

FPIPS : 3595/UN40.F2.7/PT/2022

**ANALISIS PERSEPSI TAMU TENTANG HOTEL YANG AMAN PADA
MASA PANDEMI COVID-19 DI KOTA BANDUNG
(Studi Kasus pada Upscale Hotel)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Pariwisata Pada Program Studi Manajemen Resort dan Leisure



Oleh:

Luky Reza

1807043

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RESORT DAN LEISURE
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
BANDUNG
2022**

Luky Reza, 2022

*ANALISIS PERSEPSI TAMU TENTANG HOTEL YANG AMAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI
KOTA BANDUNG (STUDI KASUS PADA UPSCALE HOTEL)*

Universitas Pendidikan Indonesia | repositori.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

**ANALISIS PERSEPSI TAMU TENTANG HOTEL YANG AMAN PADA
MASA PANDEMI COVID-19 DI KOTA BANDUNG
(Studi Kasus pada Upscale Hotel)**

Oleh:

Luky Reza

1807043

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

© Luky Reza 2022

Universitas Pendidikan Indonesia

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

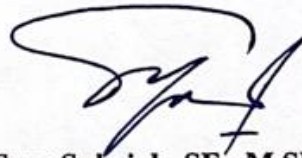
Luky Reza

1807043

**ANALISIS PERSEPSI TAMU TENTANG HOTEL YANG AMAN PADA
MASA PANDEMI COVID-19 DI KOTA BANDUNG**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing

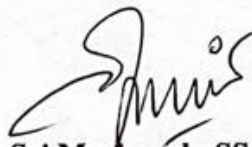
Pembimbing I



Dr. Erry Sukriah, SE., M.SE.,

NIP. 19791215 200812 2 002

Pembimbing II



Sri Marhanah, SS., MM.,

NIP 19811014200601 2 001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Resort dan Leisure

Dr. Erry Sukriah, SE., M.SE.,

NIP. 19791215 200812 2 002

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Analisis Persepsi Tamu tentang Hotel yang Aman pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Bandung (Studi Kasus pada Upscale Hotel).**” seluruhnya adalah benar-benar karya saya sendiri. Di dalam skripsi ini saya tidak melakukan penjiplakan sehingga tidak adanya plagiat hasil karya orang lain atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai etika keilmuan yang berlaku. Oleh karena itu, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan apabila suatu hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian skripsi saya ini.

Bandung, Agustus 2022

Luky Reza

**ANALISIS PERSEPSI TAMU TENTANG HOTEL YANG AMAN PADA
MASA PANDEMI COVID-19 DI KOTA BANDUNG
(Studi Kasus pada Upscale Hotel)**

ABSTRAK

Luky Reza

1807043

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengidentifikasi faktor baru yang terbentuk dan faktor dominan terkait persepsi tamu tentang hotel yang aman pada masa Pandemi Covid-19 di Kota Bandung. Metode deskriptif kuantitatif dipilih dengan menggunakan teknik *Exploratory Factor Analysis*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner terhadap 105 responden tamu yang menginap di hotel upscale Kota Bandung pada masa Pandemi Covid-19. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan terdapat 5 faktor baru yang terbentuk dari persepsi tamu tentang hotel yang aman di Kota Bandung pada masa Pandemi Covid-19 yaitu faktor *staff hygiene & safety control*, *health communication*, *medical preparedness*, *cleanliness facilities*, dan *self-service technology*. Lalu, yang menjadi faktor dominan yaitu *staff hygiene & safety control*.

Kata Kunci: Faktor Hotel Aman, Pandemi Covid-19, Analisis Faktor, Hotel Upscale

**ANALYSIS OF GUEST PERCEPTIONS ABOUT SAFE HOTELS DURING
THE COVID-19 PANDEMIC IN BANDUNG CITY
(Case Study on Upscale Hotel)**

ABSTRACT

Luky Reza

1807043

The purpose of this research is to identify new factors that are formed and dominant factors related to guest perceptions of safe hotels during the Covid-19 Pandemic in Bandung City. The quantitative descriptive method was chosen using the Exploratory Factor Analysis technique. Data collection was carried out by distributing questionnaires to 105 guest respondents who stayed at upscale hotels in Bandung during the Covid-19 Pandemic. Based on the results of the analysis, there are 5 new factors formed from guest perceptions of safe hotels in the city of Bandung during the Covid-19 pandemic, namely staff hygiene & safety control factors, health communication, medical preparedness , cleanliness facilities, and self-service technology. Then, the dominant factor is staff hygiene & safety control.

Keywords: Safe Hotel Factor, Covid-19 Pandemic, Factor Analysis, Upscale Hotel

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat beserta salam semoga senantiasa tercurah limpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarganya, sahabatnya, dan juga para pengikutnya di akhir zaman.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Resort dan Leisure, Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia. Skripsi ini berjudul “**Analisis Persepsi Tamu tentang Hotel yang Aman pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Bandung (Studi Kasus pada Upscale Hotel)**”.

Dalam pengerjaannya penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan yang disebabkan keterbatasan sumber serta pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Dengan demikian, penulis memohon maaf atas segala kekurangan yang terdapat dalam penulisan skripsi ini.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini. Besar harapan bagi penulis semoga skripsi ini dapat menjadi hal yang bermanfaat bagi pembaca. Penulis juga mengharapkan saran serta kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Bandung, Agustus 2022

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan banyak bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak. Penulis pun menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dan bimbingan yang tiada hentinya dari berbagai pihak yang terlibat rasanya sulit bagi penulis untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Dengan demikian, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih atas segala bimbingan, bantuan, serta dorongan yang diberikan oleh berbagai pihak, kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat rahmat, nikmat sehat, dan nikmat umur serta karunia-Nya kepada penulis selama menuntut ilmu hingga akhirnya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.
2. Kedua orang tua, Bapak Eje dan Ibu Sri Holidah yang sangat penulis cintai yang telah memberikan segalanya bagi penulis, yang telah dengan sabar, tulus, dan penuh kasih sayang dalam membesarkan, mendidik, dan membimbing serta mendoakan penulis hingga saat ini.
3. Saudara, Lusiana Septiani sebagai kakak penulis yang sangat penulis sayangi dan cintai yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat serta Lutfi Maulana, Luri Laura, dan Luddy Aksa Keano sebagai ketiga adik tersayang penulis yang juga selalu memberikan dukungan dan motivasi untuk penulis segera melakukan penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Dr Erry Sukriah, S.E., M.S.E., selaku Ketua Prodi Manajemen Resort dan Leisure sekaligus sebagai Dosen Pembimbing I yang telah memberikan izin serta kemudahan selama penulis mengikuti perkuliahan serta telah mengorbankan waktunya dalam memberikan bimbingan, mengoreksi, mengarahkan, serta memberi perhatian, dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Sri Marhanah, S.S., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa memberikan dukungan, bimbingan, arahan, dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

6. Ibu Dr. Fitri Rahmafitria, S.P., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan dukungan, bimbingan, arahan, dan motivasi kepada penulis selama perkuliahan.
7. Ibu Nurul, dalam membantu proses administrasi perkuliahan penulis dari awal kuliah hingga saat ini.
8. Dosen-dosen Manajemen Resort dan Leisure. Terima kasih atas segala ilmu dan pengalamannya yang sangat berharga yang telah diberikan.
9. Seluruh teman-teman Manajemen Resort dan Leisure angkatan 2018 atas kebersamaan, kehangatan, kekeluargaan, dan kenangan yang telah terukir begitu indah selama menuntut ilmu di Universitas Pendidikan Indonesia.
10. BEM KM MRL periode 2019 – 2020 dan 2020 – 2021 atas kesempatan bersama-sama menjalankan program kerja. Penulis mendapatkan banyak manfaat dari organisasi BEM KM MRL.
11. Yoga, Alfin, Iwan, Fasha, Halim, Hasan, Aqmal, Fabian, Frida, Aul, Dinnida, Alin, Ican, Nabila Mondri, Tandi Sultandi, Muhammad Rizqi Fadhilah, Vera Fitirana, Gita Kiranti, Maurin Putri, Witri Damayanti, dan Ghefira yang selalu memberikan semangat, cerita baru, keluh kesah, dan suasana pertemanan yang selalu terukir. Serta selalu memberikan dorongan dan mendukung peneliti hingga akhirnya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
12. Teman-teman ataupun pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah banyak memberikan perhatian, dukungan, nasihat, dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
13. Seluruh responden penelitian yang telah bersedia untuk mengisi kuesioner penelitian sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Terima Kasih kepada semua pihak, baik yang dapat penulis sebutkan maupun tidak. Semoga Allah SWT dapat memberikan balasan yang berlipat ganda atas segala bentuk kebaikan dari semua pihak yang telah diberikan dalam membantu peneliti menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Aamiin.

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan	i
Pernyataan Orisinalitas.....	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
Kata Pengantar	v
Ucapan Terima Kasih.....	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar.....	xi
Bab I.....	1
Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Batasan Masalah.....	8
1.6 Definisi Istilah	9
1.7 Sistematika Penulisan.....	10
Bab II.....	11
Kajian Pustaka dan kerangka pemikiran	11
2.1 Kajian Pustaka.....	11
2.1.1 Tourist Behaviour	11
2.1.2 Konsep Hotel Aman.....	12
2.1.3 Variabel Hotel yang Aman	17
2.2 Kerangka Pemikiran	19
Bab III	21
Metode Penelitian.....	21
3.1 Objek Penelitian	21
3.2 Desain Penelitian	21
3.3 Populasi dan Sampel	22

3.4 Teknik Sampling	24
3.5 Jenis dan Sumber Data	24
3.6 Variabel Penelitian	25
3.7 Instrumen Penelitian.....	26
3.7 Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	27
3.7.1 Pengujian Validitas	28
3.7.2 Pengujian Reliabilitas	31
3.8 Teknik Analisis Data	32
Bab IV	36
Temuan dan Pembahasan.....	36
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	36
4.2 Karakteristik Responden	37
4.3 Analisis Faktor	43
4.3.4.1. Uji Communalities.....	46
4.3.4.2 Analisis Total Variance Explained	48
4.3.4.3 Scree Plot	50
4.3.4.4 Component Matrix.....	50
4.4 Identifikasi Faktor yang Mendasari Persepsi Tamu Tentang Hotel Yang Aman Pada Masa Pandemi Covid-19.....	56
4.5 Identifikasi Faktor Dominan Yang Mendasari Persepsi Tamu Tentang Hotel Yang Aman Pada Masa Pandemi Covid-19	60
Bab V	62
Simpulan dan Rekomendasi.....	62
5.1 Simpulan.....	62
5.2 Rekomendasi	62
5.3 Keterbatasan Penelitian	63
Lampiran	69
Lampiran 1 Data Riwayat Hidup.....	69
Lampiran 2 Kuisoner Penelitian.....	70
Lampiran 3 Surat Keputusan Dosen Pembimbing	75
Lampiran 4 Catatan Bimbingan Skripsi	76
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	79

Lampiran 6 Tabulasi Data 83

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tingkat Hunian Kamar dan Jumlah Hotel Bintang Di Kota Bandung Tahun 2018 – 2021	5
Tabel 2. 1 Ringkasan Tindakan Pencegahan Terhadap Covid-19.....	14
Tabel 3. 1 Jumlah Tamu Menginap di Hotel Bintang Kota Bandung.....	22
Tabel 3. 2 International Hotel Groups	23
Tabel 3. 3 Operasionalisasi Variabel Penelitian	25
Tabel 3. 4 Skala Likert	27
Tabel 3. 5 Tabel Pengujian Validitas Variabel Hotel Aman.....	28
Tabel 3. 6 Reliability Statistic.....	31
Tabel 4. 1 Pengalaman Responden Berdasarkan Frekuensi.....	41
Tabel 4. 2 Pengalaman Responden	42
Tabel 4. 3 Tabel KMO and Bartlett's Test	44
Tabel 4. 4 Tabel Anti Image Correlation pada Indikator Penelitian	45
Tabel 4. 5 Uji Communalities	46
Tabel 4. 6 Total Variance Explained.....	48
Tabel 4. 7 Component Matrix	50
Tabel 4. 8 Rotated Component Matrix.....	52
Tabel 4. 9 Component Transformation Matrix	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	20
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	38
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	40
Gambar 4.6 Sikap Responden Terhadap Covid-19.....	43
Gambar 4.7 Scree Plot.....	50

DAFTAR PUSTAKA

- AHLA. (2020). *Leisure and Hospitality Industry Proves Hardest Hit by COVID-19*. <https://www.ahla.com/covid-19s-impact-hotel-industry>
- Atadil, H. A., & Lu, Q. (2021). An investigation of underlying dimensions of customers' perceptions of a safe hotel in the COVID-19 era : effects of those perceptions on hotel selection behavior. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 00(00), 1–18. <https://doi.org/10.1080/19368623.2021.1877588>
- Bonfanti, A., Vigolo, V., & Yfantidou, G. (2021). International Journal of Hospitality Management The impact of the Covid-19 pandemic on customer experience design : The hotel managers' perspective. *International Journal of Hospitality Management*, 94(February), 102871. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102871>
- Campbell, M. C., Inman, J. J., & Price, L. L. (2020). *In Times of Trouble : A Framework for Understanding Consumers' Responses to Threats*. 47. <https://doi.org/10.1093/jcr/ucaa036>
- Chan, E. S. W., & Lam, D. (2013). International Journal of Hospitality Management Hotel safety and security systems : Bridging the gap between managers and guests. *International Journal of Hospitality Management*, 32, 202–216. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2012.05.010>
- Fendina, F., Nashori, F., & Sulistyarini, I. (2018). Efektivitas Pelatihan Meditasi Pernafasan Dalam Menurunkan Tingkat Stres Pada Pendukung Sebaya Odha. *Jurnal Psikologi Integratif*, 6(1), 1. <https://doi.org/10.14421/jpsi.v6i1.1470>
- Frías-jamilena, D. M., Peco-torres, F., & Polo-pe, A. I. (2021). *International Journal of Hospitality Management The effect of COVID-19 on tourists' intention to resume hotel consumption : The role of resilience*. 99. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.103075>
- Ghazi, K. M. (2016). *Safety and Security Measures in Egyptian Hotels Karam M. Ghazi The High Institute of Tourism and Hotels, King Marriott, Alexandria, Egypt*. 13(1), 165–190.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis Seventh Edition*. Prentice Hal.

- Hao, F., Xiao, Q., & Chon, K. (2020). International Journal of Hospitality Management COVID-19 and China ' s Hotel Industry : Impacts , a Disaster Management Framework , and Post-Pandemic Agenda. *International Journal of Hospitality Management*, 90(August), 102636. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102636>
- Indonesia, M. K. R. (2020). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/382/2020 Tentang PROTOKOL KESEHATAN BAGI MASYARAKAT DI TEMPAT DAN FASILITAS UMUM DALAM RANGKA PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN CORONA VIRUS DISEASE 2019 (COVID-19). *Jurnal Respirologi Indonesia*, 40(2), 119–129. <https://doi.org/10.36497/jri.v40i2.101>
- Ivanova, M., Ivanov, I. K., & Ivanov, S. (2020). Travel behaviour after the pandemic : the case of Bulgaria. *Anatolia*, 00(00), 1–11. <https://doi.org/10.1080/13032917.2020.1818267>
- Jabarprov. (2021). *PPKM Diberlakukan, Okupansi Hotel Turun Drastis*. Pemerintah Provinsi Jawa Barat. https://jabarprov.go.id/index.php/news/41176/PPKM_Diberlakukan_Okupansi_Hotel_Turun_Drastis
- Jenny, J., & Han, H. (2022). International Journal of Hospitality Management Saving the hotel industry : Strategic response to the COVID-19 pandemic , hotel selection analysis , and customer retention. *International Journal of Hospitality Management*, 102(January), 103163. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103163>
- Jiang, Y. (2020). *E ffects of COVID-19 on hotel marketing and management : a perspective article*. February. <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*. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102872>
- Kemenparekraf. (2020). *CHSE: Pariwisata Indonesia Siap*. Kementerian Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif. chse.kemenparekraf.go.id
- Kemenparekraf. (2021). *Tren Industri Pariwisata 2021*.

- Peraturan Menteri Pariwisata and Ekonomi Kreatif No. 53 tahun 2013, Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia 227 (2013).
- Li, J., Hong, T., Nguyen, H., & Coca-stefaniak, J. A. (2020). Annals of Tourism Research Coronavirus impacts on post-pandemic planned travel behaviours. *Annals of Tourism Research*, May, 102964. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2020.102964>
- Liu, C. R., Wu, T. C., Yeh, P. H., & Chen, S. P. (2015). Equity-based customer loyalty mode for the upscale hotels-Alternative models for leisure and business travels. *Tourism Management Perspectives*. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2015.07.017>
- Markus Yohannes. (2020). *Pedoman Layanan untuk Hotel Selama Pandemi Covid-19*. Traveloka. traveloka.com/id-id/explore/tips/pedoman-layanan-hotel-selama-masa-pandemi-covid-19-acc/30201
- Marques, I. A., Borges, I., Pereira, A. M., & Magalhães, J. (2022). *Hotel Technology Innovations as Drivers of Safety and Hygiene in Hotel Customers*. https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-981-16-9701-2_47
- Sembiring, V. A., Prabandari, W. D., & Taviprawati, E. (2021). The Effect of Personal Hygiene on Customer Satisfaction at Aston Bellevue Hotel Jakarta During the Covid-19 Pandemic. *Proceedings of the Palembang Tourism Forum 2021 (PTF 2021)*. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.211223.005>
- Shin, H., & Kang, J. (2020). International Journal of Hospitality Management Reducing perceived health risk to attract hotel customers in the COVID-19 pandemic era : Focused on technology innovation for social distancing and cleanliness. *International Journal of Hospitality Management*, 91(September), 102664. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102664>
- Singgih Santoso. (2006). *Seri Solusi Bisnis Berbasis TI Menggunakan SPSS untuk Statistik Multivariat*. Elex Media Komputindo.
- Staffing, S. (2002). *Reports Changes in U . S Hotel Safety and The Center for Hospitality Research*.
- Su, D. N. (2021). *Modeling behavioral intention toward traveling in times of a health-related crisis*. <https://doi.org/10.1177/13567667211024703>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. PT.

Alfabeta.

- Suki, N. M. (2013). Green awareness effects on consumers' purchasing decision: Some insights from Malaysia. *International Journal of Asia-Pacific Studies*, 9(2), 49–63.
- Taherdoost, H., Sahibuddin, S., & Jalaliyoon, N. (2014). Exploratory factor analysis: Concepts and theory. *2nd International Conference on Mathematical, Computational and Statistical Sciences*.
- Toubes, D. R., Ara, N., & Brea, J. A. F. (2021). *Changes in Consumption Patterns and Tourist Promotion after the COVID-19 Pandemic*. 1332–1352.
- Wen, J., Kozak, M., Yang, S., & Liu, F. (2021). *COVID-19: potential effects on Chinese citizens' lifestyle and travel*. 76(1), 74–87. <https://doi.org/10.1108/TR-03-2020-0110>
- WHO. (2020). *Operational considerations for COVID-19 management in the accommodation sector*. 2008(March), 1–8.
- Wibisono, D. (2003). *Riset Bisnis*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Wijaya, T. (2010). *Analisis Multivariat: Teknik Olah Data Untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Menggunakan SPSS*. Universitas Atma Jaya.
- Williams, A. M., & Balá, V. (2013). *Tourism , risk tolerance and competences : Travel organization and tourism hazards q.* 35. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2012.07.006>
- Wilson, M. E., & Chen, L. H. (2020). *Re-starting travel in the era of COVID-19 : preparing anew*. 19(June), 1–5. <https://doi.org/10.1093/jtm/taaa108>
- Yu, J., Lee, K., & Sean, S. (2021). Journal of Hospitality and Tourism Management Understanding the influence of the perceived risk of the coronavirus disease (COVID-19) on the post-traumatic stress disorder and revisit intention of hotel guests. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 46(September 2020), 327–335. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2021.01.010>
- Yu, J., Seo, J., & Sean, S. (2021). International Journal of Hospitality Management 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>

Zheng, D., Luo, Q., & Ritchie, B. W. (2021). Afraid to travel after COVID-19? Self-protection, coping and resilience against pandemic 'travel fear.' *Tourism Management*. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2020.104261>