

Nomor Daftar FPIPS: 4601/UN40.A2.6/PT/2023

**PENGARUH PROTOKOL KESEHATAN YANG DITERAPKAN
HOTEL SAAT PANDEMI TERHADAP KEPUASAN TAMU**

SKRIPSI

diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata
Program Studi Manajemen Resort & Leisure



Oleh
Tika Suwartika
NIM 1602194

**PROGRAM STUDI
MANAJEMEN RESORT & LEISURE
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2023**

**PENGARUH PROTOKOL KESEHATAN YANG DITERAPKAN HOTEL
SAAT PANDEMI TERHADAP KEPUASAN TAMU**

Oleh:

Tika Suwartika

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Pariwisata pada Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

© Tika Suwartika 2023

Universitas Pendidikan Indonesia

Agustus 2023

Hak Cipta dilindungi undang-undang

Skripsi tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak ulang,
difotokopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Tika Suwartika

1604610

PENGARUH PROTOKOL KESEHATAN YANG DITERAPKAN HOTEL SAAT PANDEMI TERHADAP KEPUASAN TAMU

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Pembimbing 1



Dr. AH. Galihkumah, S.ST.Par., M.M.
NIP. 19810522 201012 1 006

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen Resort dan Leisure



Dr. Erry Sukriah, S.E., M.SE
NIP.19791215 200812 2 002

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Protokol Kesehatan yang Diterapkan Hotel Saat Pandemi Terhadap Kepuasan Konsumen” ini beserta isinya adalah benar benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini saya siap menanggung resiko/sanksi apabila dikemudaian hari ditemukannya adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Agustus 2023
Yang Membuat Pernyataan



Tika Suwartika
NIM. 1602194

UCAPAN TERIMA KASIH

Assalamu 'alaikum wr.rb

Dengan mengucapkan *Alhamdulillah*, sebagai rasa syukur saya kepada Allah SWT, karena hanya dengan keridhoan, kehendaknya, dan lindungan-Nya, skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Protokol Kesehatan yang Diterapkan Hotel Saat Pandemi Terhadap Kepuasan Tamu” dapat diselesaikan. Penulis berharap dapat menambah rasa syukur kepada-Nya dan skripsi ini dapat bermendaat dan menjadi amal ibadah.

Keterbatasan kemampuan saya dalam penyusunan skripsi ini, menyebabkan penulis sering menemukan kesulitan. Oleh karena itu proposal skripsi ini tidaklah dapat terwujud dengan baik tanpa adanya bimbingan, dorongan, saran-saran, dan bantuan dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini, saya menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan begitu banyak memberkan ridho-Nya, karunia-Nya, serta memberikan kelancaran sehingga penulis dapat melaksanakan proses skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Dr. AH. Galihkusumah, S.ST.Par., M.M., selaku pembimbing 1 dan dosen yang penuh perhatian. Terima kasih yag tak terhingga atas dukungan, bimbingan dan segala kemudahan dalam proses pembuatan skripsi. Semoga perhatian yang Bapak berikan menjadi amal baik, Amin.
3. Ibu Rosita, S.S., M.A, selaku dosen TA yang penuh perhatian memberikan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Erry Sukriah, S.E., M.SE, selaku ketu prodi memberikan kesempatan yang banyak agar saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada keluarga saya, Mamah yang selalu mendukung dan percaya saya bisa menyelesaikan skripsi ini. Papah, yang selalu mengantar saya kuliah hingga saat ini. Kakak yang mendukung memberi bantuan masukan ke dalam skripsi ini. Ketiga adik saya yang selalu menyemangati saya. Paman yang juga meminjamkan laptopnya kerika laptop milik penulis mengalami kerusakan, sehingga penulis mendapat kemudahan dalam menyusun skripsi ini.

6. Teman-teman yang selalu membantu saya Indah Hamidah dan Irma Rahayu.

Terimakasih dan sangat merasa bersyukur kepada Allah SWT karena telah memberikan dan mengenalkan orang-orang baik disekitar saya, terimakasih kepada semua pihak, baik yang dapat penulis sebutkan maupun tidak. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan kepada seluruh pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan pada kehadiran Allah SWT yang selalu memberikan jalan kepada hamba-Nya agar bisa mendapatkan ilmu yang baik dan bermanfaat, serta selalu memberikan kesehatan dan peluang bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari hambatan dan rintangan yang datang. Namun hal-hal tersebut tidak membuat penulis berhenti dan menyerah dalam menyusun skripsi ini. Adapun berkat bantuan orang tua, teman-teman dan keluarga, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Maka dari itu, penulis mengucapkan terimakasih atas dukungan dan dorongan pihak-pihak tersebut sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka dari itu saran dan masukan yang membangun dari semua pihak sangat peneliti harapkan agar skripsi ini dapat sempurna dan lebih bermanfaat. Demikian yang dapat penulis sampaikan, semoga Allah SWT memberikan bimbingan, karunia-Nya, dan ridho-Nya kepada hamba-Nya yang selalu berusaha dalam mencari ilmu.

Bandung, Agustus 2023

Penulis

ABSTRAK

Oleh

Tika Suwartika

1602194

Pedoman protokol kesehatan dibuat oleh Kemenparekraf (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia) dalam rangka menjamin keselamatan dan kesehatan tamu selama masa pandemi Covid-19. Pemerintah juga mendukung dengan membuat sertifikasi protokol kesehatan yakni “**CHSE**” (*Clean, Healthy, safe, environmentally, sustainable by Ministry of Tourism and Creative Economy*). Seluruh hotel wajib melaksanakan protokol kesehatan selama pandemi Covid-19. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi, mengungkapkan dan mengetahui apakah atribut protokol kesehatan hotel mempengaruhi kepuasan tamu, melalui survei secara metode deskriptif-kuantitatif-korelasional sebagai bentuk evaluasi protokol kesehatan. Jumlah responden sebanyak 96 orang yang memiliki pengalaman menginap di hotel Indonesia yang memiliki sertifikasi CHSE saat pandemi Covid-19 periode September 2020 – Juni 2023. Data di analisis menggunakan uji regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden yang menginap di masa peralihan menuju endemi (45%) memandang atribut protokol kesehatan yang diberlakukan sudah tidak berkontribusi mempengaruhi kepuasan tamu sebagaimana mestinya. Atau bahkan dipandang terlalu ketat sehingga justru mengurangi tingkat kepuasan tamu.

Kata Kunci: Protokol Kesehatan, Pandemi Covid-19, Kepuasan Tamu Hotel

ABSTRACT

By

Tika Suwartika

1602194

The Ministry of Tourism and Creative Economy (Ministry of Tourism and Creative Economy of the Republic of Indonesia) developed health protocol recommendations to guarantee the safety and health of visitors during the COVID-19 pandemic. The government also lends its help by developing a health protocol certification program known as "CHSE" (Clean, Healthy, Safe, Environmentally Sustainable by the Ministry of Tourism and Creative Economy). During the Covid-19 outbreak, all hotels are forced to follow health protocols. The purpose of this study is to investigate, uncover, and determine whether hotel health protocol qualities influence guest satisfaction using a descriptive-quantitative-correlational survey approach as a kind of health protocol evaluation. The total number of responses was 96 people who have stayed in Indonesian hotels with CHSE certification during the Covid-19 pandemic from September 2020 to June 2023. A basic linear regression test was used to assess the data. According to the findings of the study, the majority of respondents (45%) who remained during the transition to endemic period believed that the health protocol qualities that were applied were no longer contributing to guest satisfaction as they should. Or it may be perceived as being too rigorous, lowering guest pleasure.

Keywords: Health Protocol, Covid-19 Pandemic, Hotel Guest Satisfaction

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	iii
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	16
1.1 Latar Belakang	16
1.2 Rumusan Masalah	18
1.3 Tujuan Penelitian	18
1.4 Manfaat Penelitian	18
1.5 Sistematika Penelitian	19
BAB II KAJIAN PUSTAKA	21
2.1 Pandemi Virus Corona-19	21
2.1.1 Pengertian Pandemi Virus Corona	21
2.1.2 Dampak Pandemi Pada Sektor Hotel	22
2.1.3 Manajemen Hotel Saat Pandemi	27
2.1.4 Perkembangan Tamu Hotel Saat Pandemi.....	30
2.1.5 Dukungan Pada Hotel.....	32
2.2 Protokol Kesehatan	35

2.2.1 Pengertian Protokol Kesehatan	36
2.2.2 Komponen Protokol Kesehatan.....	37
2.2.3 Sertifikasi CHSE sebagai Jaminan Protokol Kesehatan	39
2.2.4 Kendala-kendala Hotel dalam Melaksanakan Protokol Kesehatan.....	40
2.3 Kepuasan Tamu.....	40
2.3.1 Pengertian Kepuasan Tamu	40
2.3.2 Indikator Kepuasan Tamu.....	41
2.4 Hubungan Protokol Kesehatan terhadap Kepuasan tamu	41
2.5 Penelitian Terdahulu	42
2.6 Kerangka Pemikiran.....	43
2.7 Hipotesis	44
BAB III METODE PENELITIAN	45
3.1 Desain Penelitian.....	45
3.2 Populasi dan Sampel	46
3.2.1 Populasi.....	46
3.2.2 Sample	47
3.3 Instrumen Penelitian	48
3.3.1 Alat Pengumpulan Data.....	48
3.4 Uji Validitas dan Realibitas	55
3.4.1 Uji Validitas	55
3.4.2 Uji Reliabilitas.....	58
3.5 Analisis Data.....	59
3.6.1 Analisis Deskriptif.....	59
3.6.2 Garis Kontinum	60
3.6.3 MSI.....	60
3.6.4 Uji Asumsi Klasik/Persyaratan Analisis Hipotesis	61

3.6.5 Uji Hipotesis	61
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	63
4.1 Analisis Statistik Deskriptif Data Responden.....	63
4.1.1 Karakteristik Responden.....	63
4.1.2 Pengalaman Responden	68
4.2 Analisis Statistik Deskriptif Data Variabel	76
4.2.1 Presepsi/Tanggapan Responden Terhadap Protokol Kesehatan	76
4.3 MSI.....	88
4.4 Uji Asumsi Klasik/Persyaratan Analisis Hipotesis	89
4.4.1 Uji Normalitas	89
4.4.2 Uji Linearitas.....	89
4.5 Uji Regresi Linear Sederhana.....	90
4.6 Uji Korelasi.....	93
4.6.1 Uji Korelasi Parametrik <i>Pearson Product Moment</i>	93
4.6.2 Uji Korelasi Nonparametrik <i>Kendall's tau-b</i>	97
4.6.3 Uji Data Nonparametrik <i>Spearman</i>	102
4.7 Pembahasan	106
4.8 Limitasi Penelitian	108
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, SARAN.....	110
5.1 Simpulan.....	110
5.2 Implikasi	110
5.4 Saran.....	111
Daftar Pustaka	cxiii
Lampiran	137

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Pendapat Mengenai CHSE.....	40
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	51
Tabel 3. 2 Uji Validitas Variabel X “Protokol Kesehatan”.....	56
Tabel 3. 3 Uji Validitas Y “Kepuasan Tamu”.....	58
Tabel 3. 4 Uji Realibitas.....	59
Tabel 4. 1 Nama-Nama Hotel Responden.....	69
Tabel 4. 2 Lokasi Hotel yang Dihuni Responden.....	71
Tabel 4. 3 Presepsi/Tanggapan Responden Terhadap Protokol Kesehatan Lobby	77
Tabel 4. 4 Presepsi/Tanggapan Responden terhadap Protokol Kesehatan Kamar	81
Tabel 4. 5 Presepsi/Tanggapan Responden Terhadap Protokol Kesehata Restoran	84
Tabel 4. 6 Presepsi/Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen.....	87
Tabel 4. 7 Uji <i>Liniear</i> Tiap Dimensi Protokol Kesehatan Terhadap Kepuasan Tamu	90
Tabel 4. 8 Uji Regresi	93
Tabel 4. 9 Hasil Uji Signifikasi	107
Tabel 4. 10 Hasil Nilai Koefisiensi.....	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 CHSE	39
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran yang Dilakukan Oleh Penulis Dalam Penyusunan Skripsi	43
Gambar 3. 1 Gambar Penentuan Nilai	50
Gambar 3. 2 Rumus Realibilitas	59
Gambar 3. 3 Model Garis Kontinum	60
Gambar 3. 4 Garis Kontinum	60
Gambar 3. 5 Rumus Analisa Regresi Sederhana.....	62
Gambar 4. 1 Grafik Lingkaran Jenis Kelamin Responden Tamu Hotel	64
Gambar 4. 2 Grafik Lingkaran Rentang Usia Responden Tamu Hotel	65
Gambar 4. 3 Grafik Lingkaran Pendidikan Responden Tamu Hotel.....	66
Gambar 4. 4 Grafik Lingkaran Pekerjaan Responden Tamu Hotel.....	66
Gambar 4. 5 Grafik Lingkaran Penghasilan Responden Tamu Hotel	67
Gambar 4. 6 Grafik Lingkaran Asal Daerah Responden Tamu Hotel.....	68
Gambar 4. 7 Grafik Lingkaran Tipe Perjalanan Responden	73
Gambar 4. 8 Grafik Lingkaran Periode Menginap	73
Gambar 4. 9 Grafik Lingkaran Lama Menginap Responden	74
Gambar 4. 10 Grafik Lingkaran Tipe Menginap.....	75
Gambar 4. 11 Grafik Lingkaran Motif Menginap	75
Gambar 4. 12 Garis Kontinum Variabel Protokol Kesehatan Dimensi Lobby	80
Gambar 4. 13 Garis Kontinum Variabel Protokol Kesehatan Dimensi Kamar.....	83
Gambar 4. 14 Garis Kontinum Variabel Protokol Kesehatan Dimensi Restoran	86
Gambar 4. 15 Garis Kontinum Variabel Kepuasan Konsumen	88
Gambar 4. 16 Uji Linearitas Protokol Kesehatan Menggunakan SPSS	89
Gambar 4. 17 Uji Regresi Linear Sederhana Protokol Kesehatan	90
Gambar 4. 18 Uji Regresi Linear Sederhana Protokol Kesehatan <i>Lobby</i>	91
Gambar 4. 19 Uji Regresi Linear Sederhana Protokol Kesehatan Kamar	92
Gambar 4. 20 Uji Regresi Linear Sederhana Protokol Kesehatan Restoran	92
Gambar 4. 21 Uji Korelasi <i>Pearson Product Moment</i> Protokol Kesehatan Terhadap Kepuasan Tamu (<i>1-tailed</i>).....	94

Gambar 4. 22 Uji Korelasi Protokol <i>Pearson Product Moment</i> Kesehatan Terhadap Kepuasan Tamu (<i>2-tailed</i>).....	94
Gambar 4. 23 Uji Korelasi <i>Pearson Product Moment</i> Protokol Kesehatan <i>Lobby</i> Terhadap Kepuasan Tamu (<i>1-tailed</i>)	95
Gambar 4. 24 Uji Korelasi <i>Pearson Product Moment</i> Protokol Kesehatan <i>Lobby</i> Terhadap Kepuasan Tamu (<i>2-tailed</i>)	95
Gambar 4. 25 Uji Korelasi <i>Pearson Product Moment</i> Protokol Kesehatan Kamar Terhadap Kepuasan Tamu (<i>1-tailed</i>)	96
Gambar 4. 26 Uji Korelasi <i>Pearson Product Moment</i> Protokol Kesehatan Kamar Terhadap Kepuasan Tamu (<i>2-tailed</i>)	96
Gambar 4. 27 Uji Korelasi <i>Pearson Product Moment</i> Protokol Kesehatan Restoran Terhadap Kepuasan Tamu (<i>1-tailed</i>)	97
Gambar 4. 28 Uji Korelasi <i>Pearson Product Moment</i> Protokol Kesehatan Restoran Terhadap Kepuasan Tamu (<i>2-tailed</i>)	97
Gambar 4. 29 Uji Korelasi <i>Kendall's tau-b</i> Protokol Kesehatan Terhadap Kepuasan Tamu (<i>1-tailed</i>).....	98
Gambar 4. 30 Uji Korelasi <i>Kendall's tau-b</i> Protokol Kesehatan Terhadap Kepuasan Tamu (<i>2-tailed</i>).....	98
Gambar 4. 31 Uji Korelasi <i>Kendall's tau-b</i> Protokol Kesehatan <i>Lobby</i> Terhadap Kepuasan Tamu (<i>1-tailed</i>).....	99
Gambar 4. 32 Uji Korelasi <i>Kendall's tau-b</i> Protokol Kesehatan <i>Lobby</i> Terhadap Kepuasan Tamu (<i>2-tailed</i>).....	99
Gambar 4. 33 Uji Korelasi <i>Kendall's tau-b</i> Protokol Kesehatan Kamar Terhadap Kepuasan Tamu (<i>1-tailed</i>).....	100
Gambar 4. 34 Uji Korelasi <i>Kendall's tau-b</i> Protokol Kesehatan Kamar Terhadap Kepuasan Tamu (<i>2-tailed</i>).....	100
Gambar 4. 35 Uji Korelasi <i>Kendall's tau-b</i> Protokol Kesehatan Restoran Terhadap Kepuasan Tamu (<i>1-tailed</i>).....	101
Gambar 4. 36 Uji Korelasi <i>Kendall's tau-b</i> Protokol Kesehatan Restoran Terhadap Kepuasan Tamu (<i>2-tailed</i>).....	101
Gambar 4. 37 Uji Korelasi <i>Spearman</i> Protokol Kesehatan Terhadap Kepuasan Tamu (<i>1-tailed</i>).....	102

Gambar 4. 38 Uji Korelasi <i>Spearman</i> Protokol Kesehatan Terhadap Kepuasan Tamu (2-tailed).....	102
Gambar 4. 39 Uji Korelasi <i>Spearman</i> Protokol Kesehatan <i>Lobby</i> Terhadap Kepuasan Tamu (1-tailed).....	103
Gambar 4. 40 Uji Korelasi <i>Spearman</i> Protokol Kesehatan <i>Lobby</i> Terhadap Kepuasan Tamu (2-tailed).....	103
Gambar 4. 41 Uji Korelasi <i>Spearman</i> Protokol Kesehatan Kamar Terhadap Kepuasan Tamu (1-tailed).....	104
Gambar 4. 42 Uji Korelasi <i>Spearman</i> Protokol Kesehatan Kamar Terhadap Kepuasan Tamu (2-tailed).....	104
Gambar 4. 43 Uji Korelasi <i>Spearman</i> Protokol Kesehatan Restoran Terhadap Kepuasan Tamu (1-tailed).....	105
Gambar 4. 44 Uji Korelasi <i>Spearman</i> Protokol Kesehatan Restoran Terhadap Kepuasan Tamu (2-tailed).....	105

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Tabel Susunan Peran Asosiasi/Lembaga Kepariwisatawan Saat Pandemi Covid-19
- Lampiran 2 Tabel Susunan Program-Program Kerja Pemerintah
- Lampiran 3 Pertanyaan Pra-Survei dan Survei Penelitian
- Lampiran 4 Hasil Responden Survei *Google Form*
- Lampiran 5 Hasil Responden Diubah Dengan MSI
- Lampiran 6 Surat Keputusan Pembimbing
- Lampiran 7 Usulan Perbaikan Penguji
- Lampiran 8 Surat Keterangan Telah Menyelesaikan Perbaikan Skripsi
- Lampiran 9 Hasil Cek Turnitin Bab 1-5
- Lampiran 10 Riwayat Hidup

Daftar Pustaka

- Ajija, S. R. (2011). *Cara cerdas menguasai EViews*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Angkasa Pura II. (2021, Januari 5). *Bertahan di Tengah Pandemi, Seluruh Bandara PT Angkasa Pura II Beroperasi Optimal Sepanjang 2020*. Dipetik Agustus 9, 2023, 15:17, dari Angkasa Pura II: <https://www.angkasapura2.co.id/id/news/event/pers/619-bertahan-di-tengah-pandemi-seluruh-bandara-pt-angkasa-pura-ii-beroperasi-optimal-sepanjang-2020>
- Arlinda, F., & Sulistyowati, R. (2021). Pengaruh Penerapan Program Adaptasi CHSE Terhadap Kepuasan Pengunjung Destinasi Wisata Kabupaten Kediri Di Era New Normal Serta Dampaknya Pada Pengembangan Ekonomi Pariwisata & Pengembangan Ekonomi Pariwisata & Industri Kreatif. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 9(3), 1404-1416.
- ASQ. (n.d.). *WHAT IS THE KANO MODEL?* Retrieved September 18, 2023, 4:19, from ASQ: <https://asq.org/quality-resources/kano-model>
- Azwar, S. (2001). Asumsi-Asumsi Dalam Inferensi Statistika. *Buletin Psikologi*, 9(1), 8-17.
- Bajrami, D. D., Terzić, A., Petrović, M. D., Radovanović, M., Tretiakova, T. N., & Hadoud, A. (2021, April). Will we have the same employees in hospitality after all? The impact of COVID-19 on employees' work attitudes and turnover intentions. *International Journal of Hospitality Management*, 94(102754), 1-9. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102754>
- Bonfanti, A., Vigolo, V., & Yfantidou, G. (2021). The impact of the Covid-19 pandemic on customer experience design: The hotel managers' perspective. *International Journal of Hospitality Management*, 94(102871), 1-11. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102871>
- Brennan, R. L. (2001). An Essay on the History and Future of Reliability from the Perspective of Replications. *Journal of Educational Measurement*, 38(4), 295-317. Retrieved December 15, 2022, from <https://www.jstor.org/stable/1435452>

- Burhan, M., Salam, M. T., Hamdan, O. A., & Tariq, H. (2021). "Crisis management in the hospitality sector SMEs in Pakistan during COVID-19". *International Journal of Hospitality Management*, 98(103037), 1-12. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.103037>
- CDC. (2022, September 1). *Caring for People with Long COVID*. Retrieved December 25, 11:50 AM, 2022, from Centers for Disease Control and Prevention: <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/cases-updates/summary.html>
- Chang, H. (., Capuozzo, B., Okumus, B., & Cho, M. (2021). Why cleaning the invisible in restaurants is important during COVID-19: A case study of indoor air quality of an open-kitchen restaurant. *International Journal of Hospitality Management*, 94(102854), 1-12. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102854>
- Christanto, J., & Setiawati, L. (2021, Februari 2). Dampak Corona VIRUS TERHADAP REVENUE GROWTH PERUSAHAAN SUB. SEKTOR HOTEL, RESTORAN DAN PARIWISATA. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 2(2), 186-192. doi:<https://doi.org/10.36418/jist.v2i2.85>
- CNN Indonesia. (2020, Januari 20). *Pengusaha Hotel Tegaskan Sertifikasi CHSE Tidak Wajib*. Dipetik Juli 9, 2023, 7:17, dari CNN INDONESIA: <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20220119184655-92-748755/pengusaha-hotel-tegaskan-sertifikasi-chse-tidak-wajib>
- Cro, S., & Martins, A. M. (2009). Structural breaks in international tourism demand: are they caused by crises or disasters? *Tourism Management*, 3-9. doi:<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2017.05.009>
- Darma, I. I. (2021, Desember 7). 'New Normal' in a Hospitality with Family Management in Graha Dewata. *Masyarakat Pariwisata: Journal of Community Services in Tourism*, 2(2), 123-132. doi:10.34013/mp.v2i2.367
- Darvis, M. (2022, March 17). *Government Regulations: Do They Help Businesses?* Retrieved Oktober 1, 2023, 9:33, from Investopedia: <https://www.investopedia.com/articles/economics/11/government-regulations.asp>

- Davahli, M. R., Karwowski, W., Sonmez, S., & Apostolopoulos, Y. (2020). The Hospitality Industry in the Face of the COVID-19 Pandemic: Current Topics and Research Methods. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 1-20. doi:10.3390/ijerph17207366
- Djaali, H., & Muljono, P. (2008). *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta: Grasindo.
- Ekaningrum, Y. (2016). *Manajemen Hotel*. Surabaya: NSC Press.
- Faulkner, B. (2001). Towards a framework for tourism disaster management. *Tourism Management*, 22(2), 135-147. doi:[https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(00\)00048-0](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(00)00048-0)
- Fauzan, R. (2020, Agustus 19). *Pemulihan Pariwisata, Asita Ingin Perketat Protokol Kesehatan*. Retrieved September 6, 2022, 11:20, from Ekonomi.Bisnis: <https://ekonomi.bisnis.com/read/20200819/12/1280854/pemulihan-pariwisata-asita-ingin-perketat-protokol-kesehatan>
- Ferdinand, A. (2006). *Metode penelitian manajemen, pedoman penelitian untuk penulisan skripsi, tesis, dan disertasi ilmu manajemen*. Semarang: BP Undip.
- Firdaus, A. (2021, Februari 5). *ANTARA NEWS*. Dipetik Juli 23, 2023, 7:32, dari ANTARA NEWS: <https://www.antaraneews.com/berita/1984422/sertifikasi-chse-jadi-angin-segar-pengusaha-hotel-dan-restoran>
- Fortuna, G. E., & Pandjaitan, D. R. (2022, Januari). Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen PT.PEGADAIAN OUTLET KEDATON di Bandar Saat Pandemi Covid-19. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 18(1), 42-50.
- Fraenkel, J. R., Wallen, N. E., & Hyun, H. H. (2012). *How to Design and Evaluate Research in Education Eight Edition*. New York: McGraw-Hill.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 20,00*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gleason, Z. (2015, April 2). *Customer Dissatisfaction – Five New Rules (Satire)*. Retrieved Oktober 4, 2023, 10:07, from LinkedIn:

<https://www.linkedin.com/pulse/customer-dissatisfaction-five-new-rules-zachary-gleason?trk=mp-reader-card>

- Godinic, D., Obrenovic, B., & Khudaykulov, A. (2020). Effects of economic uncertainty on mental health in the COVID-19 pandemic context: social Identity Disturbance, Job Uncertainty and Psychological Well-Being Model. *International Journal of Innovation and Economic Development*, 6(1), 61-74. doi:<https://doi.org/10.18775/ijied.1849-7551-7020.2015.61.2005>
- Hadi, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Di Era Pandemi Terhadap Kepuasan Penumpang Di Terminal PT. Pelni Cabang Bima. *Sinergitas Multidisiplin Ilmu Pengetahuan dan Teknologi*, 4(1), 70-79.
- Handayani, I. (2020, September 5). *Perhimpunan Taman Rekreasi Harapkan Stimulus Pemerintah*. (FER, Editor) Dipetik Agustus 3, 2023, 15:06, dari Berita Satu: <https://www.beritasatu.com/gaya-hidup/673145/perhimpunan-taman-rekreasi-harapkan-stimulus-pemerintah>
- Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F. (2018). *Pengantar Manajemen Hospitality*. Jawa Tengah: PT. Nasya Expanding Manajemen (NEM).
- Holjevac, I. A., Marković, S., & Raspor, S. (2010, Januari 01). *Customer Satisfaction Measurement In Hotel Industry: Content Analysis Study*. Retrieved 18 2022, December, from ResearchGate: https://www.researchgate.net/publication/228466590_Customer_Satisfaction_Measurement_In_Hotel_Industry_Content_Analysis_Study
- Hudiono, R. (2022). Pengaruh Jenis Kelamin dan Usia terhadap Kecenderungan Berwisata Selama Pandemi COVID-19. *JURNAL MANAJEMEN PERHOTELAN DAN PARIWISATA*, 5(2), 123-128.
- Humaniora. (2022, September 23). *Bangkitkan Sektor Pariwisata, Taman Rekreasi Terapkan Digitalisasi*. Dipetik Agustus 5, 2023, 17:10, dari Media Indonesia.com: <https://mediaindonesia.com/humaniora/524752/bangkitkan-sektor-pariwisata-taman-rekreasi-terapkan-digitalisasi>
- Humas. (2023, Juni 29). *Inilah Keppres Penetapan Berakhirnya Status Pandemi COVID-19 di Indonesia*. Dipetik Juli 6, 2023, 13:37, dari Sekretariat

- Republik Indonesia: <https://setkab.go.id/inilah-keppres-penetapan-berakhirnya-status-pandemi-covid-19-di-indonesia/>
- Indonesia, K. P. (2020, Januari). *Trans Darat*. Dipetik Juni 26, 2023, 14:14, dari Transmedia Kementerian Perhubungan Republik Indonesia: <https://transmediakemenhub.id/trans-darat/>
- Indonesia, K. P. (2020, Januari). *Trans Laut*. Dipetik Juni 26, 2023, 14:21, dari Transmedia Kementerian Perhubungan Republik Indonesia: <https://transmediakemenhub.id/trans-laut/>
- Indonesia, K. P. (2020, Januari). *Trans Udara*. Dipetik Juni 26, 2023, 15:48, dari Transmedia Kementerian Perhubungan Republik Indonesia: <https://transmediakemenhub.id/trans-udara/>
- Info Hubdat*. (2020, Triwulan 01). Retrieved Juni 29, 2023, 13:50, from Kementerian Perhubungan DITJEN HUBDAT: https://hubdat.dephub.go.id/documents/31/InfoHUBDAT_Edisi_1_2020.pdf
- Iskandar, V., Kartika, E. W., & Kristianto, D. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Era Kebiasaan Baru Pada Hotel Berbintang Lima Di Surabaya. *Jurnal Bisnis & Kewirausahaan*, 17(2), 187-199.
- Jatim Newsroom. (2020, 18:13, Mei 28). *Dampak Corona, Gapasdap Harap Pemerintah Turunkan Harga BBM*. Dipetik Juli 03, 2023, 13:25, dari Dinas Kominfo Jawa Timur: <https://kominfo.jatimprov.go.id/read/umum/dampak-corona-gapasdap-harap-pemerintah-turunkan-harga-bbm->
- Jones, P., & Comfort, D. (2020). The COVID-19 Crisis, Tourism and Sustainable Development. *Athens Journal of Tourism*, 7(2), 75-86. doi:10.30958/ajt/v7i2
- Kaizo. (n.d.). *Customer Dissatisfaction*. Retrieved Oktober 5, 2023, 18:20, from Kaizo: <https://kaizo.com/blog/customer-dissatisfaction/>
- 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. doi:<https://doi.org/10.36983/japm.v9i1.120>

- Kemenparekraf. (t.thn.). *Kemenparekraf*. Dipetik September 5, 2022, dari Asosiasi/Lembaga Kepariwisataa: <https://www.kemenparekraf.go.id/direktori/asosiasilembaga-kepariwisataan>
- Kemenparekraf/Baparekraf RI. (2021, Mei 24). *Bangga Berwisata di Indonesia, Harapan Kebangkitan Nasional*. Dipetik Agustus 31, 2022, 14:28, dari Peduli Covid 19 Kemenparekraf: <https://pedulicovid19.kemenparekraf.go.id/bangga-berwisata-di-indonesia-harapan-kebangkitan-pariwisata-nasional/>
- Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. (2020). *Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di Hotel*. Indonesia: KEMENTERIAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF/ BADAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF.
- Kim, S. K., & Zhan, Y. (2023, April 10). *Should You Let Employees Break the Rules to Make Customers Happy?* Retrieved Oktober 3, 2023, 9:50, from Harvard Business Review: <https://hbr.org/2023/04/should-you-let-employees-break-the-rules-to-make-customers-happy>
- Kourtit, K., Nijkamp, P., Osth, J., & Turk, U. (2022). Airbnb and COVID-19: SPACE-TIME vulnerability effects in six world-cities. *Tourism Management*, 93(104569), 1-18. doi:<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2022.104569>
- Kristiari, W. M., Sugiantiningsih, A. P., & Juniasa, I. N. (2020, Desember 18). PERAN PHRI (PERHIMPUNAN HOTEL DAN RESTORAN INDONESIA) DALAM MENINGKATKAN KUNJUNGAN WISATAWAN LOKAL DAN INTERNASIONAL DI BALI. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik*, 34(2), 190-201. Dipetik November 14, 2021, dari <https://e-journal.stispolwb.ac.id/index.php/jisip/article/view/46/22>
- Malhotra, N. K. (2010). *Marketing Research: An Applied Orientation, 6th Edition*. Boston: Prentice Hall.
- Maulana, A. (2021, Juli 23). *“INACA White Paper” Hasilkan Rekomendasi Pemulihan Sektor Penerbangan Akibat Pandemi Covid-19*. Dipetik Agustus 2, 2023, 14:54, dari Universitas Padjajaran:

- <https://www.unpad.ac.id/2021/07/inaca-white-paper-hasilkan-rekomendasi-pemulihan-sektor-penerbangan-akibat-pandemi-covid-19/>
- McKinsey & Company. (2022, April 13). *COVID-19: Implications for business*. Retrieved February 3, 2023, 15:12, from McKinse and Company: <https://www.mckinsey.com/capabilities/risk-and-resilience/our-insights/covid-19-implications-for-business>
- Misbahuddin, & Hasan, I. (2013). *Analisis Data Penelitian dengan Statistik Edisi ke-2*. Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- Morawska, L., & Cao, J. (2020, April 12). Airborne transmission of SARS-CoV-2: The world should face the reality. (A. Covaci, Ed.) *Environment International*, 139(105730), 1-3. doi:<https://doi.org/10.1016/j.envint.2020.105730>
- Mudrikah, A. (2014). Kontribusi Sektor Pariwisata Terhadap GDP Indonesia Tahun 2004-2009. *Economics Development Analysis Journal*, 3(2), 362-371. doi:<https://doi.org/10.15294/edaj.v3i2.3844>
- narahubung.id. (2021, Oktober 05). *Pengusaha Speedboat Merugi Sejak Pandemi COVID-19*. Dipetik Juli 02, 2023, 13:19, dari narahubung.id: <https://narahubung.id/2021/10/05/pengusaha-speedboat-merugi-sejak-pandemi-covid-19/>
- Neviana, D. (2020, Mei 5). *INDUSTRI SPA PADA MASA PANDEMI COVID-19*. Dipetik Desember 9, 2022, 9:55, dari Asti: <https://asti.or.id/2020/05/05/industri-spa-pada-masa-pandemi-covid-19/>
- Nilashi, M., Abumalloh, R. A., Alghamdi, A., Bidgoli, B. M., Alsulami, A. A., Thanoon, M., . . . Samad, S. (2021). What is the impact of service quality on customers' satisfaction during COVID-19 outbreak? New findings from online reviews analysis. *Telematics and Informatics*, 64(101693), 1-16. doi:<https://doi.org/10.1016/j.tele.2021.101693>
- Nilawati, P. P. (2021, 17:29, November 10). *Pariwisata Kembali Bangkit, Ketua ASPPI Fokus Pengembangan SDM Agar Wisatawan Aman dan Nyaman*. (D. Arianto, Editor) Dipetik September 6, 2022, 10:50, dari Jabar Tribune News: <https://jabar.tribunnews.com/2021/11/10/pariwisata-kembali->

bangkit-ketua-asppi-fokus-pengembangan-sdm-agar-wisatawan-aman-dan-nyaman

- Notoatmojo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Nugroho, B. A. (2005). *Strategi Jitu Memilih Metode Statistic Penelitian Dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Peng, X., Xu, X., Li, Y., Cheng, L., Zhou, X., & Ren, B. (2020). Transmission routes of 2019-nCov and controls in dental practice. *International Journal of Oral Science*, *12*(9), 1-6. doi:<https://doi.org/10.1038/s41368-020-0075-9>
- Pitana, I. G., & Diarta, I. K. (2009). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- PodiumNews. (2020, November 30). *Badung Gelar Pelatihan CHSE Bagi Anggota Gahawisri*. Dipetik Agustus 1, 2023, 12:12, dari PodiumNews: <https://podiumnews.com/view/11242-Badung-Gelar-Pelatihan-CHSE-Bagi-Anggota-Gahawisri.php>
- Pound, R. (1964). The Causes of Popular Dissatisfaction with the Administration of Justice. *Crime & Delinquency*, *10*(4), 355-371. doi:<https://doi.org/10.1177/001112876401000403>
- Prakoso, J. R. (2021, September 27). *Restoran dan Hotel Wajib Sertifikat CHSE, PHRI: Memberatkan!* Dipetik Agustus 07, 2023, 7:23, dari Detik Travel: <https://travel.detik.com/travel-news/d-5741926/restoran-dan-hotel-wajib-sertifikat-chse-phri-memberatkan>
- QualityGurus. (n.d.). *Customer Dissatisfaction – Reasons and Ways to Deal with it*. Retrieved Oktober 2, 2023, 10:20, from QualityGurus: <https://www.qualitygurus.com/customer-dissatisfaction-reasons-and-ways-to-deal-with-it/>
- Raditya, I. T. (2022). Strategi Pemasaran dan Pengembangan Hotel di Nusa Dua Bali Pasca Pandemi Covid-19. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel Akademi Komunitas Manajemen Perhotelan Indonesia*, *6*(1), 204-210. doi:<http://dx.doi.org/10.37484/22082222>
- Ramadhan, D. I. (2020, November 15). *Tumbang Akibat COVID-19, Sejumlah Hotel di Jabar Tutup dan Dijual*. Dipetik Januari 16, 2021, 12:17 WIB, dari News.detik.com: <http://news.detik.com/berita-jawa-barat/d->

5255739/tumbang-akibat-covid-19-sejumlah-hotel-di-jabar-tutup-dan-dijual

- Reportase. (2020, 16:15, Mei 08). *Gapasdap Minta Pajak Angkutan Penyeberangan Dihapus*. (M. Hujaini, & Witanto, Editor) Dipetik Juli 01, 2023, 12:49, dari ngopibareng: <https://www.ngopibareng.id/read/gapasdap-minta-pajak-angkutan-penyeberangan-dihapus-2307720>
- Riduwan. (2010). *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Ristanti. (2021). DAMPAK PANDEMI COVID-19 PADA INDUSTRI PERHOTELAN (STUDI KASUS DI HOTEL GRAND ORCHID YOGYAKARTA). *Kepariwisataan: Jurnal Ilmiah*, 15(3), 173-179.
- Ritchie, B. W., & Jiang, Y. (2019). A review of research on tourism risk, crisis and disaster management: launching the annals of tourism research curated collection on tourism risk, crisis, and disaster management. *Annals of Tourism Research*(79), 1-15. doi:10.1016/j.annals.2019.102812
- Rivera, M., Kizildag, M., & Croes, R. (2021). Covid-19 and small lodging establishments: A break-even calibration analysis (CBA) model. *International Journal of Hospitality Management*, 94(102814), 1-7. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102814>
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif (Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen)*. Sleman: CV Budi U.
- Rusqiyati, E. A. (2021, 16:11, Februari 25). *GIPI DIY rekomendasikan travel corridor gerakkan wisata saat pandemi*. (B. Situmorang, Editor) Dipetik Februari 1, 2023, 12:48, dari Antara News: <https://www.antaraneews.com/berita/2017050/gipi-diy-rekomendasikan-travel-corridor-gerakkan-wisata-saat-pandemi>
- Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Schlesinger, M., Mitchell, S., & Elbel, B. (2002, December). Voices Unheard: Barriers to Expressing Dissatisfaction to Health Plans. *PubMed Central*, 80(4), 709-v. doi:<https://doi.org/10.1111%2F1468-0009.00029>

- Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). *Research Methods for Business : A Skill-Building Approach Sixth Edition*. Chichester: West Sussex John Wiley & Sons Ltd.
- 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. doi:10.1007/s12560-014-9158-0
- Smart, K., Ma, E., Qu, H., & Ding, L. (2021). COVID-19 impacts, coping strategies, and management reflection: A lodging industry case. *International Journal of Hospitality Management*, 94(102859), 1-14. doi:https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102859
- Soebagyo. (2012). Strategi Pengembangan Pariwisata Indonesia. *Jurnal Liquidity*, 1(2), 153-158. doi:https://doi.org/10.32546/lq.v1i2.145
- SOROGAN. (2020, Agustus 14). *InDOnesia CARE – I Do Care*. Dipetik September 13, 2022, 11:47, dari Sorogan: <https://sorogan.id/indonesia-care-i-do-care-14207/>
- Sudarmanto, & R., G. (2005). *Analisis Regresi Linear Ganda dengan SPSS*. Yogyakarta: Graha IlmuMagister Manajemen Undip, Semarang.
- Sudjarwo. (2009). *Manajemen Penelitian Sosial*. Jakarta: CV. Mandar Maju.
- Suess, C., Maddock, J. E., Dogru, T., Mody, M., & Lee, S. (2022). Using the Health Belief Model to examine travelers' willingness to vaccinate and support for vaccination requirements prior to travel. *Tourism Management*, 88(104405), 1-12. doi:https://doi.org/10.1016/j.tourman.2021.104405
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyadi, D., & Komara, E. (2020). Studi Terhadap Kepuasan Wisatawan Dilihat Dari Manajemen Pelayanan Pariwisata Dan Kebijakan Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) Di Kabupaten Pangandaran. *Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa*, 2(1), 100-116.
- Surabaya, D. (2022, Oktober 16). *IINTOA Dukung Pemerintah Majukan Pariwisata Indonesia*. Dipetik Juli 16, 2023, 21:22, dari Detiknews.id:

<https://detiknews.id/hot/iintoa-dukung-pemerintah-majukan-pariwisata-indonesia/>

- Suwithi, N. W. (2013). *Industri Perhotelan Jilid 1 Kelas X Semester 1*. Jakarta: Tim.
- Tandilino, S. B. (2020). Penerapan Cleanliness, Health, Safety, & Environmental Sustainability (CHSE) Dalam Era Normal Baru Pada Destinasi Pariwisata Kota Kupang. *TOURISM: Jurnal Travel, Hospitality, Culture, Destination, & MICE*, 3(2), 62-68. doi:<http://doi.org/10.32511/tourism.v3i1.656>
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Jawa Timur: Bayu Media Publishing.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Bisnis Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andy.
- Universitas Esa Unggul, T. (2020). *Uji Regresi dengan SPSS*. Jakarta: Universitas Esa Unggul.
- Usman, H., & Akbar, P. S. (2006). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Viska. (2020, Juli 30). *Kominfo Luncurkan Gerakan Nasional Bangga Buatan Indonesia*. Dipetik Agustus 31, 2022, 14:43, dari Kominfo: https://www.kominfo.go.id/content/detail/28248/kominfo-luncurkan-gerakan-nasional-bangga-buatan-indonesia/0/sorotan_media
- Vos. (2019). Measuring perceived cleanliness in service environments: Scale deveopment and validation. *International Journal of Hospitality Management*, 11-18.
- WHO, (. (2020, January 21). *World Health Organization*. Retrieved August 24, 13:22, 2022, from Novel Coronavirus (2019-nCoV) Situation Report -1: https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200121-sitrep-1-2019-ncov.pdf?sfvrsn=20a99c10_4.
- Wicaksono, S. S. (2020). Analisis Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Bisnis Hotel Syariah Di Yogyakarta. *Islamic Economics*, 1-77.
- Yang, Y., Zhang, H., & Chen, X. (2020, April 2). Coronavirus pandemic and tourism: Dynamic stochastic general equilibrium modeling of infectious disease outbreak. (S. Dolnicar, Ed.) *Annals of Tourism Research Elsevier*, 17(7366), 1-6. doi:10.1016/j.annals.2020.102913

- 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(102768), 1-9.
doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102768>
- Yu, M., Cheng, M., Yang, L., & Yu, Z. (2022). Hotel guest satisfaction during COVID-19 outbreak: The moderating role of crisis response strategy. *Tourism Management*, 93(104618), 1-14.
doi:<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2022.104618>