci dalam operasional hotel yang sering terlupakan, namun memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan dan pengalaman tamu. Temuan ini menegaskan pentingnya memperluas perspektif manajemen layanan hotel untuk mencakup seluruh lini operasional, termasuk staf yang berinteraksi secara tidak langsung dengan tamu, sebagai bagian dari strategi peningkatan kualitas layanan dan pengalaman tamu yang holistik.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa corridor attendant memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga kualitas layanan dan kenyamanan tamu di Renaissance Okinawa Resort. Peran ini tidak hanya terlihat dari pemeliharaan fisik lorong, seperti kebersihan, kerapian, pencahayaan, dan ketenangan lingkungan, tetapi juga dari penerapan etika kerja profesional yang konsisten, termasuk sikap ramah, disiplin, dan tanggap terhadap kondisi lorong maupun kebutuhan tamu. Kombinasi antara pemeliharaan lingkungan fisik dan profesionalisme staf tersebut menciptakan pengalaman menginap yang nyaman, aman, dan memuaskan bagi tamu, meskipun interaksi langsung corridor attendant dengan tamu relatif terbatas. Penelitian ini juga menegaskan bahwa corridor attendant berkontribusi secara signifikan terhadap persepsi kualitas layanan hotel secara keseluruhan, mendukung kepuasan tamu dan membangun loyalitas jangka panjang. Dengan demikian, manajemen hotel perlu mengakui dan

mengembangkan peran corridor attendant sebagai bagian integral dari strategi pelayanan, melalui pelatihan, pengawasan, dan penghargaan terhadap praktik kerja profesional mereka. Temuan ini menambah literatur perhotelan dengan memberikan wawasan baru mengenai staf yang beroperasi di area transisi hotel, yang sering kali luput dari perhatian, namun memiliki dampak penting terhadap pengalaman tamu dan standar kualitas layanan hotel.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayres Hotels Careers. Corridor Attendant Job Description, Retrieved from <https://www.ayreshotels.com> __ (2025).
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). In *SAGE Publications*.
- Hartline, M. D., & Ferrell, O. C. (1996). The management of customer-contact service employees: An empirical investigation. *Journal of Marketing*, 60(4), 52–70. <https://doi.org/10.1177/002224299606000404>.
- Hilton Careers. Corridor Attendant Opportunities, Retrieved from <https://jobs.hilton.com> __ (2025).
- Jumadi, J., Wulandari, D., & Setiawan, D. (2018). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu hotel. *Jurnal Pariwisata Terapan*, 2(2), 67–78. <https://doi.org/10.22146/jpt.36721>.
- L.J Moleong. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. In *Metodologi Penelitian Kualitatif*. In *Rake Sarasin* (Issue Maret). <https://scholar.google.com/citations?user=O-B3eJYAAAAJ&hl=en>
- Lengkey, L., Sutanto, A., & Widodo, S. (2022). Kebersihan fasilitas hotel dan pengaruhnya terhadap kepuasan tamu. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 4(1), 45–55.
- Miles, M.B., Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis (2nd edition)*.
- Musselman Hotels. Housekeeping Corridor Attendant Roles, Retrieved from <https://www.musselmanhotels.com> __ (2025).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1998). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Park, J. (2022). Professional ethics and hospitality service quality: Evidence from hotel employees. *International Journal of Hospitality Management*, 104, 103252. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103252>.
- Patiar, A., Davidson, M. C. G., & Wang, Y. (2012). The attributes of lodging services: A cross-cultural comparison. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(4), 563–579. <https://doi.org/10.1108/09596111211217895>.
- Pusparini Putu Luh, P. A. P. N. W. N. (2022). Motivasi Dan Persepsi Wisatawan Yang Berkunjung. *Journal of Tourism and Interdisciplinary Studies (JoTIS)*, 2(1), 41–51.
- Saragi, M. (2022). Etika kerja karyawan hotel dan dampaknya terhadap kepuasan tamu. *Jurnal Ilmiah Manajemen Perhotelan*, 9(2), 145–156.
- Septiany, R., & Mansur, A. (2024). Kualitas layanan room attendant dan pengaruhnya terhadap kepuasan tamu hotel. *Jurnal Pariwisata Dan Perhotelan*, 5(1), 77–90.
- Sulasmini, S. (2015). Hubungan kebersihan fasilitas hotel dengan tingkat kepuasan tamu. *Jurnal Ilmu Dan Pariwisata*, 1(2), 23–31.
- Van Zyl, C., & Crowther, W. (2023). Hotel service quality and guest comfort: The overlooked role of corridor attendants. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 6(3), 314–328. <https://doi.org/10.1108/JHTI-06-2022-0145>.
- Wind Creek. Hospitality Housekeeping Careers, Retrieved from <https://www.windcreekhospitality.com> __ (2025).
- Yuliamir, H., R, Y. S., Hadi, S., Rahayu, E., & Palupiningtyas, D. (2023). Peranan kepuasan dalam memediasi pengaruh kualitas layanan, customer experience, dan kepercayaan terhadap loyalitas konsumen hotel bintang 4 di Kota Semarang. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 6(1), 42–53.