

**PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN PADA FRONT OFFICE  
DEPARTMENT UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN  
TAMU DI LOMBOKPLAZAHOTEL & CONVENTION**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**RUFINUS SURDI**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**SKRIPSI**

**PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN PADA FRONT OFFICE  
DEPARTMENT UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN  
TAMU DI LOMBOKPLAZAHOTEL & CONVENTION**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**RUFINUS SURDI  
NIM. 2115854026**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI **POLITEKNIK**  
**NEGERI BALI**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128

Laman: [www.pnb.ac.id](http://www.pnb.ac.id) Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

---

**PERNYATAAN ORISINALITAS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rufinus Surdi

NIM : 2115854026

Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata

Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

“PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN PADA FRONT OFFICE  
DEPARTEMEN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU  
DI LOMBOKPLAZAHOTEL & CONVENTION”

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya

bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 12 Agustus , 2022

Yang membuat pernyataan,

Rufinus Surdi

## **SKRIPSI**

# **PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI LOMBOKPLAZAHOTEL & CONVENTION**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan pada  
Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata di Jurusan Pariwisata Politeknik  
Negeri Bali



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**RUFINUS SURDI  
NIM. 2115854026**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

## SKRIPSI

### **PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI LOMBOKPLAZAHOTEL & CONVENTION**

**RUFINUS SURDI**  
**NIM. 2115854026**

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik Oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Drs. I Ketut Astawa, MM  
NIP. 196107211988111001

Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par  
NIP.196409151990031003

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEHNIK NEGERI BALI

Mengetahui  
Ketua Jurusan Pariwisata



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D**  
**NIP:1963212819901020001**

**PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN PADA FRONT OFFICE  
DEPARTMENT UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI  
LOMBOKPLAZAHOTEL & CONVENTION**

Telah di uji dan Dinyatakan Lulus Ujian pada:

Hari Kamis, Tanggal 11 Agustus 2022


PENGUJI



KETUA :

Drs I Ketut Astawa, MM  
NIP. 196107211988111001

ANGGOTA :



1. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM  
NIP. 196212311990102001



2. Elvira Septevany, S.S., M.Li  
NIP.198909262019032017

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEHNIK NEGERI BALI

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Penerapan Kualitas pelayanan pada Front Office Department untuk meningkatkan kepuasan tamu di Lombokplazahotel & Convention

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang menyediakan fasilitas bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali khususnya bagi penulis untuk belajar dan mendapatkan pengetahuan di Jurusan Pariwisata.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM.,Ph.D selaku Ketua Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan banyak dukungan kepada penulis selama belajar di Politeknik Negeri Bali
3. Drs. Gede Ginaya, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan banyak dukungan dan saran kepada penulis selama belajar di Politeknik Negeri Bali.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan sebelum melaksanakan praktek kerja lapangan dan penyusunan proposal penelitian.
5. Ni Luh Eka Harmoni, SE.,M.Par selaku Koordinator Praktek Kerja Lapangan yang telah membimbing selama proses praktek kerja lapangan.
6. Drs I Ketut Astawa, MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan dukungan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.

7. Drs. Dewa Made Suria Antara , M .Par selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan dukungan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
8. Bapak Didi Kuswardi selaku *General Manager*, Lombokplazahotel & Convention yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan praktek kerja lapangan di Lombokplaza hotel & Convention
9. Seluruh Head Of Departement dan seluruh staff Lombokplaza hotel &Convention khususnya *Front Office Department* yang telah mebantu penulis selama melaksanakan praktek kerja lapangan serta membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Dengan demikian, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat dibutuhkan demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini akan bermanfaat bagi pembaca yang berminat akan topik penelitian ini.

Badung, 11Agustus 2022

Penulis



**IMPLEMENTATION OF THE QUALTY OF FRONT OFFICE  
DEPARTMENT SERVICE INCREASING GUEST SATISFACTION  
AT LOMBOKPLAZAHOTEL & CONVENTION**

**RUFINUS SURDI  
2115854026**

**ABSTRACT**

*This study the implementation of the quality of front office departement service increasing guest satisfaction at Lombok Plaza hotel&convetntion. The purpose of this study is to determine the level of guest satisfaction with the service provided by the front office, as well as to determine the service indicators that need to be improved and maintained in the quality of service performed by the front office at Lombok plazahotel & Convention. Sample is 100 respondents, the number of which are taken from by multiplying the number of research indicators (20) by 5 (five). This study uses a sampling technique that is incidental random sampling. The analysisistehniquese are SERVQUAL (Service Quality) and Importance Perfomance Analysis. Thes result of the SERVQUEL (Service Quality) analysis show that the Gap or gap that is positive is more than the gap that is negatife, this shows that the quality of Service provided by the front office as a whole has shown good service . In the result of the Importance performance Analysis, the Front Office service quality indicators that must be improved are the timeliness of the Front Office in handling guest chek out (Q5) andthe responsiveness of the Front Office in handling guest complaints (Q10). While the indicators that need to be maintained are the Front Office apperance indicators (clean, need and fragant) (Q2), Front Office skills in communication (Q4), the Front Office s ability to resolve guest Complaints (Q8), responsiveness to guest body language (Q11), comfort /placement of rooms to be occupied by guest (Q14), the Front Office is friendly when serving guest (Q15), Front Office understing guest needs (Q17), Friendly Front Office when serving (Q18), Front Office is able to handle and provide good solutions to the problems faced by guest(Q19), provide the same service (do not discriminate) service to guest (Q20)*

*Keywords: Guest satisfaction, Front Office , SERVQUAL, Importance performance analysis ( IPA)*

**PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN PADA FRONT OFFICE  
DEPARTEMEN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI  
LOMBOKPLAZAHOTEL & CONVENTION**

**RUFINUS SURDI  
2115854026**

**ABSTRAK**

Penelitian ini membahas tentang analisis tentang penerapan kualitas pelayanan pada Front Office dalam meningkatkan kepuasan tamu terhadap pelayanan yang telah diberikan ialah Front Office , serta mengetahui indikator pelayanan yang perlu ditingkatkan dalam kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Front Office di Lombokplaza hotel& Convention. Sampel yang digunakan adalah 100 responden jumlah ini ditentukan dengan cara mengalikan jumlah indikator penelitian (20) dengan 5(lima). Penelitian ini menggunakan teknik sampling yaitu insidental random sampling. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis SERVQUAL (Service Quality) dan Importance Performance Analisis (IPA). Hasil analisis SERVQUAL (Service Quality) menunjukkan bahwa gap atau kesenjangan yang bernilai positif lebih banyak dibandingkan gap yang bernilai negatif , hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Front Office secara keseluruhan sudah menunjukan pelayanan yang baik. Dalam hasil Importance Performance Analysis dimana indikator kualitas pelayanan Front Office yaitu:ketepatan waktu Front Office dalam menangani tamu chek out (Q5) dan daya tanggap Front Office dalam menangani keluhan tamu (Q10) merupakan indikator yang harus ditingkatkan. Sedangkan indikator seperti penampilan Front Office (bersih,rapi dan harum) (Q2),kecakapan Front Office dalam berkomunikasi (Q4),kemampuan Front Office dalam menyelesaikan keluhan tamu(Q8), ketanggapan atas bahasa tubuh tamu (Q11), kenyamanan /penempatan kamar untuk ditempati oleh tamu (Q14),kesopanan Front Office dalam melayani tamu (Q15), memahami kebutuhan tamu (Q17),Front Office ramah saat melayani tamu (Q18),Front Office mampu menangani dan memberikan solusi baik terhadap masalah-masalah yang di hadapi oleh tamu(Q19) ,dan memberikan pelayanan yang sama (tidak membeda -bedakan) pelayanan kepada tamu (Q20) merupakan indikator yang harus pertahankan

Kata kunci: kepuasan tamu, front office, SERVQUAL, importance performance analysis ( IPA )

## DAFTAR ISI

<b>COVER .....</b>	<b>I</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSYARATA GELAR SARJANA TERAPAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENETAPAN KELULUSAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3.Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian. ....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Hotel.....	7
2.1.2 Front Office .....	8
2.1.3 Green operational Front Office.....	15
2.1.4 Pelayanan.....	18
2.1.5 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	19
2.2 Hasil penelitian sebelumnya .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian.....	27
3.1.1. Lokasi Penelitian.....	27
3.1.2 Periode Penelitian .....	27
3.2 Objek Penelitian .....	27
3.3 Identifikasi Variabel.....	28
3.4 Definisi Operasional.....	29
3.4.1 Bukti Langsung (Tangibles) .....	30
3.4.2 Keandalan (Realiability).....	30
3.4.3 Daya tanggap (Responsiveness) .....	31
3.4.4 Jaminan (Assurance) .....	31
3.4.5 Empati (Empathy).....	31
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	32

3.5.1 Jenis Data.....	32
3.5.2 Sumber Data .....	33
3.6 Metode Penentuan Sampel.....	34
3.7 Metode Pengumpulan Data .....	35
3.7.1 Observasi .....	35
3.7.2 Kuesioner .....	36
3.7.3 Wawancara .....	37
3.8 Teknik Analisis Data.....	37
3.8.1 Uji Validitas.....	38
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	39
3.8.3 Analisis SERVQUAL (Service Quality) .....	39
3.8.4 Importance Performace Analysis (IPA).....	42
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>45</b>
4.1 Gambaran Umum Lombokplazahotel & Convention .....	45
4.1.1 Sejarah Singkat Lombokplazahotel & Convention.....	46
4.1.2.Fasilitas Lombokplazahotel & Convention .....	46
4.1.3 Struktur Organisasi Front Office dan Job desk.....	56
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	61
4.1.1 Identitas Responden .....	62
4.2.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	66
4.2.2. Indikator Pelayanan Yang Perlu Ditingkatkan dan Dipertahankan.....	81
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>93</b>
5.1 SIMPULAN .....	93
5.2 SARAN .....	95
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>98</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>99</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Guest Negative Comment</i> .....	3
Tabel 3.1 Skala Liket.....	32
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	52
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Kewarganegeraan .....	53
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	53
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Harapan.....	54
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Persepsi.....	55
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Harapan.....	57
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi.....	58
Tabel 4.9 Hasil Analisis <i>SERVQUAL</i> .....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Diagran Kartesius.....	37
Gambar 1.1 Struktur Organisasi.....	46
Gambar 4.2 Hasil Diagran Kartesius.....	69

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. <i>Guest Review</i> .....	99
Lampiran 2. Kuisisioner Penelitian... ..	100
Lampiran 3. Pedoman Wawancara .....	103
Lampiran 4. Tabulasi Data Identitas Responden .....	104
Lampiran 5. Tabulasi Data Hasil Kuesioner Harapan... ..	108
Lampiran 6. Tabulasi Data Hasil Kuesioner Persepsi.....	112
Lampiran 7. Hasil Deskripsi Identitas Responden.....	115
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Tingkat Harapan .....	117
Lampiran 9. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Persepsi .....	121
Lampiran 10 Hasil Uji Reabilitas Tingakat Harapan.....	127
Lampiran 11 Hasil Uji Reabilitas Tingakat Persepsi... ..	128
Lampiran 12. Hasil Perhitungan Analisis <i>SERVQUAL</i> .....	129
Lampiran 13. Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> .....	134
Lampiran 14 Bukti Kuesioner Penelitian.....	135
Lampiran 15 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner.....	137
Lampiran 16 Dokumentasi Proses Wawanca.....	138

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pulau Lombok merupakan salah satu destinasi pariwisata di Indonesia yang dikenal oleh wisatawan domestik maupun mancanegara karena keindahan serta keunikan budaya yang dimilikinya. Pada saat sekarang ini, pariwisata Lombok sudah berkembang pesat. Sebagai salah satu destinasi wisata, tentunya sudah memenuhi syarat penunjang seperti, fasilitas penunjang yang mencakup akomodasi, biro perjalanan wisata, pusat perbelanjaan dan lainnya. Dari setiap *sector* usaha tersebut, menyuguhkan produk maupun jasa kepada wisatawan agar mereka merasa puas selama berada di destinasi wisata, karena kepuasan wisatawan tersebut akan sangat berdampak pada kelangsungan kepariwisataan di Lombok.

Kepuasan konsumen merupakan perasaan seseorang yang timbul setelah membandingkan antara harapan dengan apa yang diterima terhadap suatu produk yang dimiliki oleh suatu perusahaan.

Menurut Parasuraman, dkk (1985) kepuasan dan ketidakpuasan adalah respon pelanggan terhadap kesesuaian atau ketidaksesuaian antara keinginan yang dimiliki dengan manfaat produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Upaya yang harus dilakukan oleh perusahaan guna menciptakan kepuasan adalah membuat perluasan lini produk dan meningkatkan kualitas pelayanan untuk memberikan kepuasan pada wisatawan. Jika wisatawan merasa puas maka



akan berdampak baik pula terhadap perusahaan, di mana konsumen akan membeli atau menggunakan produk atau jasa itu kembali, serta dapat menambah pendapatan perusahaan, dengan demikian dapat meningkatkan citra perusahaan.

Kepuasan akan berdampak terhadap *Word of Mouth (WOM)* dan juga berdampak pada kunjungan selanjutnya dari wisatawan. Maka menjadi sangat penting memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pengunjung atau wisatawan. Kualitas pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responseveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain. Konsumen akan segera meninggalkan produk atau jasa yang tidak bisa memenuhi kebutuhan maupun keinginannya dan akan memilih produk atau jasa dari perusahaan lain yang lebih baik dan berkualitas. Oleh karena itu, setiap perusahaan memiliki cara tersendiri untuk memberikan produk maupun pelayanan yang terbaik sehingga dapat memberikan kepuasan bagi konsumennya. Dalam konteks penelitian ini yaitu Lombokplazahotel & Convention, yang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak pada bidang jasa akomodasi di Lombok. Untuk memenuhi keinginan tamu, tentunya Lombokplazahotel & Convention memberikan pelayanan yang maksimal dari segala hal, baik itu layanan kamar maupun fasilitas penunjang hotel lainnya. Kepuasan tamu dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh seluruh karyawan hotel dari setiap departemen yang ada. Salah satu *section* yang berhadapan langsung dalam melayani tamu adalah *Receptionist* yang merupakan salah satu *section* di

bawah naungan *Front Office Department*. Pada *Receptionist*, terdapat staf / petugas yang bertanggung jawab atas segala pekerjaan yang dilakukan disebut sebagai *Receptionist* Inilah salah satu staf yang memegang peranan penting untuk menjaga kenyamanan tamu sehingga tamu merasa puas. Di Lombokplazahotel & Covention, kepuasan / kekecewaan tamu dapat diketahui dari guest comment atau guest feedback.. *Guest feedback* ini diperoleh dari *onlinetravel agent* ataupun dapat disampaikan langsung oleh konsumen.

*Guest feedback* merupakan penilaian yang diberikan oleh tamu atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel terhadap pelayanan yang diperolehnya selama menginap di Lombokplazahotel & Convention *Front Office Department* sering sekali mendapatkan *comment* atau *feedback* baik itu positif maupun negatif dari tamu setelah menikmati pelayanan. Dari *guest feedback* pada Tabel 1.1 berikut, terdapat beberapa keluhan mengenai pelayanan di *Front Office Department* terutama pada alokasi kamar yang merupakan bagian pekerjaan dari *Receptionist*. Keluhan dari tamu ini muncul karena beberapa komponen pelayanan dari *Front Office* yang dirasakan kurang memuaskan. Tabel 1.1 berikut merupakan komentar tamu terkait pelayanan kamar yang dirinci sebagai berikut :

Tabel 1.1  
Negative guest comments

Period	Reviews by Ota	Comment	Extranett
Nov 21	Kurang hoki aja dapat kamar gk ada jendela	Negative	www.agoda.com
Sep-21	Nice if its promo rate...if its normal rate not very worth it	Negative	www.agoda.com

Oct-21	Saya pesan yang kamar tempat tidur 1 besar dapatnya double bed. Dengan alasan sudah habis yang single bed. Harusnya waktu pesen sudah di info kalo single bed habis.	Negative	www.traveloka.com
May 2021	pelayanan kurang ramah,fasilitas kurang.dan kamar tidak sesuai gambar pada tiket.com.	Negative	www. tiket.com
May 2021	Receptionis ndk konfirmasi bahwa kamarnya udh bersih jadi sy nunggu hampir 90 menit untung sy tanya balik dan kamar itu udh bersih dari tdi padahal sy duduk di depan recepsionis.	Negative	www. tiket.com
Nov 2021	Pelayan kurang ramah	Negative	www. tiket.com

Sumber: Online Travel Agent Februari 2021 s/d Februari 2022 )

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas, dapat diketahui bahwa sebagian besar

*guest*

*complaint* dikarenakan kurangnya komunikatif terhadap tamu pada saat buat reservasi maupun pada saat tamu check in yang kurang memuaskan bagi tamu ,masih adanya alokasi kamar yang tidak ada jendela, tidak memberikan informasi bahwa kamar sudah siap ,staff Front Office tidak ramah kepada tamu .

Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan tamu. Mengingat adanya indikator dari dimensi kualitas pelayanan yang sangat penting bagi konsumen tetapi kinerja atau pelaksanaannya masih belum maksimal

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang dapat dirumuskan pada penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimanakah penerapan kualitas pelayanan *Front Office* untuk meningkatkan kepuasan tamu di *Lombokplazahotel & Convention*?
2. Indikator pelayanan manakah yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan dalam kualitas pelayanan *Front Office* terhadap kepuasan tamu di *Lombokplazahotel & Convention* ?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis tingkat kepuasan tamu terhadap penerapan kualitas pelayanan pada *Front Office* di *Lombokplazahotel & Convention*
2. Untuk menganalisis Indikator pelayanan mana yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan dalam penerapan kualitas pelayanan pada *Front Office* terhadap kepuasan tamu di *Lombokplazahotel & Convention*

## **1.4. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan wawasan serta menjadi pedoman dalam pengembangan ilmu pengetahuan pada penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan tingkat kepuasan tamu terhadap kualitas pelayanan *Front Office* di *Lombokplazahotel & Convention*

## **2. Manfaat praktis**

### b. Manfaat bagi Lombokplazahotel & Convention

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan dan dijadikan bahan pertimbangan mengenai bagaimana tingkat kepuasan tamu terhadap penerapan kualitas pelayanan *Front Office di Lombokplazahotel & Convention*

### c. Manfaat bagi Politeknik Negeri Bali

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali yang akan melakukan penelitian selanjutnya mengenai penerapan kualitas pelayanan tamu terhadap kepuasan tamu pada *Front Office di LombokPlazaHotel & Convention*.

### d. Manfaat bagi Mahasiswa

Penelitian ini sebagai salah satu syarat bagi mahasiswa untuk menyelesaikan program studi S1 terapan di Politeknik Negeri Bali dan diharapkan dapat menjadi perbandingan serta implementasi di lapangan dengan teori yang didapat dibangku kuliah.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya berkaitan dengan kualitas pelayanan *Front Office* di Lombokplazahotel & Convention maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

##### 1. Kualitas pelayanan *Front Office* dalam meningkatkan

Kepuasan tamu di Lombokplazahotel & Convention sudah termasuk kedalam kategori baik. Hal ini ditunjukkan melalui hasil analisis *SERVQUAL* (*Service Quality*) menunjukkan hasil nilai kesenjangan atau *gap* positif (+) lebih banyak dibandingkan dengan nilai kesenjangan atau *gap* negative (-), dari ke 20 indikator kualitas pelayanan *Front Office* terdapat 12 indikator yang bernilai positif (+) dan 5 indikator yang bernilai negative (-). serta indikator netral ada 3. Dan dipertegas dari hasil review beberapa tamu pada saat penelitian menunjukkan hasil review yang bersifat positif seperti :

Rated **8.5**

Bima Sakti Purbantoro Stayed on 15 Mar 2022 - 16 Mar 2022

Keren, simple hotel dan lokasi di tengah kota.

Rated **8.5**

Agus Setyawan

Stayed on 17 Feb 2022 - 18 Feb 2022 Lokasi strategis di pusat kota.

Rated **10**

Zulfa Nurwindi Yanti

Stayed on 13 Feb 2022 - 14 Feb 2022

Sangat menikmati hotel tempat kami menginap, terletak didaerah tengah kota, bersih, parkir indoor, dan pelayanannya sangat memuaskan, rekomen banget dehIni menunjukkan indikataor pelayanan ada perubahan pelayanan dari Front Office hal ini terbaca dari review negative ke review positif

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat diketahui bahwa harapan tamu terhadap persepsi pelayanan yang dirasakan sudah memenuhi harapan, sehingga tamu merasa puas. Hasil dari *Importance Performance Analysis*, menunjukkan terdapat dua (2) indikator kualitas pelayanan *Front Office* yang berada di kuadran A, kondisi ini menunjukkan bahwa pada indikator ini harapan tamu sangat tinggi namun kinerja atau pelayanan yang diberikan oleh *Front Office* belum mencapai maksimal sehingga tamu merasa kurang puas. Indikator kualitas pelayanan dari *Front Office* inilah seyogyanya yang harus diprioritaskan dalam pelaksanaannya oleh *Front Office* agar dapat menciptakan rasa puas bagi tamu.

Adapun indikator yang berada pada kuadran ini yaitu, ketepatan waktu *Front Office dalam proses chek out* (Q5) dan daya tanggap *Front Office* dalam menangani keluhan tamu (Q10). Selain itu, adapun indikator kualitas pelayanan yang menjadi prestasi dan harus dipertahankan karena kinerjanya sudah melebihi harapan tamu sehingga tamu merasa puas. Adapun indikator pelayanan *Front Office* yang harus dipertahankan yaitu, penampilan *Front Office* (bersih, rapi dan harum) (Q2), kecakapan front office dalam berkomunikasi (Q4), kemampuan *Front Office* dalam menyelesaikan keluhan tamu (Q8), ketanggapan atas bahasa tubuh tamu (Q11), *kenyamanan /penempatan kamar untuk ditempat oleh tamu* (Q14),

dan *kesopanan Front Office dalam* saat melayani tamu (Q15), *Front Office* memahami kebutuhan tamu (Q17) ,*Front Office* ramah saat melayani tamu (Q18), *Front Office* mampu menangani dan memberikan solusi baik terhadap masalah-masalah yang dihadapi oleh tamu (Q19), Memberikan pelayanan yang sama ( tidak membeda-bedakan ) pelayanan kepada tamu (Q20)

## 5.2 SARAN

Berdasarkan hasil dari pembahasan penelitian dan simpulan, maka dapat diajukan saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, pada indikator yang harus menjadi prioritas utama bagi pihak Lombokplazahotel & Convention dalam meningkatkan kepuasan tamu yaitu mengenai ketepatan waktu *Front Office* dalam menangani tamu *check out* serta daya tanggap *Front Office* dalam mengatasi keluhan tamu. Dalam hal ini, diharapkan pihak manajemen Lombokplazahotel & Convention khususnya *Front Office Manager* Lombokplazahotel & Convention untuk melakukan analisis beban kerja karyawan agar beban kerja yang dilimpahkan sesuai dengan jumlah karyawan sehingga *Front Office* dapat bekerja sesuai dengan prosedur waktu yang ada dan pekerjaan akan jauh lebih efisien. Selain itu, diharapkan pihak Manajemen Lombokplazahotel & Convention melaksanakan pelatihan bagi karyawan, terutama bagi *Front Office* mengenai prosedur penanganan *complaint*, sehingga bisa lebih tanggap dalam menangani keluhan tamu. Serta *room boy* ada yang masuk malam karena sebagian tamu ada yang *check out* subuh untuk pengecekan kamar yang *check out* tersebut dan juga *Housekeeper* mengingatkan kembali ke *room boy* yang masuk pagi agar



segera follow up ketika Front Office menginformasikan kamar yang chek out agar segera difollow up dan segera konfirmasi kembali ke Front Office sehingga tamu tidak terlalu lama menunggu di counter Front Office.

2. Management Lombokplaza agar beberapa fasilitas hotel segera diganti seperti

a). AC 3/ 4 PK segera diganti dengan AC 1 PK karena rata rata tamu repater tidak mau menempati kamar yang sama seperti dia datang sebelumnya karena AC nya sudah tidak maksimal dinginnya.

b). Wifi setiap kamar wajib ada , karena kebutuhan tamu ,mengingat tamu yang menginap paling banyak status karyawan 41% serta pengusaha 38 % unuk membuat laporan dan menerima laporan karena kenyataannya masih adanya kamar yang tidak dijangkau wifi .ini salah satu penyebab tamu complint

c ).Masih ada 4 kamar yang tidak ada Jendela disarankan harganya dibedakan dengan kategory yang lain dan pada saat buat reservation agar dijelaskan kondisi kamarnya untuk menghindari tamau complint . Yang menjadi kesulitan Front Office ketika tingakt hunian sudah menjadi 98 % tidak bisa menghindari dari tamu complint dan susah mencari solusinya

( Hasil wawancara dengan Front Office Manager dan Assistant Front Office Manager )

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menggunakan subjek lain sebagai responden dan memperbanyak jumlah indikator yang akan digunakan, sehingga dapat diperoleh gambaran dan hasil yang mendekati dengan

kondisi yang sebelumnya. Karena pada penelitian ini hanya menggunakan 100 responden tamu sebagai sampel dalam penelitian. Pada penelitian selanjutnya diharapkan untuk menggunakan jenis perusahaan lain sebagai objek penelitian, sehingga dapat ditemukan perbedaan antara penelitian ini dan penelitian sebelumnya

## DAFTAR PUSTAKA

- Janna dan Herianto, 2021. (n.d.). *Konsep uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan spss. 18210047.*
- Jazuli, Samanhudi, & Handoyo, (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Di Pt. Xyz. *Juminten, 1*(1), 67–75. <https://doi.org/10.33005/juminten.v1i1.16>
- Mardiana, Rubiyanti, ., Bisnis, A., Komunikasi, F., & Telkom, U. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Dimensi Servqual Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Studi Pada Indihome Witel Bandung). *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship, 11*(1), 47–58.
- Prananda, Lucitasari & Khannan, (2019b). PENERAPAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN. *OPSI, 12*(1), 1. <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>
- Winarno, & Absror (Universitas Serang Raya), T. (2017). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA PT. MEDIA PURNA ENGINEERING. *JURNAL MANAJEMEN INDUSTRI DAN LOGISTIK, 1*(2), 162. <https://doi.org/10.30988/jmil.v1i2.38>
- Parasuraman, dkk (1985). PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN (SERVQUAL) <https://enjournal.uniramalang.ac.id>.
- Sugiyono, (2016) UJI VALIDITAS. <http://repository.stei.ac.id>
- Agusnawar (2002:1) Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel .
- Yofi Kurnia (2016) Hubungan Kualitas Pelayanan Departement Front Office Dengan Kepuasan Tamu Menginap Di Hotel.