

## **Pendekatan *Service-Dominant Logic* pada Program Magang Universitas Ciputra Surabaya**

**Ellen Lawrencia Yahya<sup>1</sup>, Lexi Pranata Budidharmanto<sup>2</sup>, Thomas Stefanus Kaihatu<sup>3</sup>,  
Laura Mahendratta Tjahjono<sup>4</sup>, Meithiana Indrasari<sup>5</sup>**

Hotel & Tourism Business Department, Universitas Ciputra Surabaya, Indonesia<sup>1,2</sup>, Doctoral Program in Management Department, Universitas Ciputra Surabaya, Indonesia<sup>3</sup>, Informatics Department, Universitas Ciputra Surabaya, Indonesia<sup>4</sup>, Management Department, Universitas Dr. Soetomo, Indonesia<sup>5</sup>

Email korespondensi: [llimbing@ciputra.ac.id](mailto:llimbing@ciputra.ac.id)

### ***Abstract***

*This study explores the application of Service-Dominant Logic (S-D Logic) to enhance the effectiveness of the internship program at Ciputra World Hotel Surabaya, a technology integrated hotel. S-D Logic, developed by Vargo and Lusch in 2006, posits that all economic exchanges are service-based, leading to the creation of a service ecosystem through resource integration and service exchange within an institutional framework. Conducted at Ciputra World Hotel Surabaya, this qualitative research involves internship students as informants, utilizing an adapted instrument to measure their internship experience through specific questions. Employing an action research approach, S-D Logic principles are reinforced asynchronously to the students during their internship, with the results presented descriptively. The study aims to reveal the benefits of incorporating S-D Logic into the internship program, fostering a service-oriented mindset among students within a real-world hospitality context. By offering valuable insights, this research contributes to optimizing internship experiences and nurturing future service-centric professionals in the hospitality industry.*

**Keywords:** *S-D Logic; Ciputra World Hotel Surabaya; internship; service-oriented; technology integrated*

## **1. PENDAHULUAN**

Dalam beberapa tahun terakhir, semakin banyak pengakuan akan pentingnya pengalaman pembelajaran praktis di pendidikan tinggi yang khususnya relevan di bidang manajemen perhotelan, di mana pelatihan langsung serta paparan terhadap dunia nyata lingkungan industri, sangat penting untuk mempersiapkan mahasiswa mencapai kesuksesan karir. Laboratorium hotel menawarkan lingkungan yang terkendali namun nyata di mana siswa dapat merasakan tanggung jawab dan tantangan peran manajerial (Lianping & McKercher, 2021). Banyak universitas terkemuka di dunia yang telah mendirikan hotel dalam kampus atau hotel pelatihan sebagai bagian dari infrastruktur pendidikan mereka. Lebih dari 80% dari sepuluh universitas teratas dari tiga daftar independen adalah memiliki hotel dalam kampus (Lianping & McKercher, 2021).

Namun, tidak semua kampus memiliki hotel pembelajaran sehingga mereka menempatkan para mahasiswa untuk magang di hotel komersial sebagai salah satu solusinya. Magang hotel berfungsi sebagai penghubung umum antara pendidikan perhotelan dan industri (Lianping & McKercher, 2021). Magang ini dimaksudkan untuk memberikan kesempatan belajar berdasarkan pengalaman yang melengkapi studi di kelas. Meskipun demikian, terdapat perbedaan pandangan mengenai program magang antara pihak industri dan mahasiswa, dimana mahasiswa melihat

magang sebagai peluang untuk memulai karir namun industri memandang magang sebagai tenaga kerja yang murah. Industri mengharapkan mahasiswa magang untuk memenuhi peran ketika ada kekurangan staf, terutama didorong oleh pertimbangan keuangan namun mungkin tidak mempekerjakan mereka setelah menyelesaikan magang karena mahasiswa magang dianggap kurang memiliki keterampilan atau kemampuan yang diperlukan. Sedangkan mahasiswa mengantisipasi kemungkinan lebih besar untuk dipekerjakan setelah menyelesaikan masa magang mereka dan mungkin merasa dieksploitasi jika harapan tersebut tidak terpenuhi, sehingga memilih untuk mengejar karir di tempat lain.

Mengingat kelebihan dan kekurangan model Pusat Konvensi dan Hotel Berbasis Universitas (UBHCC) (Hinton & Hubbard, 2002), terdapat kelebihan seperti mendorong pembelajaran di dunia nyata, menyediakan lingkungan belajar yang terkendali, menawarkan pelatihan langsung, dan memungkinkan pengalaman antarmuka dengan tamu secara langsung yang meningkatkan kemampuan siswa untuk merespons di bawah tekanan, memahami dinamika ekonomi jasa, beradaptasi dengan fluktuasi musiman, dan memfasilitasi pembelajaran cepat di dunia nyata. Selain itu, umpan balik langsung, pelatihan secara langsung, dan sertifikasi oleh staf internal meningkatkan rasa kepemilikan dan memperkuat teori-teori kelas. Namun, kelemahannya mencakup keterbatasan dalam menguasai tugas tertentu, potensi variasi pengalaman bagi siswa musiman, tantangan dalam mengintegrasikan siswa dan staf, penolakan terhadap perubahan, fokus hanya pada pembelajaran budaya dan kebijakan institusi, kurangnya kerja sama total dari semua pihak yang terlibat, periode pengalaman singkat yang mungkin tidak mendalami pokok bahasannya, kendala keuangan, risiko kesalahan yang berdampak pada konsistensi layanan, kesulitan dalam penempatan staf di posisi senior, terbatasnya paparan terhadap berbagai pengalaman dalam periode magang yang singkat.

Untuk mengatasi tantangan ini dan memaksimalkan potensi magang, penting untuk mengadopsi kerangka teoritis yang mendorong penciptaan nilai bersama dan selaras dengan sifat industri perhotelan. *Service-Dominant Logic* (SDL) menawarkan perspektif yang melampaui logika dominan barang tradisional dan menekankan peran aktif pelanggan, sentralitas layanan, dan pentingnya hubungan dan berbagi pengetahuan dalam penciptaan nilai (S. Vargo & Lusch, 2019). *Service-Dominant Logic* (SDL) mengubah hubungan antara guru-siswa menjadi pengusul-pencipta nilai, sehingga fokusnya bukan pada kompetensi dalam gelar mereka, melainkan pada pengembangan karakter siswa, masa depan profesional, dan kapasitas belajar mandiri seumur hidup (Díaz-Méndez et al., 2019). SDL menghilangkan hambatan di mana pemasok adalah pembuat nilai dan konsumen adalah perusak nilai (S.L. Vargo & Lusch, 2017). Hal ini memungkinkan mahasiswa, guru, rekan kerja, seluruh pemangku kepentingan, dan institusi sebagai aktor yang mengintegrasikan sumber daya untuk menciptakan nilai bersama.

Sampai saat ini, belum banyak penelitian maupun literatur mengenai pembelajaran praktis dalam pendidikan perhotelan maupun kerangka *Service-Dominant Logic* di dalamnya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji strategi dan pendekatan praktis penerapan SDL dalam program magang mahasiswa perhotelan di Ciputra World Hotel Surabaya untuk meningkatkan *value co-creation*. Dengan mengeksplorasi penerapan *Service-Dominant Logic* (SDL) dalam

program magang, penelitian ini berkontribusi pada pemahaman teoritis tentang *value co-creation* dan relevansinya dengan pendidikan perhotelan. Selain itu, strategi dan pendekatan praktis yang diusulkan dalam penelitian ini dapat berfungsi sebagai panduan bagi para pendidik dalam meningkatkan kesiapan siswa untuk bekerja, yang pada akhirnya meningkatkan hasil pembelajaran dan kemampuan kerja lulusan manajemen perhotelan.

Permasalahan penelitian ini dicapai melalui bagaimana *Service-Dominant Logic* (SDL) dapat diterapkan dalam program magang untuk meningkatkan *value co-creation* mahasiswa perhotelan di Ciputra World Hotel Surabaya. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengeksplorasi bagaimana prinsip dan konsep SDL dapat diterapkan dalam program magang untuk membina kolaborasi antara mahasiswa, fakultas, dan mitra industri, dan menciptakan lingkungan pembelajaran mendalam dalam layanan dunia nyata. Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian berbasis bukti yang bertujuan untuk memperkuat teori *Service-Dominant Logic* (SDL) (S.L. Vargo & Lusch, 2017) yang mana fokusnya secara khusus pada pengembangan pemahaman SDL mahasiswa perhotelan yang magang di Ciputra World Hotel Surabaya selama enam bulan.

Ada beberapa pihak yang menjadi penerima manfaat dari penelitian ini, yaitu para akademisi yang berkontribusi dalam pengembangan pemahaman lebih mendalam tentang perspektif *service-centric* serta memanfaatkan peluang penelitian dan publikasi di bidang SDL, mendorong diseminasi pengetahuan dan intelektual. pertumbuhan. Pihak lain seperti industri, dimana melalui penerapan prinsip SDL, proses *value co-creation* dapat ditingkatkan dalam pengalaman kehidupan nyata ini. Siswa juga mendapatkan beberapa keuntungan seperti memiliki pemahaman yang lebih mendalam tentang perspektif berorientasi layanan dan penciptaan nilai bersama, mengembangkan pandangan holistik tentang pentingnya layanan dalam industri, meningkatkan kemampuan pemecahan masalah, keterampilan berpikir kritis, dan kesiapan secara menyeluruh karir masa depan di industri perhotelan. Dengan memasukkan prinsip-prinsip SDL ke dalam kurikulum mahasiswa, institusi pendidikan juga mendapat manfaat karena dapat meningkatkan reputasi dan daya tarik mereka di mata mahasiswa yang mencari pendidikan dengan fokus pada layanan serta dapat meningkatkan hasil pembelajaran, kepuasan mahasiswa, meningkatkan relevansi program pendidikan dan lebih jauh lagi memposisikan diri institusi sebagai pemimpin dalam edukasi *service-centric*, berkontribusi terhadap pertumbuhan dan perkembangan industri perhotelan.

Dari sudut pandang pemerintah, penerapan *Service-Dominant Logic* dalam pendidikan perhotelan sejalan dengan tujuan dan prioritas nasional. Pemerintah dapat mendukung upaya penelitian dan pengembangan dalam pendidikan yang berpusat pada layanan, berkontribusi pada pengembangan tenaga kerja terampil yang mampu memenuhi tuntutan industri yang berpusat pada layanan, dan memastikan bahwa penawaran pendidikan berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi negara dan daya saing di tingkat pasar global. Penerapan SDL juga memberikan manfaat bagi negara yaitu menciptakan landasan yang kuat untuk pertumbuhan berkelanjutan, meningkatkan reputasi industri, dan mencapai tujuan nasional.

Otentikasi penelitian ini terletak pada metodologi yang ketat dan kepatuhan terhadap standar akademik yang ditetapkan. Studi ini mengikuti prinsip-prinsip penelitian berbasis bukti,

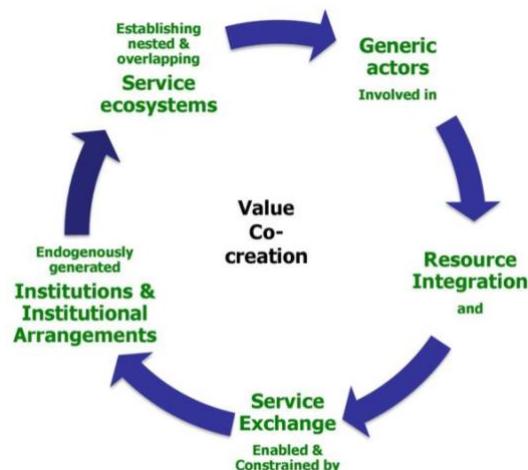
berdasarkan teori-teori yang sudah ada seperti *Service-Dominant Logic (S-D Logic)* yang diajukan oleh S. L. Vargo dan Lusch (2006). Metodologi penelitian mencakup tinjauan literatur yang komprehensif, pengumpulan data, dan teknik analisis yang menjamin keandalan dan validitas temuan. Hasil penelitian diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan pemahaman yang lebih kuat tentang SDL, keselarasan dengan tujuan pendidikan perhotelan, serta potensi manfaatnya untuk program magang. Proses penelitian berpegang pada pertimbangan etis dan menggunakan instrumen penelitian yang sesuai, sehingga menjamin kredibilitas dan integritas penelitian. Oleh karena itu, keaslian penelitian ini bertumpu pada landasan ilmiah, pendekatan sistematis, dan potensi dampaknya terhadap akademisi dan industri.

## Sub Bab 1

### *Service-Dominant Logic*

*Service-Dominant Logic (SDL)* pertama kali dipopulerkan oleh Vargo dan Lusch pada tahun 2004. Paradigma transformasional dalam bidang layanan ini telah diteliti selama 20 tahun terakhir (Brodie et al., 2011; Díaz-Méndez et al., 2019; Kasouf dkk., 2009; Lusch & Vargo, 2006; S.L. Vargo & Lusch, 2017; S. Vargo & Lusch, 2019). Terlepas dari beragam sudut pandang ini, para ahli umumnya sepakat bahwa SDL berpusat pada konsep pertukaran layanan dan integrasi sumber daya antar aktor untuk bersama-sama menciptakan nilai. SDL dikoordinasikan oleh pengaturan kelembagaan bersama yang membentuk ekosistem layanan yang bertumpuk dan tumpang tindih. Ekosistem jasa ini didefinisikan sebagai sistem mandiri yang dapat menyesuaikan diri dan terdiri dari para aktor yang mengintegrasikan sumber daya, terhubung dengan institusi, serta terlibat dalam penciptaan nilai bersama melalui pertukaran jasa.

**Gambar 1. Proses *Service-Dominant Logic* dan *value co-creation* sebagai intinya**



**Sumber: S. L. Vargo & Lusch (2017)**

Untuk mencapai *value co-creation*, seseorang harus memperoleh pemahaman menyeluruh mengenai lima komponen yang terkait dengan *value co-creation* (seperti yang ditunjukkan dalam

Gambar 1) melalui kuliah di kelas, kemudian menerapkan pengetahuan ini dalam kegiatan magang mereka. Dengan menyeimbangkan antara pengetahuan teoritis dari buku teks dan perkuliahan serta keterampilan praktis yang diperoleh melalui pengalaman magang sehari-hari, kegiatan ini dapat berkontribusi pada pengalaman belajar kehidupan nyata yang diperkaya, bertumbuh serta mencapai perkembangan optimal dari seorang mahasiswa perhotelan.

## **Sub Bab 2**

### **Magang di Hotel**

Menurut buku Pembelajaran Praktis dalam Pendidikan Perhotelan (Lianping & McKercher, 2021), magang adalah suatu bentuk pembelajaran berdasarkan pengalaman yang memungkinkan siswa menerapkan pengetahuan akademik mereka dalam lingkungan dunia nyata, membantu mereka mengintegrasikan dan mengonsolidasikan pembelajaran mereka serta memberikan mereka dengan paparan terhadap tantangan dan kompleksitas dunia profesional di luar dunia akademis. Pendidikan perhotelan sangat cocok untuk program magang, karena menawarkan wawasan berharga bagi siswa yang mengejar karir di bidang tersebut. Program magang telah mendapatkan dukungan yang signifikan dari para pendidik, profesional industri, dan mahasiswa perhotelan. Meskipun banyak institusi pendidikan perhotelan yang berusaha untuk menetapkan standar atau model universal untuk magang, sifat industri perhotelan yang beragam menjadikannya tantangan untuk menciptakan program yang dapat diterapkan untuk semua orang. Akibatnya, program magang menunjukkan suatu keragaman yang besar, dengan durasi yang bervariasi dari beberapa minggu hingga satu tahun. Untuk membantu keragaman ini, alat pengukuran telah diadaptasi untuk menilai pengalaman magang, yang mencakup dimensi seperti kepuasan, pengembangan keterampilan, kualitas pengawasan, manfaat pribadi, lingkungan antarpribadi, kondisi kerja, dukungan pribadi dan keluarga, dan pengembangan karier.

## **Sub Bab 3**

### **Implementasi Otomasi Teknologi pada Hotel dengan *Institutional Arrangement***

Berdasarkan data yang disajikan dari penelitian yang berjudul *The Emergence of Robotics in Tourism and Hospitality: A Bibliometric Analysis from 2017 to 2023* (Herawan, T., Sunyoto, S., Widodo, W. I., Disma, F. Z., Budidharmanto, L. P., Damiasih, D., & Sari, E. N., 2023), penelitian mengenai teknologi maupun robotika di pariwisata baru masuk pada tahun 2017 dan terus berkembang hingga *automation* menjadi salah satu terminologi yang sering dijumpai. Berbagai macam hotel maupun usaha di bidang pariwisata telah mengadaptasi *automation*, salah satunya adalah Ciputra World Hotel Surabaya.

Menurut penelitian sebelumnya yang berjudul *Perception of Millennials Towards the Implementation of Automation Staying in Ciputra World Hotel Surabaya* (Budidharmanto, L. P., Riharjo, I. B., & Susanto, J. G., 2021), beragam teknologi otomasi telah dimiliki oleh perusahaan teknologi otomasi Ciputra World, misalnya seperti *mobile apps* yang dapat diakses oleh tamu hotel, baik dari fasilitas kamar hotel hingga di luar hotel untuk mendapatkan informasi terkini mengenai hotel. *Service-Dominant Logic* akan diterapkan pada program magang di hotel ini, namun penelitian juga akan berfokus seputar pelatihan mengenai peraturan di Ciputra World Hotel

Surabaya. Diketahui dari penelitian yang telah disebutkan sebelumnya bahwa tidak semua staf menguasai *skill* maupun *knowledge* yang dibutuhkan sehingga tidak dapat menjelaskan serta merespon dengan tamu dengan baik. Karena itu, mahasiswa yang mengikuti magang harus mengerti *arrangement* atau kebijakan dan budaya yang berlaku di Ciputra World Hotel Surabaya, salah satunya adalah *automation technology* seperti *mobile apps* yang telah disebutkan sebelumnya. Dengan adanya latihan pengantar ini, mahasiswa dapat dilengkapi dengan keterampilan yang mumpuni sebelum terjun ke dunia kerja sehingga dapat melaksanakan program magang dengan baik dan meningkatkan kualitas hotel serta kepuasan tamu yang menginap.

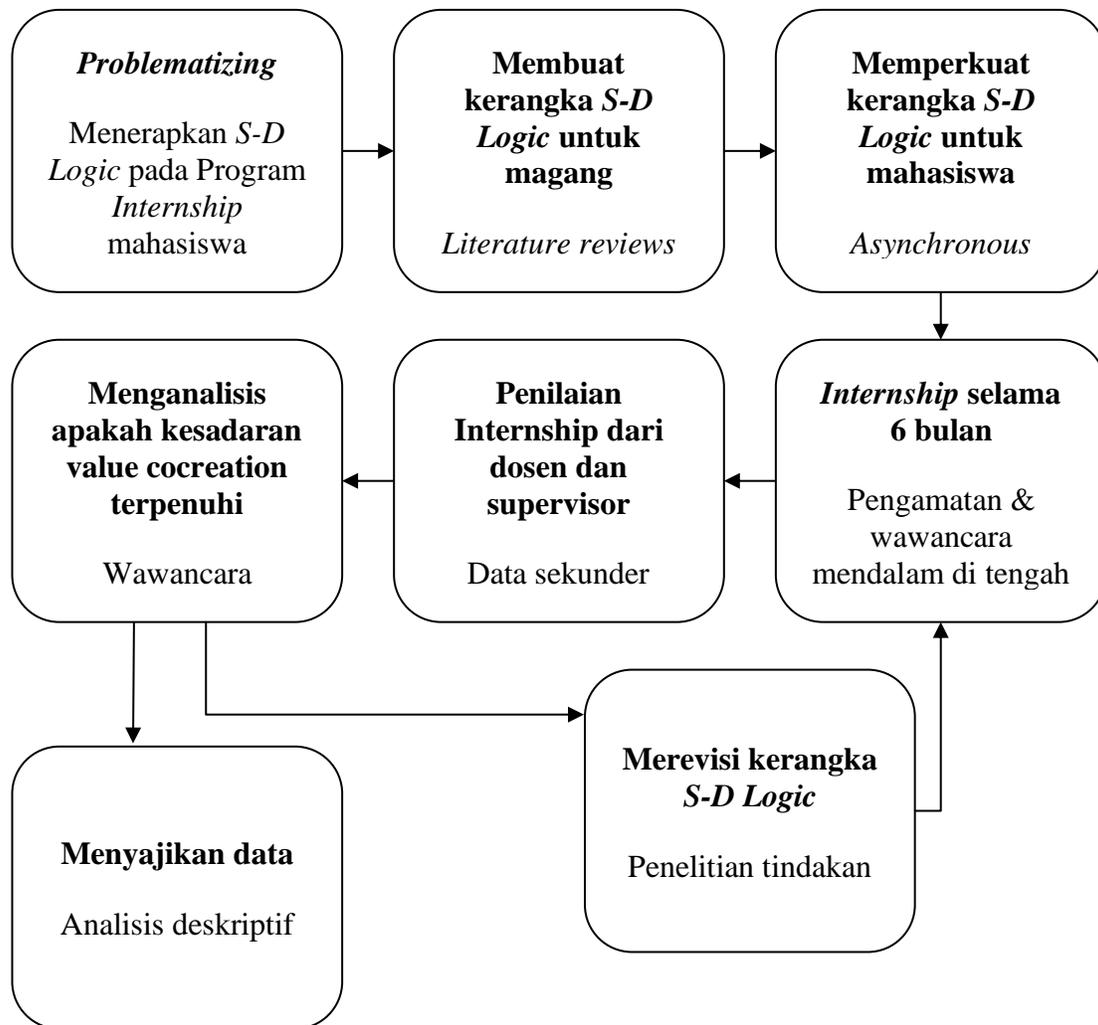
## **2. METODE PENELITIAN**

### **Subjek dan Objek**

Studi kasus dilakukan untuk meneliti pengalaman magang mahasiswa Universitas Ciputra di Ciputra World Hotel Surabaya, dengan fokus dari perspektif SDL. Pemilihan Ciputra World Hotel Surabaya beserta Universitas Ciputra berdasarkan dari nilai-nilai inti yang sama, dimana para mahasiswa dididik di bidang perhotelan dengan fokus pada Integritas-Profesionalisme-*Entrepreneurship*. Karena itu, mahasiswa kami yang terbiasa dengan *project-based learning* dan *problem-based learning* dalam kesehariannya, diharapkan dapat meningkatkan kapasitas mereka untuk terlibat dalam *value co-creation* selama masa magang.

### **Desain Penelitian**

#### **Gambar 2. Desain Penelitian Berdasarkan Penelitian Kualitatif**



Sumber: Bungin (2007) & Somekh (2006)

### Variable Operational Definitions

Pertanyaan-pertanyaan berikut akan digunakan untuk wawancara mendalam dengan informan terkait.

Tabel 1. Panduan Wawancara

Indikator	Item yang disesuaikan	Pertanyaan Terbuka
Kepuasan	Puas dengan magang Puas dengan jenis pekerjaan Magang meyakinkan untuk mengejar Pikiran untuk berhenti Kerja untuk reputasi buruk hotel Hotel menggunakan “tenaga kerja murah”	1. Mengapa Anda memilih magang di Ciputra World Hotel? 2. Jelaskan seberapa puas atau tidak puasnya Anda magang di Ciputra World Surabaya.

<p>Pengembangan <i>skill</i></p>	<p>Mengembangkan keterampilan baru                  Otonomi tinggi                  Peluang pengembangan                  Mendapatkan pengetahuan baru                  Menerapkan pengetahuan ke dalam praktik                  Mempelajari bahasa                  IPK lebih tinggi                  Mengembangkan kemauan yang tinggi                  Mengetahui pengalaman praktik                  Akumulasi pengalaman sosial                  Membaca buku dan majalah industri</p>	<p>1. Bagaimana kontribusi magang di Ciputra World Hotel terhadap pengembangan pribadi Anda?</p>
<p>Kualitas pengawasan</p>	<p>Bos yang masuk akal                  Dukungan dari atasan                  Pendampingan yang hati-hati                  Dipercaya oleh bos                  Masukan                  Organisasi terstruktur                  Hasil yang jelas                  Pertemuan berkala dengan <i>supervisor</i></p>	<p>1. Bagaimana kualitas sistem pengawasan Ciputra World Hotel Surabaya?</p>
<p>Keuntungan pribadi</p>	<p>Gaji yang sewajarnya                  Benefit staff                  Kantin staf yang lezat                  Seragam profesional</p>	<p>1. Apa pendapat Anda mengenai manfaat magang yang Anda dapatkan?</p>
<p>Lingkungan interpersonal kerja</p>	<p>Diperlakukan sebagai staf biasa                  Pelecehan seksual                  Tamu yang ramah                  Semangat tim yang tinggi                  Rasa memiliki                  Lingkungan interpersonal</p>	<p>1. Bagaimana rekan kerja Anda memperlakukan Anda?</p>
<p>Kondisi bekerja</p>	<p><i>Shift</i> reguler                  Tidak ada <i>shift</i> sore dan <i>shift</i> malam                  Pekerjaan yang menarik dan menantang                  Tidak ada tekanan</p>	<p>1. Silakan jelaskan dan jelaskan lingkungan magang Anda.</p>

	Rotasi	
	Transportasi kenyamanan	
	Tugas sederhana dan berulang	
Dukungan pribadi dan keluarga	Dukungan keluarga Kepribadian yang cocok	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana keluarga Anda mendukung Anda dalam menjalani magang ini?</li> <li>2. Mengapa Anda merasa cocok untuk menduduki peran ini?</li> </ol>
Pengembangan karir	Memperjelas pilihan karir Mendapatkan posisi manajerial setelahnya Baik untuk resume Membangun jaringan sosial Hotel bukanlah karier saya Merekomendasikan magang	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana magang ini mendukung karir Anda selanjutnya?</li> </ol>

---

Sumber: (Lianping & McKercher, 2021)

### Kriteria Informan

Penelitian ini melakukan wawancara mendalam dengan kriteria informan sebagai berikut:

- Mahasiswa perhotelan dengan kredit poin aktif kelas magang.
- Magang selama enam bulan di Ciputra World Hotel Surabaya.
- Mempelajari secara aktif materi pembelajaran SDL yang diberikan oleh peneliti.

### Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif konvensional (Bugin, 2007). Data primer akan dikumpulkan melalui wawancara dengan mahasiswa magang di pertengahan masa magang dan setelah selesai. Pengumpulan data ganda merupakan pendekatan penelitian tindakan, yang menggunakan data primer untuk menyempurnakan kerangka Logika S-D dan memperkuatnya kepada siswa dan data sekunder berupa tinjauan literatur dan *score sheet* dari dosen dan/atau *supervisor* yang akan menilai kinerja mahasiswa selama magang.

### Teknik Analisis

Dalam penelitian kualitatif, instrumen penelitian utama adalah peneliti itu sendiri (Bugin, 2007). Oleh karena itu, pengumpulan dan analisis data dilakukan secara bersamaan, sehingga menjamin validitas dan reliabilitas melalui triangulasi data primer dan sekunder. Proses analisis data akan melibatkan analisis induktif dan mengikuti langkah-langkah berikut:

1. Mengamati fenomena sosial, mengidentifikasi, merevisi, dan memeriksa kembali data yang ada.
2. Mengkategorikan informasi yang diperoleh.
3. Memeriksa dan jelaskan kategorisasinya.
4. Menjelaskan hubungan antar kategori.
5. Menarik kesimpulan secara keseluruhan.
6. Mengembangkan atau menjelaskan suatu teori.

Langkah-langkah ini akan digunakan untuk menganalisis data yang dikumpulkan secara menyeluruh dan mendapatkan wawasan yang berarti darinya.

#### 4. KESIMPULAN

Untuk menguasai keterampilan yang diperlukan serta memiliki karir yang sukses, seseorang harus dihadapkan pada lingkungan dunia nyata. Meskipun mahasiswa kerap kali lebih diutamakan untuk belajar di laboratorium hotel pada perguruan tinggi, namun tidak semua kampus menyediakan hotel pembelajaran sehingga mendorong mahasiswa untuk magang di hotel komersial. Namun, ada perbedaan pandangan dari sudut pandang dan harapan mahasiswa terhadap industri yang mungkin tidak cocok satu sama lain. Untuk mengatasi diferensiasi tersebut, maka perlu diterapkan *Service-Dominant Logic* pada program magang yang dilakukan pada penelitian ini. Dengan menerapkan *Service-Dominant Logic* dalam program magang di Ciputra World Hotel Surabaya, seperti lima komponen dan beberapa indikator untuk wawancara serta mengkaji dan menganalisis mahasiswa yang magang selama enam bulan di sana, barulah peneliti dapat mencapai dan memahami nilai co-creation dan relevansinya dengan pendidikan perhotelan. Saat ini terdapat keterbatasan pada penelitian dikarenakan objek penelitian yang terpaku hanya pada 1 hotel sehingga hasil yang diberikan terbatas pula. Penelitian selanjutnya akan dilanjutkan dengan studi komparasi antara mahasiswa magang dengan *daily worker* sehingga dapat memperoleh hasil yang lebih kredibel.

#### DAFTAR PUSTAKA

Brodie, R. J., Saren, M., & Pels, J. (2011). Theorizing about the service dominant logic: The bridging role of middle range theory. *Marketing Theory*, 11(1), 75–91. <https://doi.org/10.1177/1470593110393714>

Bungin, B. (2007). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya* (Vol. 2). Kencana.

Díaz-Méndez, M., Paredes, M. R., & Saren, M. (2019). Improving Society by Improving Education through Service-Dominant Logic: Reframing The Role of Students in Higher Education. *Sustainability (Switzerland)*, 11(19). <https://doi.org/10.3390/su11195292>

Hinton, D., & Hubbard, S. S. (2002). University-Based Hotel Conference Centers:

Utilizing Resources as Learning Laboratories for Hospitality Students. In *Journal of Hospitality and Tourism Education* (Vol. 14, Issue 2, pp. 44–52). <https://doi.org/10.1080/10963758.2002.10696734>

Kasouf, C. J., Darroch, J., Hultman, C. M., & Miles, M. P. (2009). Service dominant logic: Implications at the marketing/entrepreneurship interface. *Journal of Research in Marketing and Entrepreneurship*, 10(1), 57–69. <https://doi.org/10.1108/01443571010996235>

Lianping, R., & McKercher, B. (2021). Practical Learning in Hospitality Education. In *Practical learning in hospitality education*. The University of Queensland. <https://doi.org/10.14264/5fed372>

Lusch, R. F., & Vargo, S. L. (2006). Service-dominant logic: Reactions, reflections and refinements. *Marketing Theory*, 6(3), 281–288. <https://doi.org/10.1177/1470593106066781>

Somekh, B. (2006). *Action Research*. Open University Press.

Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2017). Service-dominant logic 2025. *International Journal of Research in Marketing*, 34(1), 46–67. <https://doi.org/10.1016/j.ijresmar.2016.11.001>

Vargo, S., & Lusch, R. (2019). *The SAGE Handbook Of Service-Dominant Logic* (S. Vargo & R. Lusch, Eds.; SAGE Publications).

Budidharmanto, L. P., Riharjo, I. B., & Susanto, J. G. (2021). Perception of Millennials Towards the Implementation of Automation Staying in Ciputra World Hotel Surabaya.

Herawan, T., Sunyoto, S., Widodo, W. I., Disma, F. Z., Budidharmanto, L. P., Damiasih, D., & Sari, E. N. (2023, June). The Emergence of Robotics in Tourism and Hospitality: A Bibliometric Analysis from 2017 to 2023. In *International Conference on Computational Science and Its Applications* (pp. 470-488). Cham: Springer Nature Switzerland.