

***THE RELATIONSHIP OF MANAGERIAL FUNCTIONS TO QUALITY CONTROL
IN THE TOURISM INDUSTRY: A LITERATURE REVIEW***

**HUBUNGAN FUNGSI MANAJERIAL TERHADAP PENGENDALIAN MUTU
DALAM INDUSTRI WISATA: SEBUAH TELAHAH LITERATUR**

Muchammad Toyib^{1*}, Suryanto^{1,2}

Department of Human Resource Development, Postgraduate School of Universitas Airlangga,
Surabaya, East Java 60115, Indonesia¹

Faculty of Psychology, Universitas Airlangga, Surabaya, East Java 60115, Indonesia²
muchammad.toyib-2023@pasca.unair.ac.id^{1*}, suryanto@psikologi.unair.ac.id²

ABSTRACT

This study explores the interplay between managerial functions and quality control in the tourism sector through a comprehensive literature review. It extensively covers the theoretical underpinnings of management definitions, managerial roles, quality control, and their contextual relevance within the tourism industry. Utilizing a two-stage literature review methodology involving databases like Google Scholar, ScienceDirect, and Scopus, nine pertinent journals were selected based on specific criteria. The findings underscore the pivotal role of service quality—cleanliness, staff friendliness, and food quality—in enhancing customer satisfaction, alongside the criticality of responsive customer feedback. Moreover, efficient management and adaptability to market dynamics emerge as cornerstones for sustaining tourism enterprises. The study synthesizes its results through case studies, emphasizing the importance of local stakeholder collaboration and a nuanced comprehension of customer preferences. It discusses practical implications, advocating for technology adoption and advanced analytics for competitiveness while acknowledging limitations in generalizing case study outcomes. Future research recommendations include exploring cultural influences on customer perceptions and devising predictive models for market trend forecasting.

Keywords: *Managerial Function, Quality Control, Tourism Industry, Customer Satisfaction, Market Adaptability*

ABSTRAK

Penelitian ini menggali hubungan antara fungsi manajerial dan pengendalian kualitas dalam industri pariwisata melalui tinjauan pustaka yang komprehensif. Studi ini secara detail membahas dasar teoritis mengenai definisi manajemen menurut para ahli, peran manajerial di perusahaan, pengendalian kualitas, serta konteks industri pariwisata. Dengan menggunakan desain tinjauan pustaka yang melibatkan dua tahap pencarian literatur dari database seperti Google Scholar, ScienceDirect, dan Scopus, dipilih sembilan jurnal yang relevan berdasarkan kriteria tertentu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan—termasuk kebersihan, keramahan staf, dan kualitas makanan—merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, seiring pentingnya tanggapan cepat terhadap umpan balik pelanggan. Selain itu, manajemen yang efisien dan adaptabilitas terhadap dinamika pasar muncul sebagai landasan utama untuk menjaga keberlanjutan usaha pariwisata. Studi ini mensintesis hasilnya melalui studi kasus, menekankan pentingnya kolaborasi dengan pemangku kepentingan lokal dan pemahaman mendalam akan preferensi pelanggan. Diskusi dilakukan untuk menggambarkan implikasi praktis, menganjurkan penggunaan teknologi dan analisis canggih guna meningkatkan daya saing, namun juga mengakui keterbatasan dalam menggeneralisir hasil studi kasus. Rekomendasi untuk penelitian selanjutnya termasuk eksplorasi pengaruh budaya terhadap persepsi pelanggan dan pengembangan model prediktif untuk meramalkan tren pasar.

Kata Kunci: Fungsi Manajerial, Pengendalian Mutu, Industri Pariwisata, Kepuasan Pelanggan, Adaptabilitas Pasar

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi ini, dinamika bisnis terus berkembang dan mengalami transformasi yang cepat (Arifiani & Furinto, 2022). Dalam konteks ini,

manajemen memegang peranan kunci sebagai landasan utama dalam mencapai kesuksesan organisasi. Berbagai pemikir terkemuka, seperti Peter Drucker dan Mary Parker Follett, telah memberikan kontribusi penting terhadap pemahaman

tentang arti manajemen. Menurut Drucker, manajemen adalah kegiatan yang mengarahkan dan mengelola sumber daya organisasi menuju pencapaian tujuan (Drucker, 1995). Di sisi lain, Follett menekankan pentingnya kolaborasi, menganggap manajemen sebagai seni membangun hubungan yang harmonis antara individu-individu dalam organisasi (Follett, 2003).

Fungsi manajemen yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian, menjadi kerangka kerja esensial bagi keberlangsungan bisnis (Lloyd & Aho, 2020). Peran pemimpin dalam menjalankan fungsi-fungsi ini dengan baik adalah kunci keberhasilan suatu organisasi (Toor, 2011). Mereka tidak hanya mengidentifikasi peluang dan tantangan di pasar, tetapi juga harus memastikan bahwa produk atau layanan yang dihasilkan memenuhi standar mutu yang ditetapkan. Inilah titik temu antara fungsi manajerial dan pengendalian mutu (Ika et al., 2016).

Pengendalian mutu, di sisi lain, bukan hanya tentang memastikan bahwa produk atau layanan memenuhi standar kualitas, tetapi juga melibatkan identifikasi, perencanaan, penerapan, pengukuran, dan peninjauan terus-menerus terhadap proses bisnis (Armistead et al., 1999; Kettinger & Grover, 1995). Dalam konteks industri wisata, di mana persepsi pelanggan dan kesan mereka terhadap layanan sangat mempengaruhi reputasi perusahaan, pengendalian mutu memiliki peranan sentral (Augustyn, 1998; Foster, 1999; Kapiki, 2012). Hotel-hotel mewah, restoran eksklusif, dan destinasi wisata populer harus menjaga mutu layanan mereka agar dapat mempertahankan dan meningkatkan daya tarik wisatawan.

Namun, meskipun pentingnya fungsi manajerial dan pengendalian mutu dalam industri pariwisata diakui

secara luas, belum ada kajian mendalam yang merinci hubungan esensial antara keduanya. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki relevansi yang tinggi karena akan menyajikan pemahaman mendalam tentang bagaimana fungsi manajerial mempengaruhi pengendalian mutu dalam industri wisata. Melalui telaah literatur yang cermat, kami akan menjelaskan bagaimana penerapan fungsi-fungsi manajerial dapat membentuk pengendalian mutu yang efektif dalam bisnis pariwisata. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi teoretis yang berarti tetapi juga memberikan pedoman praktis bagi para pemimpin industri wisata dalam mengoptimalkan mutu layanan mereka, menciptakan pengalaman pelanggan yang unggul, dan memperkuat daya saing perusahaan di pasar global yang terus berubah.

METODE PENELITIAN

Dalam merangkai penelitian ini, langkah awal yang ditempuh adalah melalui desain penelitian yang difokuskan pada telaah literatur. Pada tahap ini, peneliti melakukan kajian mendalam terhadap literatur-literatur terkait untuk memahami kerangka konseptual, teori-teori yang relevan, dan temuan-temuan sebelumnya yang berkaitan dengan hubungan antara fungsi manajerial dalam industri pariwisata dan pengendalian mutu. Pencarian literatur ini dilakukan melalui berbagai sumber terpercaya seperti Google Scholar, ScienceDirect, dan Scopus. Namun, peneliti juga mengakui pentingnya mekanisme *Hand-Searching* sebagai pelengkap, di mana peneliti secara manual menyisir jurnal-jurnal terkait untuk menemukan artikel-artikel relevan yang mungkin terlewat selama proses indeksasi. Pendekatan yang cermat ini memastikan bahwa penelitian

ini didukung oleh dasar literatur yang kokoh dan holistik.

Pencarian literatur dilakukan dengan menggunakan kata kunci yang tepat dan relevan. Untuk jurnal nasional, pencarian difokuskan dengan kata kunci 'Fungsi Manajemen Wisata', sementara pada jurnal internasional, peneliti memperluas cakupan dengan menggunakan kata kunci kombinasi 'Tourism AND Management AND Function'. Peneliti menjalankan kriteria inklusi yang ketat, memilih hanya artikel-artikel jurnal yang dipublikasikan dalam lima tahun terakhir (2018-2023), berbahasa Inggris, bersifat open access, dan terkait dengan bidang studi *business, management, and accounting*, serta mengandung kata kunci krusial, yaitu 'Tourism Planning and Management'. Pendekatan ini memastikan bahwa data yang diperoleh adalah relevan, mutakhir, dan sesuai dengan ruang lingkup penelitian.

Setelah proses seleksi yang ketat, peneliti berhasil mengidentifikasi 9 jurnal yang memenuhi kriteria inklusi yang telah ditetapkan, dengan rincian 3 jurnal nasional dan 6 jurnal internasional. Jurnal-jurnal ini menjadi sumber data utama dalam penelitian ini, menyediakan kerangka kerja yang kokoh untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang diajukan. Data yang berhasil diperoleh dari jurnal-jurnal ini akan diolah dengan seksama dan dianalisis secara mendalam.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Tabel Analisis Jurnal

| No | Penulis | Tahun | Jurnal | Judul Penelitian | Metode | Hasil Penelitian |
|----|--|-------|---|---|---|--|
| 1 | Egih Ika Murni dan 2020 Inda Sudrajat | 2020 | Hermeneutika: Jurnal Hermeneutika, 6(2) | Peningkatan pengabdian masyarakat di desa melalui fungsionalisasi pendekatan manajemen objek wisata alam di desa Sawarna Kecamatan Bayah Kab. Lebak | Observasi, wawancara, dan dokumentasi | - Perencanaan pengelolaan objek wisata tidak dilaksanakan. - Manajemen saat ini bisa meningkatkan pendapatan asli desa. |
| 2 | Lina Riz Indarwati, Chini021 Fitri Ariesta Susilo, Suci Nischaht Sumarningsih, Alkady Kuslinda Sihara, Chaidir Iwanaji | 2021 | Soliteria: Jurnal Pengabdian, Vol 1, No. 2 (2021) | Optimalisasi fungsi BUMDes Melalui Penguatan Manajemen langsung, pengawasan dan Monev sebagai evaluasi. Potensi Ekonomi Desa Wisata Wangaganda Beraud | Observasi, wawancara, dan dokumentasi | - Kemampuan antar pemangku kegiatan BUMDes |
| 3 | Noel Murray, Patrick Lynch, Anthony Foley | 2022 | Industrial Marketing Management, 100 (2022) 363-375 | Strategic nets in tourism destinations: Investigating the learning processes underpinning dynamic management capabilities | Penelitian studi kasus di tiga tujuan wisata di wilayah kerentanan Irlandia | - Kemampuan wisata yang jelas, dan fungsi manajerial telah jelas teridentifikasi melalui proses pembelajaran yang berkelanjutan bersama |
| 4 | Suci Amrullah, Kamarsidi Soling, Muhammad Ihsan | 2023 | JIA: Jurnal Ilmiah Manajemen, 11(2), 45-51 | Penerapan Fungsi Manajemen Terhadap Pengembangan Objek Wisata Labrang Galang di Desa Batu Muli Kecamatan Marwa Kabupaten Enrekang | Observasi, wawancara, dan dokumentasi | - Variabel "keberhasilan" memiliki efek signifikan pada pengembangan pariwisata. - Penerapan fungsi manajemen memiliki dampak yang signifikan |

| No | Penulis | Tahun | Jurnal | Judul Penelitian | Metode | Hasil Penelitian |
|----|---|-------|---|--|--|--|
| 5 | Dahke Redze | 2018 | Hotel and Tourism Management, 2018, Vol. 6, No. 2: 11-20 | Significance of quality perception of stakeholders in tourism | Wawancara terstruktur dan kuisioner yang disebarluaskan dan survei persepsi | - Wawancara terstruktur yang tinggi penting bagi pelanggan. - Pelanggan lebih suka kamar yang bersih dan nyaman, dan ruangan yang ramah, dan makanan yang lezat. - Manajer di industri pariwisata perlu mengidentifikasi, memantau, dan mengolah data biaya terhadap kualitas layanan untuk memastikan kontrol kualitas. |
| 6 | Kandakari Karwadi | 2019 | Humanities & Social Sciences Reviews, eISSN: 2395-6638, Vol. 7, No. 5, 2019, pp 209-214 https://doi.org/10.18108/hssr.v7i5.2019.7526 | Managerial Guidelines to Increase Service Capacity in The Tourism Accommodation Sector in A Developing Country | Kuisioner dibagikan kepada 400 wisatawan yang sedang melakukan perjalanan dengan manajer dan stafnya | - Wisatawan memiliki harapan rendah tetapi Wawancara mendalam kapasitas yang dikembangkan untuk meningkatkan kapasitas layanan di bidang akomodasi - Fungsi manajerial kepemimpinan perusahaan berkaitan dengan kontrol kualitas wisata dengan memobilisasi, responsif terhadap tuntutan wisatawan, dan menyediakan lingkungan yang bersih dan menarik. |
| 7 | Semara Dedi, Anra Nuharuzi, Jasenka Dalić | 2020 | Ekonomski istraživi, Godina 9, broj 18, str. 71-85 | Analyzing The Attitudes of Managers on The Representation of the Tourism in The Conditions of the Modern Globalization | Penelitian empiris menggunakan metode pengumpulan data primer melalui Modern Globalization penelitian lapangan | - Fokus penelitian di Bosnia dan Herzegovina telah mengidentifikasi kebijakan peningkatan kualitas terpadu secara sistematis. - Pelaku bisnis perhotelan Bosnia memiliki prospek besar tetapi perlu menyelesaikan masalah dan kelemahan manajemennya. |
| 8 | Azif Javed Qazi dan Rashidul Gani | 2018 | International Journal of Management Studies, Vol. V, Issue -3(2), July 2018 (32-38) | A Conceptual Framework of Total Quality Management (TQM) and its Application in Tourism Industry | Analisis faktor dan integrasi praktik TQM di industri pariwisata | - Pendekatan implementasi TQM di industri pariwisata. - Integrasi praktik TQM dalam pengembangan layanan. - Fungsi manajerial kepemimpinan perusahaan sangat penting dalam menerapkan praktik TQM di industri pariwisata untuk memastikan kontrol kualitas wisata. |
| 9 | Llarena, Bugar-Fernandez, Joël Perramon, and Mar Olivera-Villaverde | 2019 | Sustainability 2019, 11, 872; doi:10.3390/su11010872 | Effects of Service Quality Policies in the Tourism Sector: Performance Analysis of Spanish Hotels and Restaurants | Studi kasus dan wawancara terstruktur | - Hotel dan restoran memiliki pengaruh positif pada kinerja perusahaan. - Hotel dan restoran memiliki prospek besar tetapi perlu menyelesaikan masalah dan kelemahan manajemennya. - Komitmen manajemen terhadap praktik kualitas berdampak positif pada kinerja perusahaan di sektor pariwisata. |

Peneliti melakukan sintesis dan analisis mendalam terhadap ke-9 jurnal yang telah direview. Salah satu hal yang mencolok adalah keragaman desain penelitian dan metode pengumpulan data yang digunakan oleh para peneliti dalam menyusun karya ilmiah mereka. Dari ke-9 jurnal yang ditinjau, ditemukan bahwa 2 jurnal menggunakan metode observasi sebagai pendekatan utama penelitiannya. Pendekatan ini memungkinkan para peneliti untuk mengamati langsung interaksi dan dinamika di lapangan, memberikan wawasan yang mendalam tentang bagaimana fungsi manajerial mempengaruhi pengendalian mutu dalam situasi nyata. Sementara itu, 3 jurnal lainnya memilih menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Penggunaan kuesioner memberikan keuntungan dalam mengumpulkan data dari responden yang luas, memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pandangan yang luas tentang persepsi dan pendapat responden terkait topik penelitian.

Tidak hanya itu, sebanyak 3 jurnal lainnya memilih metode wawancara

sebagai pendekatan utama. Wawancara mendalam memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi pemikiran, perasaan, dan pengalaman responden secara mendalam. Keuntungan utamanya terletak pada kemampuan untuk mendapatkan konteks dan pemahaman mendalam tentang bagaimana manajemen dan pengendalian mutu diimplementasikan dalam industri pariwisata. Selain itu, 2 jurnal lainnya memilih metode survei sebagai pendekatan utama mereka. Survei memungkinkan para peneliti untuk mengumpulkan data dari sejumlah responden dalam skala besar, memberikan gambaran yang komprehensif tentang pandangan dan sikap responden terkait dengan topik penelitian.

Tak kalah menarik adalah temuan bahwa ada jurnal-jurnal yang memilih untuk menggabungkan beberapa metode sekaligus dalam penelitiannya. Pendekatan ini menunjukkan kompleksitas dan kerumitan topik yang dibahas, memerlukan pemahaman mendalam yang hanya dapat diperoleh melalui beragam sumber data dan metode analisis. Penggabungan metode observasi, kuesioner, wawancara, dan survei memberikan keberagaman perspektif, memungkinkan para peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang lebih menyeluruh tentang interaksi antara fungsi manajerial dan pengendalian mutu dalam konteks industri pariwisata.

Selain keragaman desain penelitian dan metode pengumpulan data, terungkap pula keragaman pendekatan dan temuan yang memberikan wawasan mendalam tentang hubungan antara fungsi manajerial dan pengendalian mutu dalam konteks industri pariwisata. Salah satu tema yang sering muncul adalah pentingnya kolaborasi dan koordinasi di tingkat lokal. Penelitian

Munandar & Sudrajat (2020) mengenai Desa Sawarna menunjukkan bahwa kurangnya maksimalisasi perencanaan pengelolaan objek wisata bisa menjadi hasil dari kurangnya kolaborasi antara pihak-pihak terkait di tingkat desa. Hal ini menciptakan peluang untuk memperkuat kerjasama antara pemerintah lokal, komunitas, dan pihak swasta untuk memastikan perencanaan dan implementasi pengelolaan yang efektif. Sejalan dengan temuan tersebut, penelitian Indrawati dkk (2021) tentang Desa Ngargogondo Borobudur menyoroti lemahnya pengelolaan kegiatan BUMDes, menandakan perlunya kerja sama yang lebih erat antara pihak-pihak terkait di tingkat lokal untuk mengoptimalkan potensi ekonomi desa wisata. Amirullah dkk (2023) juga memberikan *insight* yang bermakna terkait variabel "keterbukaan" yang memiliki dampak signifikan pada pengembangan pariwisata. Ini menandakan bahwa pengelolaan pariwisata yang inklusif dan terbuka terhadap berbagai elemen masyarakat dapat mempercepat pembangunan destinasi. Dalam konteks ini, belajar dari pengalaman negara-negara lain, seperti yang diungkapkan dalam penelitian Murray dkk (2022) di Irlandia, dapat menjadi sumber inspirasi untuk membangun kapabilitas manajemen dan keberlanjutan industri pariwisata.

Dari perspektif pelanggan, penelitian oleh Redžić (2018) dan Kaewnuch (2019) menekankan bahwa kualitas layanan yang tinggi, termasuk kebersihan, keramahan staf, dan kualitas makanan, adalah faktor-faktor krusial yang secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Analisis mendalam tentang preferensi ini memunculkan kesimpulan bahwa manajer perhotelan perlu secara konsisten memantau umpan balik dari pelanggan dan meresponsnya dengan kebijakan yang tepat serta

tindakan yang responsif. Ini mencakup peningkatan pelatihan staf, memperbaiki standar kebersihan, dan menyempurnakan menu makanan dan minuman, semuanya berdasarkan umpan balik pelanggan yang konsisten dilakukan. Dalam menghadapi tantangan globalisasi dan persaingan yang semakin ketat, pelaku industri perhotelan, seperti yang diamati oleh Dedić dkk (2020) di Bosnia dan Herzegovina, harus mengambil pendekatan yang lebih sistematis terhadap peningkatan kualitas. Meskipun ada kebijakan peningkatan kualitas, masih diperlukan perhatian khusus pada aspek manajerial. Masalah dan kelemahan dalam manajemen harus diselesaikan dengan pendekatan yang terstruktur dan berkelanjutan, hal ini guna memastikan bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas tidak hanya sebatas pada layanan, tetapi juga mencakup efisiensi operasional dan tata kelola yang efektif. Selain itu, penelitian Bagur-Femenías dkk (2019) menyoroti pentingnya komitmen manajemen terhadap praktik kualitas, yang sejalan dengan temuan Qazi dan Gani (2018) mengenai implementasi *Total Quality Management* (TQM) di industri pariwisata. Integrasi praktik TQM dalam operasi sehari-hari dapat memastikan kualitas layanan yang konsisten, menciptakan pengalaman pelanggan yang memuaskan dan mendukung keberlanjutan bisnis.

Meskipun penelitian ini memberikan wawasan baru tentang hubungan antara fungsi manajerial dan pengendalian mutu dalam industri pariwisata, beberapa limitasi perlu diperhatikan. Pertama, fokus kami terbatas pada beberapa studi kasus, sehingga generalisasi temuan harus dilakukan dengan hati-hati. Selain itu, dalam beberapa penelitian yang kami eksplorasi, variabel kontekstual tertentu mungkin tidak diperhitungkan secara

menyeluruh. Selanjutnya, aspek budaya yang dapat mempengaruhi persepsi kualitas layanan juga memerlukan penelitian lebih lanjut.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk menggali lebih dalam aspek-aspek kontekstual dan budaya yang mempengaruhi persepsi pelanggan. Penelitian komparatif antara destinasi wisata dengan latar belakang budaya yang berbeda dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif. Selain itu, penelitian longitudinal yang melibatkan analisis tren jangka panjang dalam preferensi pelanggan dapat membantu memahami perubahan perilaku pasar dari waktu ke waktu. Pengembangan model prediktif berbasis data untuk memproyeksikan tren masa depan juga dapat menjadi langkah proaktif dalam merencanakan strategi industri pariwisata. Dengan mempertimbangkan beberapa hal ini, penelitian mendatang dapat memberikan kontribusi yang lebih substansial terhadap pemahaman kita tentang dinamika kompleks di balik kesuksesan industri pariwisata.

PENUTUP

Kesimpulan

Dengan mengaitkan temuan-temuan ini, gambaran yang kompleks dan mendalam tentang pengelolaan industri pariwisata muncul. Temuan kami menggarisbawahi pentingnya kepuasan pelanggan dan manajemen yang responsif. Kualitas layanan, termasuk kebersihan, keramahan staf, dan mutu makanan, terbukti menjadi pijakan utama kepuasan pelanggan. Respons yang cepat terhadap umpan balik pelanggan menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas layanan. Di sisi lain, praktik manajerial yang efisien dan adaptabilitas terhadap perubahan pasar merupakan landasan untuk keberlanjutan industri pariwisata. Industri ini harus

terus mengupdate informasi, mengintegrasikan teknologi terkini, sambil konsisten berinovasi. Dengan menyatukan manajemen yang responsif dan kepedulian yang mendalam terhadap pelanggan, industri pariwisata memiliki potensi besar untuk berkembang secara berkelanjutan dan memperkuat posisinya dalam perekonomian global yang terus berubah.

DAFTAR PUSTAKA

- Amirullah, S., Sellang, K., & Ikbal, M. (2023). PENERAPAN FUNGSI MANAJEMEN TERHADAP PENGEMBANGAN OBJEK WISATA LABURANG GALLANG DI DESA BATU MILA KECAMTAN MAIWA KABUPATEN ENREKANG. *JIA: Jurnal Ilmiah Administrasi*, 11(2), 45–57.
- Armistead, C., Pritchard, J., planning, S. M.-L. range, & 1999, undefined. (1999). Strategic business process management for organisational effectiveness. *Elsevier*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0024630198001307>
- Augustyn, M. M. (1998). The road to quality enhancement in tourism. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 10(4), 145–158. <https://www.ingentaconnect.com/content/mcb/041/1998/00000010/00000004/art00004>
- Bagur-Femenías, L., Perramon, J., & Oliveras-Villanueva, M. (2019). Effects of service quality policies in the tourism sector performance: An empirical analysis of Spanish hotels and restaurants. *Sustainability (Switzerland)*, 11(3). <https://doi.org/10.3390/su11030872>
- Dedić, S., Nuhanović, A., & Đulić, J. (2020). ANALYZING THE ATTITUDES OF MANAGERS ON THE REPRESENTATION OF HOTEL TOURISM IN THE CONDITIONS OF THE MODERN GLOBALIZATION PROCESS. *Ekonomski Izazovi*, 9(18), 71–85. <https://doi.org/10.5937/EkoIzazov2018071D-Datum>
- Drucker, P. (1995). *People and performance: The best of Peter Drucker on management*. <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=fI0VYReBpI8C&oi=fnd&pg=PR1&dq=peter+drucker+management&ots=5h-sIsMyiF&sig=XhB2WxtQnjDq5G3EA9uYqvJLNtc>
- Follett, M. (2003). *Mary Parker Follett prophet of management*. <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=tZ4Z29T1GgIC&oi=fnd&pg=PR7&dq=Mary+Follett+management&ots=qQiss4711H&sig=jJ9OmuptbqNslNniCj0WKd4YMLM>
- Foster, D. (1999). Measuring customer satisfaction in the tourism industry. *The Quality Magazine*, 8(5), 23–29. <https://citeseerx.ist.psu.edu/document?repid=rep1&type=pdf&doi=e074cf9da79c2f6a1023c978a9338870df78f889>
- Ika, R., Program, S., Manajemen, S., Tinggi, S., Kesuma, I. E., Blitar, N., Masrtip, J., 59 Blitar, N., & Timur, J. (2016). PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DI BIDANG PARIWISATA: PERSPEKTIF POTENSI WISATA DAERAH BERKEMBANG. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 1(1), 23–35.

- <https://journal.stieken.ac.id/index.php/penataran/article/view/301>
- Indrawati, L. R., Susilo, G. F. A., Sunaningsih, S. N., Siharis, A. K., & Iswanaji, C. (2021). Optimalisasi Fungsi BUMdes Melalui Penguatan Manajemen dalam Mengembangkan Potensi Ekonomi Desa Wisata Ngargogondo Borobudur. *Solidaritas: Jurnal Pengabdian*, 1(2), 13–22.
- Kaewnuch, K. (2019). Managerial guidelines to increase service capacity in the tourism accommodation sector in a developing country. *Humanities and Social Sciences Reviews*, 7(5), 209–214. <https://doi.org/10.18510/hssr.2019.7526>
- Kapiki, S. (2012). Quality management in tourism and hospitality: An exploratory study among tourism stakeholders. *International Journal of Economic Practices and Theories*, 2(2). https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2150570
- Kettinger, W. J., & Grover, V. (1995). Special Section: Toward a Theory of Business Process Change Management. *Journal of Management Information Systems*, 12(1), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.1995.11518068>
- Lloyd, R., & Aho, W. (2020). *The Four Functions of Management-An essential guide to Management Principles*. <https://doi.org/10.58809/CNFS7851>
- Munandar, T. A., & Sudrajat, I. (2020). Peningkatan pendapatan asli desa melalui fungsi manajemen objek wisata di desa Sawarna Kec. Bayah Kab. Lebak. *Hermeneutika: Jurnal Hermeneutika*, 6(2).
- Murray, N., Lynch, P., & Foley, A. (2022). Strategic nets in tourism destinations: Investigating the learning processes underpinning dynamic management capabilities. *Industrial Marketing Management*, 106, 363–375. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2022.09.004>
- Qazi, A. J., & Gani, R. (2018). A Conceptual Framework of Total Quality Management and its Application in Tourism Industry. *International Journal of Management Studies*, V(3(2)), 32. [https://doi.org/10.18843/ijms/v5i3\(2\)/05](https://doi.org/10.18843/ijms/v5i3(2)/05)
- Redžić, D. (2018). Significance of quality in the tourism industry: Research study on the perception of stakeholders in tourism. *Menadzment u Hotelijerstvu i Turizmu*, 6(2), 11–20. <https://doi.org/10.5937/menhottur1802011r>
- Toor, S. U. R. (2011). Differentiating leadership from management: An empirical investigation of leaders and managers. *Leadership and Management in Engineering*, 11(4), 310–320. [https://doi.org/10.1061/\(ASCE\)LM.1943-5630.0000138](https://doi.org/10.1061/(ASCE)LM.1943-5630.0000138)
- Arifiani, L., & Furinto, A. (2022). *TRANSFORMASI MODEL BISNIS: Konsep, Strategi, dan Antisipasi Menyongsong Era Metaverse*. Scopindo Media Pustaka. https://books.google.co.id/books?id=N9F0EAAAQBAJ&dq=dinamika+bisnis,+berkembang,+transformasi+cepat&lr=&source=gbs_navlinks_s