

PENGARUH SERTIFIKASI *CLEANLINESS, HEALTH, SAFETY AND ENVIRONMENT SUSTAINABILITY* (CHSE) TERHADAP CITRA DAN KEPUTUSAN MENGINAP DI HOTEL BINTANG EMPAT KOTA BANDUNG

TESIS

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Pascasarjana Program studi Manajemen Pariwisata Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung



Disusun oleh :

Shofa Fithriturrohmi Yusuf
NIM. 201923848

**KONSENTRASI MANAJEMEN PERHOTELAN
PROGRAM STUDI MAGISTER PARIWISATA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG
2022**

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS

Sesuai dengan hasil ujian sidang Tesis pada Senin, 15 Februari 2022 dan sesuai dengan saran-saran dan masukan yang telah disampaikan oleh para penguji, dengan ini diberitahukan bahwa revisi Tesis :

Nama : Shofa Fithriturrohmi Yusuf
NIM : 201923848
Konsentrasi : Manajemen Perhotelan
Judul : Pengaruh Sertifikasi CHSE Terhadap Citra dan Keputusan Menginap di Hotel Bintang Empat Kota Bandung

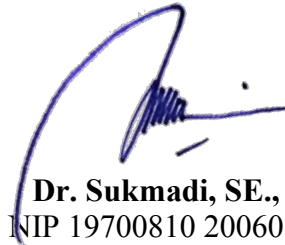
Telah disetujui oleh:

Penguji I



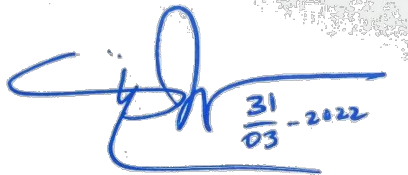
Dr. Acep Unang Rahayu, M.Ed.
NIP 19641122 199203 1 001

Penguji II



Dr. Sukmadi, SE., MM.
NIP 19700810 200605 1 001

Pembimbing I



Dr. Atang Sabur Safari, M.Sc.
NIP. 19600105 199203 1 001

Pembimbing II

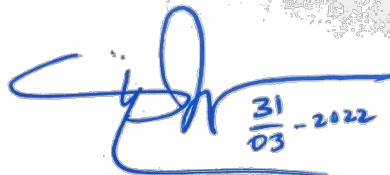


Dr. Cecep Ucu Rakhman., M.M.
NIP. 19761229 200802 1 001

Bandung, Maret 2022

Mengetahui,

**Sekretaris Program Pascasarjana
Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung**



Dr. Atang Sabur Safari, M.Sc.
NIP. 19600105 199203 1 001

PENGARUH SERTIFIKASI *CLEANLINESS, HEALTH, SAFETY AND ENVIRONMENT SUSTAINABILITY* (CHSE) TERHADAP CITRA DAN KEPUTUSAN MENGINAP DI HOTEL BINTANG EMPAT KOTA BANDUNG

THE EFFECT OF CHSE (CLEANLINESS, HEALTH, SAFETY AND ENVIRONMENT SUSTAINABILITY) CERTIFICATION ON HOTEL IMAGE AND DECISION TO STAY AT FOUR-STAR HOTEL, BANDUNG CITY

TESIS

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Magister Manajemen Pariwisata pada Program Pascasarjana Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

Disusun oleh:

Shofa Fithriturrohmi Yusuf
NIM 201923848

Bandung, Maret 2022

Mengetahui,

**Direktur Pascasarjana Program Magister Manajemen Pariwisata
Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung**



Dr. Mohamad Liga Suryadana, M.Si
19600504 198503 1 001

**KONSENTRASI MANAJEMEN PERHOTELAN
PROGRAM STUDI MAGISTER PARIWISATA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG
2022**

PENGARUH SERTIFIKASI *CLEANLINESS, HEALTH, SAFETY AND ENVIRONMENT SUSTAINABILITY* (CHSE) TERHADAP CITRA DAN KEPUTUSAN MENGINAP DI HOTEL BINTANG EMPAT KOTA BANDUNG

THE EFFECT OF CHSE (CLEANLINESS, HEALTH, SAFETY AND ENVIRONMENT SUSTAINABILITY) CERTIFICATION ON HOTEL IMAGE AND DECISION TO STAY AT FOUR-STAR HOTEL, BANDUNG CITY

TESIS

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Magister Manajemen Pariwisata pada Program Pascasarjana Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

Disusun oleh:

Shofa Fithriturrohmi Yusuf
NIM 201923848

MENGESAHKAN

Bandung, Maret 2022

**Plt. KETUA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG**

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos.,M.Sc
NIP. 19710506 199803 1 001

**KONSENTRASI MANAJEMEN PERHOTELAN
PROGRAM STUDI MAGISTER PARIWISATA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG
2022**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shofa Fithriturrohmi Yusuf
Tempat/tanggal lahir : Garut, 25 November 1996
NIM : 201923848
Program Studi : Magister Manajemen Pariwisata

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas akhir yang berjudul **“Pengaruh Sertifikasi *Cleanliness, Health, Safety And Environment Sustainability* (CHSE) Terhadap Citra Dan Keputusan Menginap Di Hotel Bintang Empat Kota Bandung”** adalah hasil pengolahan penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan, oleh orang lain atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di STP Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing
2. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap kemurnian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung ini serta peraturan-peraturan lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Bandung 8 April 2022
Yang membuat pernyataan



Shofa Fithriturrohmi Yusuf

ABSTRAK

Shofa Fithriturrohm Yusuf, 201923848. Pengaruh Sertifikasi *Cleanliness, Health, Safety And Environment Sustainability* (CHSE) Terhadap Citra Dan Keputusan Menginap Di Hotel Bintang Empat Kota Bandung. Di bawah bimbingan Dr. Atang Sabur Safari, M.Sc dan Dr. Cecep Ucu Rakhman., M.M.

Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia telah menetapkan bahwa semua pelaku usaha di bidang pariwisata termasuk perhotelan harus memiliki sertifikasi CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustaibnability*), sebagai salah satu upaya pemerintah dalam menjaga kesehatan masyarakat dan membangun citra perhotelan. Dengan memiliki Sertifikasi CHSE menunjukkan bahwa produk dan pelayanan yang diberikan hotel sudah sesuai standar protokol CHSE dimana hal ini akan membuat tamu merasa aman dan nyaman saat menginap di hotel. Tujuan penelitian ini untuk meneliti pengaruh Sertifikasi CHSE terhadap citra dan keputusan menginap di hotel bintang empat Kota Bandung. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode pendekatan kuantitatif yang melibatkan 220 tamu di hotel bintang empat Kota Bandung. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan teknik *accidental sampling*. Data yang didapatkan dianalisis dengan teknik SEM melalui aplikasi SmartPLS 3.0. Hasil yang didapatkan adalah sertifikasi CHSE berpengaruh positif terhadap citra dan keputusan menginap di hotel. Dengan demikian dapat diketahui hotel yang sudah memiliki sertifikasi CHSE akan memiliki citra yang semakin baik tamu dan berpengaruh pada keputusan menginap di hotel bintang empat di Kota Bandung.

Kata Kunci : Protokol kesehatan, Sertifikasi CHSE, Citra hotel, dan Keputusan menginap.

ABSTRACT

Shofa Fithriturrohmi Yusuf, 201923848. The Effect Of CHSE (Cleanliness, Health, Safety And Environment Sustainability) Certification On Hotel Image And Decision To Stay At Four-Star Hotel, Bandung City. Under The Guidance Of Dr. Atang Sabur Safari, M.Sc and Dr. Cecep Ucu Rakhman., M.M.

The Ministry of Tourism and Creative Economy of the Republic of Indonesia has determined that all business actors in the tourism sector, including hotels, must have a CHSE (Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainability) certification, as one of the government's efforts to maintain public health and build the hotel's image. Having a CHSE Certification shows that the products and services provided by the hotel are in accordance with the CHSE protocol standard where this will make guests feel safe and comfortable while staying at the hotel. The research aims to examine the effect of CHSE Certification on the image and decision to stay at a four-star hotel in Bandung. This study uses a quantitative approach involving 220 guests at four-star hotels in Bandung as a sample. The sampling technique used is non-probability sampling with accidental sampling technique. The data obtained were analyzed using SEM techniques through the SmartPLS 3.0 application. From the result of this study, it is known that CHSE certification has a positive effect on hotel image and the decision to stay Based on these results, The hotels that already have CHSE certification will have a better image and certainly affect the decision to stay at a four-star hotel in Bandung.

Keywords: health protocol, CHSE certification, hotel image, and decision to stay.

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang serta dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Pengaruh Sertifikasi *Cleanliness, Health, Safety and Environment Sustainability* (CHSE) Terhadap Citra dan Keputusan Menginap di Hotel Bintang Empat Kota Bandung”. Penyusunan tesis ini dibuat dalam rangka memenuhi syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Pascasarjana, Konsentrasi Manajemen Perhotelan, Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

Penelitian ini tentunya tidak akan selesai tanpa bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu peneliti secara khusus menyampaikan ucapan terima kasih kepada orang tua tercinta Ayahanda R. Media Yusuf dan Ibunda Niek Kusminah serta kakak tercinta Silmi Fadhilah, S.Farm yang senantiasa memberi motivasi, menasehati, dan selalu memanjatkan do'a untuk keselamatan dan keberhasilan peneliti yang tidak bisa terbayar dengan apapun. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya juga peneliti sampaikan kepada pihak-pihak yang telah berkenan memberikan pengarahan, bantuan dan dukungan selama penyusunan tesis ini, yaitu :

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc. sebagai Plt. Ketua dan sekaligus sebagai Kepala Bagian Akademik dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
2. Bapak Dr. Moch. Liga Suryadana, M.Si, selaku Direktur Program Pascasarjana Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung
3. Bapak Dr. Atang Sabur Safari, M.Sc, selaku Sekertaris Program Pascasarjana Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung sekaligus sebagai pembimbing I yang telah membimbing, mendukung, dan memberikan masukan, saran, motivasi yang membangun, sehingga tesis ini dapat diselesaikan pada waktunya.

4. Bapak Dr. Cecep Ucu Rakhman., M.M. sebagai pembimbing II dan dosen pembimbing akademik yang telah membimbing, mendukung, dan memberikan masukan, saran, motivasi yang membangun, sehingga tesis ini dapat diselesaikan.
5. Bapak dan Ibu Dosen, Staff, dan Karyawan Program Pascasarjana Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan keterampilan pada peneliti.
6. Manajemen Arion Swiss-Bel Hotel Bandung, Hotel Grand Dafam Braga Bandung dan Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman yang telah mengizinkan dan membantu peneliti dalam memperoleh data-data untuk penelitian ini.
7. Teman-teman seperjuangan PPS 19A yang telah banyak membantu dan saling menyemangati selama perkuliahan juga selama proses penyelesaian tesis ini.
8. Pihak-pihak lainnya yang telah membantu peneliti yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala memberikan balasan yang berlipat ganda atas segala bantuan dan kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu, peneliti menerima kritik dan saran sebagai koreksi atas kekurangan yang ada. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi peneliti dan umumnya bagi para pembaca.

Bandung, Januari 2022

Peneliti

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Batasan Penelitian	11
E. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Kajian Teori.....	12
B. Penelitian Terdahulu.....	24
C. Kerangka Pikir Penelitian dan Model Penelitian	29
D. Hipotesis.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Desain Penelitian	32
B. Objek Penelitian.....	32
C. Lokasi Penelitian	32
D. Populasi dan Sampel.....	33
E. Metode pengumpulan data	34
F. Operasional Variabel.....	35
G. Instrumen penelitian	37
H. Metode Analisis data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Hasil Penelitian.....	43
B. Pembahasan	59
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN	66
A. Simpulan.....	66
B. Implikasi	66
C. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian.....	30
Gambar 2.2 Model Penelitian.....	30
Gambar 4.1 Output Diagram Jalur	49
Gambar 4.2 Grafik Validitas Berdasarkan AVE	50
Gambar 4.3 Pengujian Reliabilitas Berdasarkan Composite Reliability.....	54
Gambar 4.4 Pengujian Reliabilitas Berdasarkan Cronbach's Alpha.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kunjungan Wisatawan Ke Kota Bandung 2017-2020.....	1
Tabel 1.2 Daftar Nama Hotel Bintang Empat Di Kota Bandung	5
Tabel 1. 3 Tingkat Penghunian Kamar Di Arion Swiss Belhotel Bandung.....	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3. 1 Lokasi Penelitian.....	33
Tabel 3. 2 Tabel Operasional Variabel	35
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Sertifikasi Chse	38
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Citra Hotel.....	39
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Keputusan Menginap	40
Tabel 3. 6 Hasil Uji Realibel.....	40
Tabel 4.1 Jumlah Kuesioner Yang Disebar	43
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Usia	45
Tabel 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	45
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Tujuan Menginap	46
Tabel 4.6 Pengujian Convergent Validity Berdasarkan Loading Factor	48
Tabel 4.7 Pengujian Validitas Berdasarkan Ave	50
Tabel 4. 8 Pengujian Validitas Diskriminan Dengan Pendekatan Cross Loading.....	51
Tabel 4. 9 Pengujian Validitas Diskriminan Dengan Pendekatan Fornell-Larcker.....	52
Tabel 4. 10 Pengujian Reliabilitas Berdasarkan Composite Reliability.....	53
Tabel 4. 11 Pengujian Reliabilitas Berdasarkan Cronbach's Alpha	54
Tabel 4. 12 Nilai R-Square	55
Tabel 4. 13 Uji Signifikansi Pengaruh.....	56
Tabel 4. 14 Indirect Effect	58
Tabel 4. 15 Total Effect	58

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T., & Pebriyanti, K. (2016). Pengaruh Program Green Hotel Terhadap Keputusan Menginap Tamu Di the Royale Krakatau Hotel Cilegon Banten. *THE Journal: Tourism and Hospitality Essentials Journal*, 6(1), 1023. <https://doi.org/10.17509/thej.v6i1.2013>
- Abdulloh, M. (2020). *Pandemi Ubah Perilaku Masyarakat Pilih Tempat Nginap*. Ayobandung.Com. <https://ayobandung.com/read/2020/12/28/167966/pandemi-ubah-perilaku-masyarakat-pilih-tempat-nginap>
- Almanza, B. A., Kirsch, K., Kline, S. F., Sirsat, S., Stroia, O., Choi, J. K., & Neal, J. (2015). How clean are hotel rooms? Part II: Examining the concept of cleanliness standards. *Journal of Environmental Health*, 78(1), 14–18.
- Andini, D. D., Sultan, M. A., Wulandari, N. S., & Nurfitriya, M. (2019). Islamic Branding and Social Media : Implications on Stay Decisions in Sharia Hotel (Survey on Guest Staying at Noor Hotel : Moeslim Boutique Hotel Bandung). *KnE Social Sciences*, 645–655. <https://doi.org/10.18502/kss.v3i13.4237>
- Ani, S., & Octariana, V. (2021). Efektivitas Penerapan CHSE (Clean, Health, Safety & Environment) Pada Hotel Katagori Bintang 3 (Tiga) di Kota Depok. *EDUTOURISM Journal Of Tourism Research*, 3(01), 22–35. <https://doi.org/10.53050/ejtr.v3i01.159>
- BPS. (2020). *Tingkat Penghunian Kamar Hotel Jawa Barat Maret 2020*. BPS. <https://jabar.bps.go.id/pressrelease/2020/05/04/796/tingkat-penghunian-kamar-hotel-jawa-barat-maret-2020-sebesar-28-73-persen.html>
- Chalil, R. D., Sari, J. D. P., Ulya, Z., & Hamid, A. (2021). *BRAND, ISLAMIC BRANDING, & RE-BRANDING: Peran Strategi Merek Dalam Menciptakan Daya Saing Industri Dan Bisnis Global* (1st ed.). Rajawali Pers.
- disbudpar. (2020). *Daftar Hotel dan Penginapan di Kota Bandung yang telah Lolos Uji Sertifikasi CHSE Per 30 Desember 2020*. https://disbudpar.bandung.go.id/c_home/news

- Earle, M., Prusaczyk, E., Choma, B., & Calogero, R. (2021). Compliance with COVID-19 safety measures: A test of an objectification theory model. *Body Image*, 37, 6–13. <https://doi.org/10.1016/j.bodyim.2021.01.004>
- emc.id. (2020). Mengapa Kita Perlu Physical Distancing? Apakah Manfaatnya? *Emc.Id.* [https://www.emc.id/id/care-plus/mengapa-kita-perlu-physical-distancing-apakah-manfaatnya#:~:text=Saat ini%2C Organisasi Kesehatan Dunia,memutus rantai penyebaran virus corona.](https://www.emc.id/id/care-plus/mengapa-kita-perlu-physical-distancing-apakah-manfaatnya#:~:text=Saat%20ini%20Organisasi%20Kesehatan%20Dunia,memutus%20rantai%20penyebaran%20virus%20corona.)
- Erickson, A. (2020). *13 Ways Your Hotel Room Could Be Making You Sick*. Reader's Digest. <https://www.rd.com/list/ways-your-hotel-room-could-be-making-you-sick/>
- Erisha, M. (2016). Pengaruh Kinerja People dan Physical Evidence terhadap Keputusan Pembelian (Survei Terhadap Tamu Hotel Kampung Sumber Alam Garut). *Journal of Business Management Education*, 1(2), 17–24.
- Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Produk dan Merek: Planning dan Strategy* (1st ed.). Penerbit Qiara Media.
- Graha, I. M. S., & Wardana, M. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN HARDY'S NEGARA. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2, 309–334.
- Gursoy, D., & Chi, C. G. (2020). Effects of COVID-19 pandemic on hospitality industry: review of the current situations and a research agenda. *Journal of Hospitality Marketing and Management*, 29(5), 527–529. <https://doi.org/10.1080/19368623.2020.1788231>
- Hair. (2010). *Multivariate Data Analysis Seventh Edition*. Pearson Prentice Hall.
- Han, H., Lee, J. S., Trang, H. L. T., & Kim, W. (2018). Water conservation and waste reduction management for increasing guest loyalty and green hotel practices. *International Journal of Hospitality Management*, 75(June 2017), 58–66. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.03.012>
- Hardisman. (2021). *Analisis Partial Least Square Structural equation Modelling (PLS-SEM) (I)*. Bintang Pustaka Madani.

- Hermawan, H. (2019). *Riset Hospitalitas Metode Kuantitatif untuk Riset Bidang Kepariwisataan*. Open Scienc Framework. <https://doi.org/10.31227/osf.io/fcnzh>
- Indrianto, A. T. L., Kristama, B., & Sugito. (2020). The Changing Behavior Of Hotel Guest During Pandemic Covid 19: Case of Surabaya Hotels. *International Conference on Business & Social Sciences (ICOBUSS), March*, 76–85. <http://icobuss-stiesia.ac.id/prod/index.php/icobuss1st/article/view/11>
- Iskandar, H. (2020). ANALISIS PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP DI HOTEL X [Analysis The Effect Of Brand Image Towards Customer Decision Staying At Hotel X]. *Jurnal Hospitality Dan Pariwisata*, 6(2), 93–105. <https://doi.org/dx.doi.org/10.30813/.v6i2.2417>
- Jabarprov. (2018). Indeks Pariwisata Kota Bandung Salah Satu Tertinggi di Indonesia. *Jabarprov.Go.Id*. <https://jabarprov.go.id/index.php/news/26881/2018/01/12/Indeks-Pariwisata-Kota-Bandung-Salah-Satu-Tertinggi-di-Indonesia>
- Jabarprov. (2020). *Bisnis Perhotelan dan Wisata Sangat Terdampak COVID-19*. *Jabarprov.Go.Id*. <https://jabarprov.go.id/index.php/news/37655/2020/05/04/Bisnis-Perhotelan-dan-Wisata-Sangat-Terdampak-COVID-19>
- Jatmiko, H., & Sandi, S. R. O. (2020). ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN BERKUNJUNG KE HOTEL DI KOTA JEMBER PADA SAAT PANDEMI COVID-19. *Sadar Wisata: Jurnal Pariwisata*, 3(2), 93–100. <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/wisata%0AINTRODUCTION>
- Jiang, Y., & Wen, J. (2020). Effects of COVID-19 on hotel marketing and management: a perspective article. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(8), 2563–2573. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2020-0237>
- Jiménez-Barreto, J., Loureiro, S., Braun, E., Sthapit, E., & Zenker, S. (2021). Use numbers not words! Communicating hotels' cleaning programs for COVID-

- 19 from the brand perspective. *International Journal of Hospitality Management*, 94(June 2020). <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102872>
- Junari, T. (2020). *Pandemi Masih Buat Wisatawan Takut Menginap di Hotel*. Ayobandung.Com.
<https://ayobandung.com/read/2020/08/30/123910/pandemi-masih-buat-wisatawan-takut-menginap-di-hotel>
- Kampf, G., Todt, D., Pfaender, S., & Steinmann, E. (2020). Persistence of coronaviruses on inanimate surfaces and their inactivation with biocidal agents. *Journal of Hospital Infection*, 104(3), 246–251.
<https://doi.org/10.1016/j.jhin.2020.01.022>
- Kandampully, J., & Suhartanto, D. (2003). The role of customer satisfaction and image in gaining customer loyalty in the hotel industry. *Journal of Hospitality and Leisure Marketing*, 10(1–2), 3–25.
https://doi.org/10.1300/J150v10n01_02
- Kaniasari, D., Mardotillah, M., & Masatip, A. (2021). Health Protocol as A Prevention in Hotel Service During the Pandemic. *Jurnal Akademi Pariwisata Medan*, 9(1), 46–52.
- Kavege, J. (2020). *Dirty Hotel Rooms and the Negative Impact on Traveler Loyalty*. Microban. <https://www.microban.com/blog/dirty-hotel-rooms-and-the-negative-impact-on-traveler-loyalty>
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. (2020a). *Cara Mendapat Sertifikasi CHSE Bagi Pelaku Usaha Pariwisata*. Pedulicovid19.Kemenparekraf.Go.Id.
<https://pedulicovid19.kemenparekraf.go.id/cara-mendapat-sertifikasi-chse-bagi-pelaku-usaha-pariwisata/>
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. (2020b). *MENGENAL APA ITU SERTIFIKASI CHSE?* Chse.Kemenparekraf.Go.Id.
<https://chse.kemenparekraf.go.id/>
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. (2020c). *Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di Hotel: Vol. July* (July 2020). Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.

- Kotler, P., Wong, V., Saunders, J., & Armstrong, G. (2016). *Principles of Marketing* (FOURTH EUR). Pearson Education Limited.
- Kremer, H. (2020). Efek Pandemi, Usaha Pariwisata Harus Sertifikasi CHSE. *Mediaindonesia*. <https://mediaindonesia.com/nusantara/356109/efek-pandemi-usaha-pariwisata-harus-sertifikasi-chse>
- Laluyan, G. I. (2019). Implementasi Digital Marketing terhadap Keputusan Pembelian Konsumen JD.Id Jakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 7(3).
- Lie, R., & Jokom, R. (2018). PENGARUH ELECTRONIC WORD OF MOUTH (EWOM) TERHADAP MINAT RESERVASI HOTEL BINTANG 4 DAN ATAU BINTANG 5 MELALUI CITRA MEREK SEBAGAI VARIABEL PERANTARA. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 2.
- Lockyer, T. (2003). Hotel cleanliness - How do guests view it? Let us get specific. A New Zealand study. *International Journal of Hospitality Management*, 22(3), 297–305. [https://doi.org/10.1016/S0278-4319\(03\)00024-0](https://doi.org/10.1016/S0278-4319(03)00024-0)
- Magnini, V. P., & Zehrer, A. (2020). Subconscious influences on perceived cleanliness in hospitality settings. *International Journal of Hospitality Management*, xxxx, 102761. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102761>
- Maulina, L., Dianawati, N., Nugraha, S. Y. I., Maemunah, I., & Sukmadi. (2021). PELAKSANAAN PROTOKOL KESEHATAN BERBASIS CLEANLINESS, HEALTH, SAFETY, AND ENVIRONMENT SUSTAINABILITY (CHSE) PADA INDUSTRI PERHOTELAN DI KOTA BANDUNG. *Media Bina Ilmiah*, 15(10), 148–162.
- Merli, R., Preziosi, M., Acampora, A., & Ali, F. (2019). Why should hotels go green? Insights from guests experience in green hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 81(May), 169–179. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.04.022>
- Narimawati, U., Sarwono, J., Affandy, A., & Priadana, S. (2020). *Ragam Analisis dalam Metode Penelitian* (R. I. Utami (ed.); 1st ed.). Penerbit Andi.
- Nugraheni, K. S., Maria, A. D., & Octafian, R. (2020). PENERAPAN

CLEANLINESS , HEALTH , SAFETY AND ENVIRONMENT (CHSE)
HOMESTAY UNTUK KESELAMATAN. *Jurnal Abdimas ADPI Sosial Dan
Humaniora*, 1(September), 18–22.

Nugroho, A., Tanoyo, K., & Yudha w., T. (2013). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Majapahit Surabaya. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

oketravel. (2021). PAD Bandung Turun Imbas Kunjungan Wisatawan Anjlok. *Travel.Okezone.Com*.
<https://travel.okezone.com/read/2021/03/19/406/2380931/pad-bandung-turun-imbasm-kunjungan-wisatawan-anjlok?page=2>

Panca, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Wisatawan dan Citra Hotel Melati di Kelurahan Seminyak Kabupaten Badung Bali. *Jurnal Kepariwisata Dan Hospitalitas*, 1(1), 65–72.

Park, H., Kline, S. F., Kim, J., Almanza, B., & Ma, J. (2019). Does hotel cleanliness correlate with surfaces guests contact? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(7), 2933–2950. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-02-2018-0105>

Pikiran Rakyat. (2020). *Protokol Kesehatan Berbasis CHSE Kunci Kebangkitan Ekonomi Pariwisata*. Pikiran Rakyat. <http://info.pikiran-rakyat.com/?q=info-kita/protokol-kesehatan-berbasis-chse-kunci-kebangkitan-ekonomi-pariwisata>

Potia, A., & Dahiya, K. (2020). Indonesian consumer sentiment during the coronavirus crisis. *Mckinsey*, 4. <https://www.mckinsey.com/id/our-insights/survey-indonesian-consumer-sentiment-during-the-coronavirus-crisis>

Pramono, J. (2016). ISU-ISU PENGELOLAAN LINGKUNGAN PADA HOTEL BERBINTANG DI BALI. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 10(1), 64–73.

Pratiwi, N. K. A., & Ekawati, N. W. (2020). Brand Image Memediasi Hubungan E-Commerce Dengan Keputusan Pembelian Konsumen. *E-Jurnal Manajemen*

Universitas Udayana, 9(6), 2268.
<https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i06.p11>

Pratiwi, R., Rama, R., Sulistiyanti, N., Wahid Hasyim Jalan Menoreh Tengah, U. X., & Mungkur, G. (2020). Building the Trust for The Tourism Destination Resiliency in New Normal Society (The Role Of Wellness Tourism System). *Jurnal IKRA-ITH Humaniora* , 5(1), 140–148.

Purnamasari, R. P. (2018). Pengaruh Citra Merek, Diferensiasi Produk dan Positioning terhadap Proses Keputusan Pembelian di Hotel Bintang 4 di Kota Bandung. *Barista : Jurnal Kajian Bahasa Dan Pariwisata*, 5(2), 191–202.
<https://doi.org/10.34013/barista.v5i2.121>

Ranawati, N. K. (2020). Wisatawan Turun karena Corona, Bandung Kampanyekan “Bandung is Safe Euy.” *Ayobandung.Com*.
<https://ayobandung.com/read/2020/03/04/81432/wisatawan-turun-karena-corona-bandung-kampanyekan-bandung-is-safe-euy>

Riski, G. A. A. (2019). Analisa Peran Front Desk Agent Dalam Pembentukan Citra Positif Di Vila Bali Asri Seminyak- Bali. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 3(1), 36. https://doi.org/10.37484/manajemen_pelayanan_hotel.v3i1.50

Sembajwe, G., Spaeth, K., & Dropkin, J. (2020). The Clean Hotel Room: A Public Health Imperative. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 44(3), 547–550. <https://doi.org/10.1177/1096348020901762>

Sholihin, M., & Ratmono, D. (2013). *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0*. Penerbit Andi.

Sifuentes, L. Y., Koenig, D. W., Phillips, R. L., Reynolds, K. A., & Gerba, C. P. (2014). Use of Hygiene Protocols to Control the Spread of Viruses in a Hotel. *Food and Environmental Virology*, 6(3), 175–181.
<https://doi.org/10.1007/s12560-014-9158-0>

Sitongan, B. L. (2021). FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN MENGINAP DI HOTEL PADA ERA NEW NORMAL. *AGORA*, 9(2).

Sofiani. (2020). IMPACT OF HYGIENE AND SANITATION ON REVISIT.

Journal of Business and Entrepreneurship, 8(May), 40–51.

- Solihin, I. (2018). *Pentingnya cleanliness kebersihan dalam pelayanan di hotel*. Ajar.Id. <https://www.ajar.id/post/pentingnya-cleanliness-kebersihan-dalam-pelayanan-di-hotel>
- Spasovska, M. (2018). *The importance of guest reviews for independent hotels*. Hotelminder.
- Su, L., Pan, Y., & Chen, X. (2017). Corporate social responsibility: Findings from the Chinese hospitality industry. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 34(September 2016), 240–247. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.013>
- Sudaryono. (2011). Aplikasi Analisis (Path Analysis) Berdasarkan Urutan Penempatan Variabel Dalam Penelitian. *Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 17(4), 391. <https://doi.org/10.24832/jpnk.v17i4.36>
- Sutanto, L. (2013). *Kiat Jitu Menulis Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Penerbit Erlangga.
- Sutomo, M. (2011). Citra hotel berbintang di daerah istimewa Yogyakarta. *BISMA: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 5(April), 17–28. <http://jurnal.unej.ac.id/index.php/BISMA/article/view/41>
- Sutrisnawati, N. K., Gusti, N., Nyoman, A., & Ardiasa, I. K. (2020). Upaya Pemulihan Sektor Pariwisata Di Tengah Pandemi Covid 19. *Jurnal Kajian Dan Terapan Pariwisata*, 1(1), 39–57.
- Teng, X., Teng, Y.-M., Wu, K.-S., & Chang, B.-G. (2021). Corporate Social Responsibility in Public Health During the COVID-19 Pandemic: Quarantine Hotel in China. *Frontiers in Public Health*, 9(February), 1–4. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2021.620930>
- Travelmath. (2020). *Hotel Hygiene Exposed*. Travelmath. <https://www.travelmath.com/feature/hotel-hygiene-exposed/>
- Trenggonowati, D. L., & Kulsum, K. (2018). Analisis Faktor Optimalisasi Golden Age Anak Usia Dini Studi Kasus Di Kota Cilegon. *Journal Industrial*

- Servicess*, 4(1), 48–56. <https://doi.org/10.36055/jiss.v4i1.4088>
- Trishananto, Y. (2019). Islamic branding, religiosity and consumer decision on products in IAIN Salatiga. *Indonesian Journal of Islamic Economics Research*, 1(2), 93–100.
- Wayan, N., Mitariyani, E., Putu, N., & Dharmadewi, C. (2020). Pengaruh Persepsi Harga Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar*, 15(2), 90–103.
- Wididana, K. B. S. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Rumah Sakit Umum Shanti Graha Buleleng. *JAGADITHA : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 3(1), 78–93. <https://doi.org/https://doi.org/10.22225/jj.3.1.125.78-93>
- Xia, H., Vu, H. Q., Law, R., & Li, G. (2020). Evaluation of hotel brand competitiveness based on hotel features ratings. *International Journal of Hospitality Management*, 86(August), 102366. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102366>
- Yu, J., Seo, J., & Hyun, S. S. (2021). Perceived hygiene attributes in the hotel industry: customer retention amid the COVID-19 crisis. *International Journal of Hospitality Management*, 93(June 2020), 102768. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102768>