

Jurnal Manajemen Perhotelan

p-ISSN 0216-6283
e-ISSN 2685-9408

Vol. 9, No. 2, September 2023

- **THE IMPACT OF WORK-LIFE QUALITY ON HOTEL EMPLOYEE PERFORMANCE**
Rachel Dyah Wiastuti, Stephan Collindes Adi, Sarim, Basri Rashid
- **PENGARUH ONLINE REVIEW DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMESANAN KAMAR HOTEL DI ONLINE TRAVEL AGENT (STUDI KASUS KOTA BATAM)**
Rezki Alhamdi
- **ANALISIS KEPUASAN DAN KETIDAKPUASAN TAMU HOTEL NOVOTEL: PENDEKATAN TEXT MINING ATAS ULASAN DARING PADA SITUS WEB TRIPADVISOR**
Victorya Jap, Jonathan Hartanto, Serli Wijaya
- **STUDI PERSEPTUAL KEDAI KOPI COFFEE-TO-GO DI SURABAYA MENGGUNAKAN PERSPEKTIF CUSTOMER-BASED BRAND EQUITY**
Herodion Verdianto, Ferry Jaolis
- **RESILIENSI KEWIRAUSAHAAN DAN KINERJA HOTEL BARU: PERAN PEMODERASI EFIKASI DIRI KEPEMIMPINAN KEWIRAUSAHAAN**
Verina Wijaya, Adrie Oktavio, Rizki Adityaji, Thomas Stefanus Kaihatu, Clarissa Listya Susilo
- **FACTORS DRIVING GENERATION Z'S USE OF ONLINE FOOD DELIVERY SERVICE AT THE END OF PANDEMIC**
Amelda Pramezwary, Kevin Gustian Yulius, Vinka P. Viensa, Jonathan F. Pujangga

Jurnal Manajemen Perhotelan	Vol. 9	No. 2	Hlm. 55-112	Surabaya September 2023	e-ISSN 2685-9408 p-ISSN 0216-6283
--------------------------------	--------	-------	-------------	----------------------------	--------------------------------------

Diterbitkan oleh:
Program Manajemen Perhotelan, Sekolah Bisnis dan Manajemen
Universitas Kristen Petra, Surabaya

ISSN 0216-6283



9 770216 628374

Jurnal

Manajemen Perhotelan

Volume 9, Nomor 2

September 2023

Ketua Penyunting

Endo Wijaya Kartika, S.E., M.M. (*Universitas Kristen Petra Surabaya*)

Wakil Ketua Penyunting

Vido Iskandar, S.E., M.M. (*Universitas Kristen Petra Surabaya*)

Anggota Dewan Penyunting

Dr. Sienny Thio, S.E., M.Bus. (*Universitas Kristen Petra Surabaya*)
Serli Wijaya, S.E., M.Bus., Ph.D. (*Universitas Kristen Petra Surabaya*)
Foedjiawati, S.S., M.A., Ph.D. (*Universitas Kristen Petra Surabaya*)
Deborah Christine Widjaja, S.S., M.S.M. (*Universitas Kristen Petra Surabaya*)
Monika Kristanti, S.E., M.A. (*Universitas Kristen Petra Surabaya*)

Disain Cover

Drs. Bing Bedjo Tanudjaja

Pelaksana Teknis

Sumarno
Sarita Budiyan

Sekretariat Editor

Program Manajemen Perhotelan, Sekolah Bisnis dan Manajemen
Universitas Kristen Petra
Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya 60236
Telp. (031) 2983084, Fax. (031) 8436418
Email: jmhotel@petra.ac.id

Jurnal Manajemen Perhotelan terbit 2 (dua) kali dalam setahun pada bulan Maret dan September. Artikel-artikel **Jurnal Manajemen Perhotelan** dapat diakses di <https://jurnalperhotelan.petra.ac.id>

Penyunting menerima sumbangan tulisan yang belum pernah diterbitkan dalam media lain. Naskah diketik di atas kertas HVS A-4 spasi ganda sepanjang lebih kurang 20 halaman, dengan format seperti tercantum pada halaman kulit dalam bagian belakang (PEDOMAN PENULISAN). Naskah yang masuk dievaluasi dan disunting untuk keseragaman format, istilah, dan tata cara lainnya.

Jurnal

Manajemen Perhotelan

Volume 9, Nomor 2

September 2023

DAFTAR ISI

THE IMPACT OF WORK-LIFE QUALITY ON HOTEL EMPLOYEE PERFORMANCE Rachel Dyah Wiastuti, Stephan Collindes Adi, Sarim, Basri Rashid	55-62
PENGARUH ONLINE REVIEW DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMESANAN KAMAR HOTEL DI ONLINE TRAVEL AGENT (STUDI KASUS KOTA BATAM) Rezki Alhamdi	63-70
ANALISIS KEPUASAN DAN KETIDAKPUASAN TAMU HOTEL NOVOTEL: PENDEKATAN TEXT MINING ATAS ULASAN DARING PADA SITUS WEB TRIPADVISOR Victorya Jap, Jonathan Hartanto, Serli Wijaya	71-80
STUDI PERSEPTUAL KEDAI KOPI COFFEE-TO-GO DI SURABAYA MENGGUNAKAN PERSPEKTIF CUSTOMER-BASED BRAND EQUITY Herodion Verdianto, Ferry Jaolis	81-90
RESILIENSI KEWIRAUSAHAAN DAN KINERJA HOTEL BARU: PERAN PEMODERASI EFIKASI DIRI KEPEMIMPINAN KEWIRAUSAHAAN Verina Wijaya, Adrie Oktavio, Rizki Adityaji, Thomas Stefanus Kaihatu, Clarissa Listya Susilo	91-100
FACTORS DRIVING GENERATION Z'S USE OF ONLINE FOOD DELIVERY SERVICE AT THE END OF PANDEMIC Amelda Pramezwary, Kevin Gustian Yulius, Vinka P. Viensa, Jonathan F. Pujangga	101-112