

Penerapan Green Practice Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Di Prama Sanur Beach Hotel

I Gede Brama Reno Ganggas^{1*}, Lien Darlina², I Gusti Made Wendri³

¹ D⁴ Manajemen Bisnis Pariwisata, Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

² D⁴ Manajemen Bisnis Pariwisata, Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

³ D⁴ Manajemen Bisnis Pariwisata, Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

*Corresponding Author: gedebram32@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini membahas tentang penerapan green practice dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan front office department di Prama Sanur Beach Hotel. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan green practice pada front office department dan untuk mengetahui indikator pelayanan green practice yang perlu untuk ditingkatkan dan dipertahankan pada front office department di Prama Sanur Beach Hotel. Metode pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik accidental sampling dengan total sampel sebanyak 75 responden dan informan sejumlah 1 orang. Teknik analisis data menggunakan uji servqual (service quality) dan importance performance analysis (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan green practice dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan front office department sudah dilaksanakan dengan maksimal yang ditunjukkan dengan adanya gap pada skor uji servqual yakni dari 16 indikator pertanyaan menghasilkan 14 gap (+) dan 2 gap (-), dan hasil dari uji importance performance analysis (IPA) menunjukkan terdapat 2 indikator yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya yaitu indikator 1 dan indikator 2, serta terdapat 9 indikator yang perlu untuk dipertahankan kualitas pelayanannya oleh front office department yaitu indikator 3, indikator 4, indikator 7, indikator 10, indikator 11, indikator 12, indikator 14, indikator 15, indikator 16.

Kata Kunci: Green Practice, Kualitas Pelayanan, front Office Department.

Informasi Artikel: Pengajuan Repository pada September 2022

Pendahuluan

Pulau Bali adalah salah satu destinasi wisata terbaik di Indonesia bahkan di dunia, hal ini ditunjukkan dengan perkembangan akomodasi yang berkembang sangat pesat. Namun seiring dengan perkembangan dan semakin banyaknya akomodasi, masyarakat sadar akan pencemaran lingkungan yang disebabkan oleh industri hotel dan produk yang digunakan merupakan salah satu penyebab kerusakan lingkungan. Menurut Chen & Chen, (2012:211) bahwa 75% dari pencemaran lingkungan yang disebabkan oleh industri hotel adalah energi, air limbah, dan asap. Menyadari isu lingkungan yang semakin penting tersebut, industri hotel kini mulai menganggap isu lingkungan sebagai bagian dari proses pengambilan keputusan, termasuk untuk bidang operasional. Oleh karena itu sekarang banyak hotel sudah mulai menggunakan metode inovatif salah satunya yaitu dengan menerapkan green practice dalam beroperasi.

Green practice mengarah pada tindakan untuk melindungi lingkungan dan produk yang dihasilkan minim pada kerusakan lingkungan. Beberapa tindakan "hijau" yang diterapkan di bisnis hospitality antara lain menggunakan produk lokal atau organik, memasang alat penghemat air, dan melakukan penghematan en-ergy, menurut Irawan & Vianney, (2017:87). Mengelompokan green practice menjadi green action, green food, and green donation. Green Action berarti kegiatan yang bertujuan melindungi dan memberikan dampak yang positif ke-pada lingkungan, seperti mendaur ulang dan mengurangi penggunaan plastik dan kertas termasuk di dalamnya efisiensi energi dan air, serta penggunaan bahan-bahan ramah lingkungan, daur ulang dan pencegahan polusi. Sedangkan Green Food adalah bahan makanan lokal dan organik yang mendukung lingkungan ke depannya dalam jangka panjang. Sedangkan Green Donation merujuk pada upaya untuk menyumbang dana, ikut serta dalam proyek komunitas, dan mengedukasi masyarakat tentang dampak kerusakan lingkungan oleh akomodasi dan cara penanggulangannya.

Prama Sanur Beach Bali Hotel merupakan hotel bintang 5 di Bali yang beralamat di Jl. Cemara, Sanur Kauh, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali 80228. Hotel yang sudah bersertifikat Eco Hotel Management yang ditanda-tangani oleh Pt Tuv Rheinland Indonesia pada tanggal 11 februari 2015 di Jakarta (lihat pada lampiran 11). Eco Hotel Management System (EMS) merupakan standar sistem manajemen berdasarkan persyaratan terinci yang dapat diterap-kan pada bisnis dan pengoperasian hotel dengan tujuan mengurangi dampak lingkungan dari penggunaan energi, air, pengelolaan limbah, dan faktor terkait lainnya, termasuk keselamatan hotel dan orang yang

ada di dalamnya. Sistem Eco Hotel Management yaitu meliputi Reduce, Reuse, Recycle atau pemakaian bahan daur ulang, memakai lampu rendah energy, dan juga menerapkan pro-gram hemat air. Hotel Prama Sanur Beach Bali berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dengan menerapkan Eco-Hotel Management, salah satu departemen yang mendukung pelayanan dengan menerapkan Eco-Hotel Management di Hotel Prama Sanur Beach Bali yaitu Front office Depart-ment.

Front office department merupakan salah satu departemen yang berhub-ungan langsung kepada tamu ketika tamu check-in sampai tamu check-out. Menurut Sugiarto, (2014:1), Departemen Front office memberikan pelayanan yang penuh kepada tamu dari sebelum tamu menginap, saat kedatangan tamu, selama tamu tinggal di hotel, dan saat tamu hendak meninggalkan hotel, tugas – tugas dari front office yaitu mulai dari membuat reservasi kamar, meng-handle check – in dan check – out, sampai penerimaan barang tamu. Adapun upaya yang sudah dilakukan front office department dalam menerapkan green practice yaitu menghemat pemakaian kertas, menggunakan kertas daur ulang dan juga menghemat pemakaian energi listrik seperti mengurangi penggunaan ac di lob-by, mengurangi pemakaian lampu dan juga menambahkan tanaman hijau di area front office department. Akan tetapi penerapan mengenai green practice di front office department belum dilakukan secara maksimal.

Memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu hendaknya dilakukan dengan hati-hati mengingat para pengunjung memiliki karakter dan budaya yang berbeda, sehingga pemahaman staff terhadap lintas budaya menjadi prioritas utama. Hal ini dilakukan untuk mempertemukan kebutuhan tamu sebagaimana yang diharapkan. Minimnya pengetahuan staff terhadap budaya tamu dapat me-nyebabkan kekecewaan di pihak pengunjung yang berdampak dengan reputasi hotel.

Sebagaimana latar belakang masalah di atas, maka penulis ingin melakukan penelitian tentang “Penerapan Green practice Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front office Department Di Prama Sanur Beach Hotel”.

Metode

Penelitian ini dilakukan selama 6 bulan di Prama Sanur Beach Hotel dengan mengambil objek penelitian penerapan Green Practice dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan Front Office Department di Prama Sanur Beach Hotel. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data kuantitatif dan data kualitatif dengan data sekunder dan data primer. Metode penentuan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah accidental sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetu-lan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data, Sugiyono, (2013:156). Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah melalui kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan uji servqual (service quality) dan importance performance analysis (IPA) dengan diagram kartesius.

Metode servqual merupakan suatu metode pengukuran kualitas yang ban-yak digunakan dalam penelitian-penelitian tetang kualitas jasa secara luas. Metode ini merupakan pengolahan data kesenjangan (gap) antara persepsi dan harapan pelanggan, menurut (Dharmawan & Wurjaningrum, 2016:209). dengan kata lain Uji Servqual berfungsi untuk menganalisis gap antara layanan yang di-harapkan (expected service) dengan persepsi tamu terhadap pelayanan yang diterima (perceived service). Keterangan:

$$S = f(P,E)$$

S = Satisfaction (kepuasan)

P = Perceived Service (pelayanan yang dirasakan)

E = Expected Service (pelayanan yang diharapkan)

Dari asumsi tersebut dapat diturunkan suatu fungsi kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen sebagai berikut:

Keterangan :

ServQual = Service Quality (Kualitas Pelayanan)

P = Perceived Service (Pelayanan yang dirasakan)

E = Expected Service (Pelayanan yang diharapkan)

Keterangan :

VS = Value Satisfication (nilai kepuasan)

VP = Value Perceived Service (nilai pelayanan yang dirasakan)

VE = Value Expected Service (nilai pelayanan yang diharapkan)

Adapun cara untuk menghitungnya adalah:

1. Mencari rata-rata nilai ekspektasi atau harapan (E) dan kenyataan atau pelayanan yang dirasakan (P) dari setiap criteria yang telah terbobot.
2. Untuk mendapatkan nilai kepuasan (VS), nilai rata-rata yang dirasakan (VP) akan dikurangi dengan nilai rata-rata ekspektasi (VE) yaitu pelayanan yang diharapkan.
3. Kemudian nilai kepuasan (VS) diberlakukan dengan nilai berikut.
 $0 >$: Harapan lebih dari terpenuhi atau sangat terpuaskan
 $= 0$: Harapan terpenuhi atau terpuaskan
 < 0 : harapan tidak terpenuhi atau tidak terpuaskan.

Berdasarkan teori diatas maka Uji Servqual dapat diterapkan dalam penelitian ini yang dimana Uji Servqual digunakan untuk melihat kualitas pelayanan yang dirasakan dengan yang diharapkan saat mendapatkan pelayanan dari penerapan green practice di hotel, yang dimana diharapkan apakah ada kesenjangan (gap) antara apa yang diharapkan tamu saat hotel menerapkan green practice dengan apa yang mereka rasakan.

Sedangkan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) bisa digunakan untuk menganalisis kinerja sebuah organisasi dengan mengukur kinerja yang dirasa penting oleh pelanggan dan kinerja yang diterima oleh pelanggan, menurut Liani, dkk (2020:38). Metode penelitian ini setelah melakukan uji IPA data-data yang didapatkan akan dikelompokkan ke dalam matriks importance performance analysis yang dapat digambarkan kedalam diagram kartesius. Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus sumbu horizontal (X) akan diisi dengan skor / tingkat pelaksanaan (kinerja), sedangkan sumbu vertikal (Y) akan diisi dengan skor kepentingan (urgensi).



sumber :Jurnal Ilmiah Merpati (Liani, dkk 2020)

Adapun interpretasi dari kuadran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Prioritas Utama (Concentrate Here) Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan atau diharapkan konsumen akan tetapi kinerja perusahaan dinilai belum memuaskan sehingga pihak perusahaan perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini.
2. Pertahankan Prestasi (Keep Up The Good Work) Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan konsumen sehingga perusahaan wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut.
3. Prioritas Rendah (Low Priority) Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.
4. Berlebihan (Possibly Overkill) Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga perusahaan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.

Hasil dan Pembahasan

Data mengenai identitas responden didapatkan dari penyebaran kuesioner kepada tamu. Dalam hal ini tamu adalah orang yang sudah menikmati pelayanan front office department di Prama Sanur Beach Hotel dengan total 75 responden. Berdasarkan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner terhadap 75 responden diperoleh kategori responden mencakup : yaitu jenis kelamin, dan usia.

- a. berdasarkan jenis kelamin dapat diketahui bahwa sebanyak 48 orang (64%) merupakan laki-laki, dan 27 orang (36%) merupakan perempuan. Jadi dapat diketahui bahwa sebagian besar tamu yang mengisi kuisi-
 sioner adalah laki-laki.
- b. berdasarkan usia dapat diketahui bahwa sebanyak 6 orang (8%) merupakan orang yang memiliki rentang usia di bawah 20 tahun, 47 orang (63%) merupakan orang yang memiliki rentang usia mulai dari usia 20 sampai 30 tahun, 12 orang (16%) merupakan orang yang memiliki rentang usia mulai dari usia 31 sampai

40 tahun, dan 10 orang (13%) merupakan orang yang memiliki rentang usia lebih dari 40 tahun, Jadi dapat diketahui bahwa sebagian besar tamu yang mengisi kuisisioner adalah orang yang memiliki rentang usia mulai dari usia 20 sampai 30.

Uji Validitas

Kriteria Keputusan valid dinyatakan apabila nilai korelasi item total lebih besar dari 0.1914. Berdasarkan pada Tabel 4.3, nilai korelasi item total untuk semua item kuisisioner lebih besar dari 0.1914 sehingga seluruh item pada kuisisioner kepentingan dan kinerja mengenai Penerapan Green Practice Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan dinyatakan valid.

Tabel 1. Validity test result

Atribut	R- Tabel	(importance)		(performance)	
		korelasi item to- tal	Keterangan	korelasi item to- tal	keterangan
Q1	0,1914	0,312	Valid	0,424	Valid
Q2	0,1914	0,494	Valid	0,571	Valid
Q3	0,1914	0,480	Valid	0,678	Valid
Q4	0,1914	0,754	Valid	0,627	Valid
Q5	0,1914	0,813	Valid	0,433	Valid
Q6	0,1914	0,356	Valid	0,418	Valid
Q7	0,1914	0,475	Valid	0,739	Valid
Q8	0,1914	0,822	Valid	0,389	Valid
Q9	0,1914	0,684	Valid	0,436	Valid
Q10	0,1914	0,498	Valid	0,712	Valid
Q11	0,1914	0,551	Valid	0,668	Valid
Q12	0,1914	0,467	Valid	0,807	Valid
Q13	0,1914	0,769	Valid	0,626	Valid
Q14	0,1914	0,637	Valid	0,771	Valid
Q15	0,1914	0,622	Valid	0,738	Valid
Q16	0,1914	0,565	Valid	0,719	Valid

Sumber: Output SPSS 25.0 for Windows

Reliability test

Uji validitas sudah dilakukan, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas instrumen penelitian dinilai melalui besaran koefisien Cronbach's Alpha, yang menunjukkan konsistensi internal item-item yang mendasari sebuah variabel. Perhitungan koefisien Cronbach's Alpha menggunakan bantuan program SPSS 25.0 for Windows

Tabel 2. Reliability test result

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
importance	0,862	Reliabel
performance	0,869	Reliabel

Source: (Output SPSS 25, 2022)

Suatu instrument dikatakan reliabel apabila memiliki koefisien reliabilitas atau Cronbach's Alpha sebesar 0,6 atau lebih besar dari 0,6. Jadi, dapat dikatakan bahwa kuisisioner variabel kepentingan (importance) dan tingkat kerja (performance) dapat dinyatakan reliable

Uji servqual

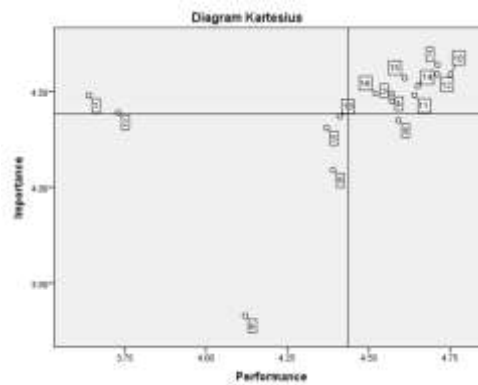
Hasil uji servqual penerapan Green Practice dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan Front office Department Di Prama Sanur Beach Hotel, dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 3. Tabel Servqual

No	Pertanyaan	Tingkat kerja	Kepentingan	GAP
1	<i>Efisiensi</i> penggunaan pencahayaan di area lobby.	3,64	4.48	-0.84
2	Edukasi mengenai program green practice yang diberikan oleh karyawan.	3.73	4.39	-0.65
3	Fasilitas yang disediakan mengurangi penggunaan berbahan plastik.	4.57	4.45	0.12
4	Area lobby merupakan area bebas rokok.	4.57	4.49	0.08
5	Tersedia tempat sampah organik dan anorganik di area lobby.	4.37	4.31	0.07
6	Efisiensi penggunaan energy seperti ac di area lobby.	4.12	3.33	0.79
7	Registration form yang digunakan yakni menggunakan kertas recycle.	4.71	4.64	0.07
8	<i>Lobby</i> menggunakan dekorasi dengan konsep <i>green</i> .	4.39	4.09	0.29
9	Pemasangan pamflet tentang program green practice di area lobby.	4.59	4.35	0.24
10	Straw yang digunakan berbahan stainless steel pada minuman.	4.75	4.59	0.16
11	<i>Welcome drink</i> yang di sediakan menggunakan bahan local dan organik	4.64	4.48	0.16
12	Kebersihan area lobby dengan berkurangnya sampah plastic.	4.71	4.59	0.12
13	Pemakaian barang yang bisa digunakan kembali seperti key room dan guest card.	4.41	4.37	0.04
14	<i>Lobby</i> hotel merupakan area terbuka.	4.65	4.53	0.12
15	Area lobby dijumpai tanaman hijau.	4.61	4.57	0.04
16	Gelas welcome drink yang digunakan merupakan gelas kaca.	4.5	4.49	0.03

Uji Important Performance Analysis (IPA)

a. Hasil uji Important Performance Analysis (IPA) yang disajikan dalam bentuk diagram kartesius.

Tabel 4. Diagram Kartesius

Penerapan Green Practice dalam meningkatkan kualitas pelayanan Front Office Department di Prama Sanur Beach Hotel

Uji servqual (service quality) berfungsi untuk menganalisis gap antara kepentingan (importance) dengan kinerja / performance. Metode servqual merupakan pengolahan data untuk mencari kesenjangan (gap). setelah melakukan metode servqual maka akan diketahui penerapan green practice dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan **Tabel 3** di atas, dapat dijelaskan bahwa bahwa dari 16 indikator pernyataan mengenai kualitas pelayanan saat menerapkan green practice di department Front office menunjukkan bahwa gap positif (+) lebih banyak dibandingkan gap negatif (-) yakni jumlah gap positif sebanyak 14 indikator sedangkan gap negatif (-) sebanyak 2 indikator, artinya penerapan green practice dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan front office di Prama Sanur Beach Bali sudah dilakukan dengan baik.

Indikator yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan dalam meningkatkan kualitas pelayanan Front Office Department di Prama Sanur Beach Hotel

Diagram kartesius terdiri dari empat kuadran yakni kuadran A merupakan prioritas utama yang artinya indikator yang berada pada kuadran ini merupakan indikator yang perlu untuk ditingkatkan pelayanannya. Kuadran B merupakan pertahankan prestasi yang menunjukkan bahwa indikator yang terdapat pada kuadran ini sudah memiliki pelayanan yang baik sehingga perlu untuk dipertahankan prestasinya. Kuadran C merupakan prioritas rendah yang memiliki arti bahwa pada kuadran ini tidak terlalu berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Kuadran D menunjukkan bahwa seluruh indikator yang berada pada kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya

Bedasarkan **Tabel 4** . di atas maka dapat diketahui indikator yang perlu ditingkatkan sebanyak dua indikator yaitu (Efisiensi penggunaan pencahayaan di area lobby) dan (Edukasi mengenai program green practice yang diberikan oleh karyawan). Indikator yang perlu dipertahankan yaitu sebanyak sembilan indikator yakni (Fasilitas yang disediakan mengurangi penggunaan berbahan plastik), (Area lobby merupakan area bebas rokok.), (Registration form yang digunakan yakni menggunakan kertas recycle), (Straw yang digunakan berbahan stainless steel pada minuman), (Front office menyiapkan welcome drink menggunakan bahan local dan organic), (Kebersihan area lobby dengan berkurangnya sampah plastic), (Lobby hotel merupakan area terbuka), (Area lobby dijumpai tanaman hijau), (Gelas welcome drink yang digunakan merupakan gelas kaca).

Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis yang didapatkan terkait dengan penerapan green practice dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan front office department di Prama Sanur Beach Hotel maka dapat disimpulkan penerapan green practice dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan front office department di Prama Sanur Beach Hotel dapat dikatakan sudah bagus, dapat dilihat dari hasil uji servqual yakni dari 16 indikator pertanyaan yang disebar melalui kuesioner menghasilkan 2 indikator negative (-) dan 14 indikator positive (+). Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa penerapan green practice dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan front office department di Prama Sanur Beach Hotel sudah maksimal.

Bedasarkan hasil dari Importance Performance Analysis (IPA), dari hasil uji ipa indikator yang perlu ditingkatkan pada penerapan green practice dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan front office department di Prama Sanur Beach Hotel ada dua indikator yaitu (Efisiensi penggunaan pencahayaan di area lobby) dan (Edukasi

mengenai pro-program green practice yang diberikan oleh karyawan) yang berada pada kuadran A. Adapun 9 indikator yang memiliki prestasi kerja yang sudah maksimal atau indikator yang perlu dipertahankan yaitu (Fasilitas yang disediakan mengurangi penggunaan berbahan plastik), (Area lob-by merupakan area bebas rokok.), (Registration form yang digunakan yakni menggunakan kertas recycle), (Straw yang digunakan berbahan stainless steel pada minuman), (Front office menyiapkan welcome drink menggunakan bahan local dan organic), (Kebersihan area lobby dengan berkurangnya sampah plas-tic), (Lobby hotel merupakan area terbuka), (Area lobby dijumpai tanaman hijau), (Gelas welcome drink yang digunakan merupakan gelas kaca).

Ucapan Terima Kasih

Penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada Prama Sanur Beach Hotel yang sudah berkenan untuk dijadikan objek dan lokasi penelitian. Terimakasih juga kepada sensei lien darlina dan i gusti made wendri selaku pembimbing yang sudah memberikan masukan dan saran, dan terimakasih juga saya ucapkan kepada i nyoman rajin aryana dan lianda ayu puspita selaku penguji yang telah memberikan yang telah memberikan bimbingan dan memperkaya pengetahuan penulis sehingga dapat menyelesaikan artikel ini.

Referensi

- Chen, Y.-C., & Chen, Y.-T. (2012). The Advantages of Green Management for Hotel Competitiveness in Taiwan: In the Viewpoint of Senior Hotel Managers. *Journal of Management and Sustainability*, 2(2), 211–218. <https://doi.org/10.5539/jms.v2n2p211>
- Irawan, A., & Vianney, A. (2017). Pengaruh Green Practice Terhadap Green Consumer Behavior Di the Kemangi Restaurant, Hotel Santika Pandegiling Pandegiling Surabaya. *Pengaruh Green Practice Terhadap Green Consumer Behavior Di the Kemangi Restaurant, Hotel Santika Pandegiling Pandegiling Surabaya*, 86–101.
- Sugiarto. (2014). Guest relation officer.
- Sugiyono, D. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan.
- Dharmawan, A., & Wurjaningrum, F. (2016). Rancangan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Metode Servqual, Importance Performance Analysis, Dan Quality Function Deployment Pada Plasa Telkom Cabang Dinoyo Surabaya. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan| Journal of Theory and Applied Management*, 7(3), 207–224. <https://doi.org/10.20473/jmtt.v7i3.2712>
- Liani, D. A., Fikry, M., & J. Hutajulu, M. (2020). Analisa Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Situs Detik.com. *Jurnal Ilmiah Merpati (Menara Penelitian Akademika Teknologi Informasi)*, 8(1), 34. <https://doi.org/10.24843/jim.2020.v08.i01.p04>