

**PENERAPAN *E-SERVICE QUALITY* OLEH
FRONT OFFICE DEPARTMENT DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN TAMU DI MOVENPICK RESORT & SPA
JIMBARAN BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

KADEK HINDRA WIJAYA PUTRA

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

SKRIPSI

**PENERAPAN *E-SERVICE QUALITY* OLEH
FRONT OFFICE DEPARTMENT DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN TAMU DI MOVENPICK RESORT & SPA
JIMBARAN BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

**KADEK HINDRA WIJAYA PUTRA
NIM 1815834069**

**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 Email: poltek@pnb.ac.id

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kadek Hindra Wijaya Putra

NIM : 1815834069

Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata

Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**Penerapan *E-Service Quality* Oleh *Front Office Department* Dalam
Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali**

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, 4 Agustus 2022
Yang membuat pernyataan,

Kadek Hindra Wijaya Putra

SKRIPSI

PENERAPAN *E-SERVICE QUALITY* OLEH *FRONT OFFICE DEPARTMENT* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI MOVENPICK RESORT & SPA JIMBARAN BALI

Skripsi ini diajukan untuk Memenuhi Persyaratan guna Mencapai Gelar Sarjana Terapan pada program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



JURUSAN PARIWISATA

Oleh

KADEK HINDRA WIJAYA PUTRA
NIM 1815834069

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

SKRIPSI
PENERAPAN *E-SERVICE QUALITY* OLEH
***FRONT OFFICE DEPARTMENT* DALAM MENINGKATKAN**
KEPUASAN TAMU DI MOVENPICK RESORT & SPA
JIMBARAN BALI

Diajukan Oleh :

KADEK HINDRA WIJAYA PUTRA
NIM 1815834069

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik Oleh :

Pembimbing I,



I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari, S.Si, M.Si
NIP. 198809282014042001

Pembimbing II,



Dr. I Nyoman Winia, M.Si.
NIP. 196206112000031001

POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata



Prof. Ni Made Ernawati. MATM., Ph.D

NIP. 196312281990102001

SKRIPSI
PENERAPAN *E-SERVICE QUALITY* OLEH
***FRONT OFFICE DEPARTMENT* DALAM MENINGKATKAN**
KEPUASAN TAMU DI MOVENPICK RESORT & SPA
JIMBARAN BALI

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Pada:
Kamis, 4 Agustus 2022

PENGUJI:
KETUA:



I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari, S.Si, M.Si
NIP.198809282014042001

ANGGOTA



1. Luh Linna Sagitarini, SE., MM
NIP. 197912092005012002

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Elvira', is placed over a large, faint watermark of the Politeknik Negeri Bali logo. The logo is a stylized 'P' inside a shield-like shape.

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

KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “**Penerapan *E-Service Quality* Oleh *Front Office Department* Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali**” dengan baik dan penulis mampu menyelesaikan tepat waktu. Adapun penulisan skripsi ini ditujukan sebagai salah satu persyaratan akademis untuk menyelesaikan perkuliahan pada Diploma IV Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Penulis menyadari terdapat hambatan - hambatan yang penulis hadapi dalam proses penyusunan skripsi ini. Akan sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar - besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah menyediakan fasilitas selama proses pembelajaran.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. Selaku kepala Departemen Pariwisata di Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di jurusan Pariwisata.
3. Drs. Gede Ginaya, M.Si. Sebagai Sekretaris Departemen Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan dan saran kepada penulis.

4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM. Selaku ketua Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan pedoman, waktu, motivasi dan saran untuk penulis.
5. I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari, S.Si, M.Si, selaku dosen Pembimbing I yang senantiasa memberikan masukan, serta motivasi dan membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Dr. I Nyoman Winia, M.Si selaku dosen Pembimbing II yang memberikan pengarahan, motivasi, dan saran dalam penyempurnaan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Pengajar Jurusan Pariwisata yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan yang luas kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
8. Kedua orang tua, Bapak I Made Wijaya dan Ibu Ni Made Darnasih serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan semangat, motivasi dan cinta kasih kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman – teman serta sahabat yang selalu memberikan dorongan motivasi serta dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari usulan penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan. Penulis mengharapkan masukan dan saran yang bersifat membangun agar bisa menjadi lebih baik lagi

Badung, Agustus 2022

Penulis

**IMPLEMENTATION OF E-SERVICE QUALITY BY
FRONT OFFICE DEPARTMENT IN IMPROVING GUEST SATISFACTION
AT MOVENPICK RESORT & SPA JIMBARAN BALI**

**KADEK HINDRA WIJAYA PUTRA
NIM 1815834069**

ABSTRACT

This research was conducted to determine the application of e-service quality by the front office department to guest satisfaction and to determine the percentage of guest satisfaction with e-service quality by the front office department at Mevenpick Resort & Spa Jimbaran Bali. This study uses descriptive qualitative analysis methods and descriptive statistics. Data obtained by means of observation, questionnaires and interviews with resource persons who are considered to understand the problems of the research carried out, namely the implementation of e-service quality by the front office department and the percentage of guest satisfaction with e-service quality by the front office department at Mevenpick Resort & Spa Jimbaran, Bali, so that the process of reducing the data and then presenting the data can be done to be able to draw a conclusion about the problems discussed in this study. Data collection methods used in this study were observation, interviews, documentation and literature study. The results of this study indicate that a total of 7 indicators (efficiency, reliability, fulfillment, privacy, responsiveness, compensation, contact) and a total of 21 e-service quality sub-indicators have been fully implemented by the front office staff at Mevenpick Resort & Spa Jimbaran Bali. . The implementation of e-service quality plays a very effective and efficient role in increasing guest satisfaction, as evidenced by the results of the percentage of guest satisfaction which has increased by 3.13% from before implementing e-service quality, which is 86.88% in the Very Good category then after implementing e-service quality. implementing e-service quality increased to 90.01% in the Excellent category. Then it was found that of the 7 indicators on e-service quality that have been implemented, there are several indicators that are felt or considered by guests to provide increased satisfaction while staying, such as, fulfillment/fulfillment, responsiveness/responsiveness, and contact.

Keywords: Application, E-Service Quality, Guest Satisfaction

**PENERAPAN *E-SERVICE QUALITY* OLEH
FRONT OFFICE DEPARTMENT DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN TAMU DI MOVENPICK RESORT & SPA JIMBARAN BALI**

**KADEK HINDRA WIJAYA PUTRA
NIM 1815834069**

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui penerapan *e-service quality* oleh front office department terhadap kepuasan tamu dan mengetahui presentase kepuasan tamu terhadap *e-service quality* oleh front office department pada Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif dan statistik deskriptif. Data yang diperoleh dengan cara observasi, kuisioner dan wawancara kepada narasumber yang dianggap memahami dari permasalahan penelitian yang dilakukan, yaitu penerapan *e-service quality* oleh front office department dan presentase kepuasan tamu terhadap *e-service quality* oleh front office department pada Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali, sehingga dapat dilakukan proses mereduksi data kemudian penyajian data untuk dapat menarik sebuah kesimpulan mengenai permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari total 7 indikator (efisiensi, reliabilitas, fulfillment, privasi, responsiveness/daya tanggap, kompensasi, kontak) dan total 21 subindikator *e-service quality* sudah diterapkan dengan penuh oleh staff front office pada Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali. Penerapan *e-service quality* sangat berperan secara efektif dan efisien dalam meningkatkan kepuasan tamu, terbukti dari hasil presentase kepuasan tamu yang mengalami peningkatan sebesar 3,13% dari yang sebelum menerapkan *e-service quality* yaitu sebesar 86,88% dengan kategori *Very Good* kemudian setelah menerapkan *e-service quality* meningkat menjadi 90,01% dengan kategori *Excellent*. Kemudian diketahui bahwa dari 7 indikator pada *e-service quality* yang telah diterapkan, terdapat beberapa indikator yang dirasakan ataupun dianggap oleh tamu dapat memberikan peningkatan kepuasan ketika menginap, seperti, fulfillment/pemenuhan, responsiveness/daya tanggap, dan kontak.

Kata Kunci: Penerapan, *E-Service Quality*, Kepuasan.

DAFTAR ISI

COVER	
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENETAPAN KELULUSAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRACT	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	16
1.1 Latar Belakang	16
1.2 Rumusan Masalah	20
1.3 Tujuan Penelitian	20
1.4 Manfaat Penelitian	21
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Pengertian Hotel	8
2.1.2 <i>Front Office Department</i>	10
2.1.3 Pengertian Pelayanan.....	13
2.1.4 Kualitas Pelayanan	13
2.1.5 Pengertian <i>E-Service</i>	14
2.1.6 <i>E-Service Quality</i>	15
2.1.7 Kepuasan Tamu	17
2.2 Penelitian Sebelumnya.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Lokasi Penelitian.....	23
3.2 Objek Penelitian.....	23
3.3 Identifikasi Variabel.....	24
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	24
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	26
3.5.1 Jenis Data.....	26
3.5.2 Sumber Data	26

3.6	Metode Penentuan Sampel.....	27
3.7	Metode Pengumpulan Data.....	29
3.7.1	Observasi.....	29
3.7.2	Wawancara.....	29
3.7.3	Dokumentasi.....	30
3.7.4	Kuisisioner.....	30
3.7.5	Studi kepustakaan.....	30
3.8	Teknik Analisis Data.....	31
3.8.1	Analisis Deskriptif Kualitatif.....	31
3.8.2	Analisis Statistika Deskriptif.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		34
4.1	Gambaran Umum.....	34
4.1.1.	Sejarah Singkat Hotel.....	34
4.1.2.	Bidang Usaha.....	35
4.1.3.	Fasilitas.....	36
4.1.4.	Stuktur Organisasi <i>Front Office Department</i>	39
4.2	Hasil dan Pembahasan	43
4.2.1.	Penerapan <i>E-Service Quality</i> oleh <i>Front Office Department</i> pada Movenpick Resort & Spa Jimbaran.....	43
4.2.2.	Presentase Kepuasan tamu terhadap <i>E-Service Quality</i> oleh <i>Front Office Department</i> pada Movenpick Resort & Spa Jimbaran	67
BAB V PENUTUP.....		77
5.1	Simpulan	77
5.2	Saran	78
DAFTAR PUSTAKA.....		
LAMPIRAN.....		

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya	18
Tabel 3.1 Indikator dan Subindikator <i>E-Service Quality</i>	25
Tabel 4.1 Penerapan <i>E-Service Quality</i>	66
Tabel 4.2 Kriteria Kepuasan Tamu.....	70



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Struktur Organisasi	40
Gambar 4.2	Website Movenpick Resort & Spa.....	46
Gambar 4.3	Website, Instagram, Facebook.....	49
Gambar 4.4	Penawaran Produk	54
Gambar 4.5	Kebutuhan Tamu.....	59
Gambar 4.6	Formulir Refund	61
Gambar 4.7	Pengambilan dan Pengiriman Barang.....	62
Gambar 4.8	Customer Service.....	64
Gambar 4.9	Model Penerapan E-Service Quality	65
Gambar 4.10	Presentase Sebelum Penerapan <i>E-Service Quality</i>	68
Gambar 4.11	Presentase Sesudah Penerapan <i>E-Service Quality</i>	69



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pedoman Petanyaan Kepada Staff

Lampiran 2: Pedoman Pertanyaan Kepada Tamu

Lampiran 3: Daftar Narasumber Wawancara

Lampiran 4: Proses Wawancara

Lampiran 5: Scan Barcode Pada Hotel

Lampiran 6: Guest Comment

Lampiran 7: Kepuasan Tamu Sebelum Dan Sesudah



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel adalah suatu tempat dimana disediakan penginapan, makanan dan minum serta pelayanan lainnya untuk disewakan bagi para tamu atau orang-orang yang tinggal sementara waktu (Destiana, 2018). Usaha Hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan fasilitas lainnya secara operasional dengan tujuan memperoleh keuntungan (Kemenparekraf, 2013).

Perhotelan merupakan salah satu industri bidang pariwisata yang bertujuan utama menyediakan akomodasi bagi wisatawan domestik maupun mancanegara. Dalam usaha perhotelan ada banyak hal yang dapat ditawarkan kepada pelanggan. Semua yang ditawarkan itu merupakan produk hotel yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pada saat menginap di sebuah hotel, tentunya atribut-atribut pada hotel tersebut sangat berpengaruh terhadap keputusan pembelian dari konsumen karena sebelum membuat keputusan pembelian, konsumen akan mempertimbangkan berbagai atribut pada hotel tersebut (Thung et al., 2021). Selain atribut terdapat juga produk yang juga berpengaruh terhadap keputusan dan kepuasan konsumen. Produk hotel tersebut dapat dibagi dalam beberapa bentuk seperti kamar hotel (*rooms*), layanan makan dan minuman (*food and beverage*) restoran, dan fasilitas lainnya. Selain atribut dan produk hotel yang

menjadi faktor penentu kepuasan pelanggan, dibutuhkan juga kualitas pelayanan yang berperan penting dalam memuaskan pelanggan.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau program kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diberikan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya (Muliana, 2020).

Kualitas Pelayanan merupakan salah satu bagian penting yang harus diusahakan oleh setiap perusahaan jika ingin yang dihasilkan dapat bersaing di pasar untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Perkembangan sekarang ini banyak konsumen semakin kritis sebelum dan sesudah membeli produk. Konsumen selalu ingin mendapatkan produk yang berkualitas sesuai dengan harga yang dibayar, yang dibarengi dengan kualitas pelayanan yang baik (Maulana, 2016). Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor pendorong untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan juga merupakan hal yang penting dalam suatu bisnis perusahaan, sebagai salah satu pendorong yang paling menentukan keberhasilan perusahaan. Jika kualitas pelayanan yang diberikan dianggap tidak baik atau kurang dan tidak sesuai yang diharapkan oleh pelanggan maka dapat menimbulkan rasa kecewa dan tidak puas terhadap kualitas yang diberikan. Memberikan pelayanan yang terbaik sangatlah perlu dilakukan dalam perusahaan baik dari fasilitas, kenyamanan, keamanan, kepastian serta kemudahan yang ditawarkan benar-benar terwujud sehingga menciptakan rasa kepercayaan

yang tertanam dihati pelanggan terhadap produk atau jasa perusahaan (Rinjani, 2019).

E-service quality sendiri ialah pelayanan yang dilakukan secara elektronik melalui media internet seperti website yang secara efektif dan efisien dapat memfasilitasi pengguna dalam melakukan layanan online seperti belanja online, mencari dan menemukan informasi yang diinginkan pengguna di dalam situs website tersebut (Virgianne et al., 2019). *E-service quality* merupakan inovasi yang dikembangkan dalam hal kualitas pelayanan yang bertujuan untuk mengukur kepuasan pelanggan melalui sistem elektronik atau internet. Dengan adanya *e-service quality* diharapkan dapat mempermudah pelanggan dalam mengakses setiap kegiatan transaksi, mulai dari pemesanan, pengecekan serta pembayaran. (Rinjani, 2019). *E-service quality* merupakan salah satu penerapan dari *green service* dikarenakan dalam penerapan *e-service quality* tersebut lebih memperhatikan lingkungan kemudian berfokus pada penggunaan bahan ramah lingkungan dan dapat memenuhi kebutuhan tamu dengan menyediakan produk ramah lingkungan (Liu, 2011) dan (Wong et al., 2013). Dalam penerapan *e-service quality* terdapat beberapa indikator yang digunakan sebagai alat ukur dari penerapan *e-service quality* tersebut, sesuai yang terdapat dalam jurnal (Virgianne et al., 2019), yaitu : Efisiensi, Reliabilitas, *Fulfillment*, Privasi, *Responsiveness*, Kompensasi, Kontak.

Sebelum penerapan *e-service quality* tentunya tamu masih belum merasakan pelayanan yang maksimal atau bisa dibilang masih konvensional seperti susahny mengakses atau mengetahui informasi mengenai hotel dan melakukan kontak secara langsung apabila ingin melakukan sesuatu seperti transaksi. Ditengah

perkembangan jaman tentunya banyak konsumen yang menginginkan untuk pelayanan tersebut dapat dilakukan dengan lebih mudah dan memanfaatkan teknologi yang ada sehingga pelayanan yang bersifat konvensional kini mulai berkembang menjadi lebih efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan. Penerapan elektronik service telah diterapkan sejak pertengahan tahun 2019 hingga saat ini pada hotel tersebut. Saat ini ada beberapa department dari hotel tersebut yang sudah menerapkannya, seperti department *Front Office* dan *F&B*. Pada department *Front Office* elektronik service yang telah di terapkan yaitu seperti, menggunakan scan barcode untuk mengetahui maps atau denah hotel, scan barcode untuk mengetahui fasilitas hotel dan promosi dari hotel, memiliki website untuk pemesanan kamar secara online, memasang ultraviolet light sterilizer box, pengecekan suhu tubuh otomatis yang dipasang tepat didepan area lobby, pemberian review ataupun komentar dari tamu yang dilakukan melalui email dan website dari hotel, transaksi elektronik yang menggunakan mesin transaksi debit dan kredit. Pada department *F&B* penerapan elektronik *service* diterapkan pada menu makanan yang kini bisa diakses hanya dengan melalui scan barcode yang ada di kamar hotel ataupun restaurant, transaksi elektronik dan scan barcode untuk mengetahui harga promo dari menu makanan yang ada pada hotel tersebut.

Salah satu department yang menerapkan *e-service quality* pada Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali adalah *Front Office Department*, sebagai tempat utama untuk bertemu dengan tamu/pelanggan. *Front Office Department* yang ada di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali memiliki beberapa section yang mendukung kinerja *Front Office* tersebut seperti yang dimaksud adalah: guest

service centre / operator, guest service agent / receptionist, concierge dan ditambah lagi dengan menerapkan pelayanan *e-service quality* dalam membantu kegiatan operasional. Tiap-tiap section memiliki tugas dan fungsi masing-masing untuk memberikan pelayanan yang berkualitas demi kepuasan pelanggan yang menginap pada Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali.

Mengetahui bahwa penerapan pelayanan elektronik atau *e-service quality* memiliki peran untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada department *Front Office*, maka akhirnya penulis mengambil judul penelitian “Penerapan *E-Service Quality* Oleh *Front Office Department* Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- 1.2.1 Bagaimanakah penerapan *E-Service Quality* oleh *Front Office Department* terhadap kepuasan tamu pada Movenpick Resort & Spa Jimbaran ?
- 1.2.2 Bagaimanakah kepuasan tamu terhadap *E-Service Quality* oleh *Front Office Department* pada Movenpick Resort & Spa Jimbaran ?

1.3 Tujuan Penelitian

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

- 1.3.1 Untuk mengetahui penerapan *E-Service Quality* oleh *Front Office Department* terhadap kepuasan tamu pada Movenpick Resort & Spa Jimbaran.
- 1.3.2 Untuk mengetahui presentase kepuasan tamu terhadap *E-Service Quality* oleh *Front Office Department* pada Movenpick Resort & Spa Jimbaran.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan ilmu dan wawasan yang lebih guna mendukung penelitian atau pembuatan laporan penelitian lainnya serta mengaplikasikan ilmu-ilmu dan teori yang diperoleh di kampus dengan mempraktekkannya sesuai kenyataan di industri.

1.4.2 Manfaat Praktis

a) Bagi Penulis

Mengaplikasikan ilmu-ilmu dan teori yang diperoleh di kampus dengan mempraktekkannya sesuai kenyataan di industri. Dan juga sebagai Tugas Akhir yang diajukan dalam menyelesaikan program Diploma IV Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

b) Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai bahan perbandingan dan referensi serta acuan bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali pada umumnya, dan mahasiswa Jurusan Pariwisata pada khususnya.

c) Bagi Movenpick Resort & Spa Jimbaran

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi tambahan kepada perusahaan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu yang berkunjung maupun menginap di hotel tersebut.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan analisis data penelitian dan pembahasan yang dilakukan berkaitan dengan Penerapan *E-Service Quality* Oleh *Front Office Department* Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

Kesimpulan rumusan masalah

1. *E-Service Quality* sangat berperan secara efektif dan efisien dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, dikarenakan dapat diakses dimana saja, kapan saja, hanya melalui internet, tanpa harus melakukan kegiatan dan kontak langsung kepada perusahaan. Penerepan *E-Service Quality* pada Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali sudah diterapkan berdasarkan 7 indikator dan 21 subindikator dari *e-service* tersebut, seperti efisiensi dari website yang dapat digunakan oleh konsumen dalam mencari dan menemukan produk yang diinginkan dengan mudah, reliabilitas website yang tidak mengalami masalah ataupun erorr ketika digunakan, kelengkapan informasi yang dimiliki oleh pihak hotel melalui website yang dimiliki, keamanan privasi dan transaksi yang terjamin, daya tanggap ataupun respon dari pihak hotel dapat dilakukan dengan cepat dengan adanya *e-service*, memiliki mekanisme refund yang dapat digunakan ketika terjadi suatu kesalahan pada saat melakukan transaksi dan memiliki customer service selama 24 jam.

2. Presentase kepuasan tamu mengalami peningkatan sebesar 3,13% dari sebelum dan sesudah menerapkan *e-service quality* dari yang sebelum menerapkan *e-service quality*. Sebelum menerapkan *e-service quality* kepuasan tamu sebesar 86,88% dengan kategori *Very Good*. Kemudian setelah menerapkan *e-service quality* kepuasan tamu meningkat sebesar 90,01% dengan kategori *Excellent*.

5.2 Saran

Untuk memberikan pelayanan yang lebih baik guna meningkatkan kepuasan tamu ada beberapa saran yang bisa diberikan sebagai berikut.

1. Staff *Front office* sebaiknya meningkatkan *e-service quality* sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien.
2. Staff Front Office sebaiknya memberikan pendampingan terhadap tamu yang belum melek teknologi serta tamu yang berusia lanjut
3. Staff *Front Office* diharapkan mampu memberikan kepuasan tamu sesuai target dari 90,01% menjadi 100%

DAFTAR PUSTAKA

- Afrida, K. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 55(8), 116–129.
- Ahyar, H. dkk. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu. (Issue March).
- Buchari, R. A. (2016). Implementasi E-Service Pada Organisasi Publik Di Bidang Pelayanan Publik Di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung. *Sosiohumaniora*, 18(3), 225. <https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v18i3.8762>
- Budi Sulistiono, A. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap. *Universitas Diponegoro*, 1–7. <https://core.ac.uk/download/pdf/11721673.pdf>
- Destiana, B. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Hotel Niagara Parapat Provinsi Sumatera Utara. *Destiana Baetie*, 5(1), 1–27.
- Dr.Siyoto Sandu, SKM., M. K. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*.
- Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F. (2018). *Pengantar Manajemen Hospitality*. <https://doi.org/10.31227/osf.io/7cymx>
- Ii, B. A. B., & Pustaka, T. (2013). *Hanya Atribut Karyawan Tidak Memberikan Perhatian Individual Kepada Konsumen Dan Atribut Karyawan Bisa Memberikan Perhatian Personal Kepada Konsumen Yang Mempunyai Nilai Negativ* (. 6–20.
- Kemenparekraf, I. (2013). Peraturan Menteri Pariwisata and Ekonomi Kreatif No. 53 tahun 2013. *Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia*, 227.
- Laurent, F. (Felicia). (2017). Pengaruh E-service Quality terhadap Loyalitas Pelanggan Go-jek melalui Kepuasan Pelanggan. *Agora*, 4(2), 95–100. <https://www.neliti.com/id/publications/56779/>
- Liu, L. (2011). Brief analysis on green service of economy hotel. *Communications in Computer and Information Science*, 208 CCIS(PART 1), 597–601. https://doi.org/10.1007/978-3-642-23023-3_89
- Manajerial, K., Instiusional, K., Dan, K. D., Hutang, K., Terhadap, A., & Perusahaan, N. (2012). Kepemilikan Manajerial, Kepemilikan Instiusional, Kebijakan Deviden Dan Kebijakan Hutang Analisis Terhadap Nilai Perusahaan. *Accounting Analysis Journal*, 1(2). <https://doi.org/10.15294/aaj.v1i2.703>
- Marhamah, S., . M., & Asdi, Y. (2016). STUDI PRESTASI MAHASISWA

DENGAN ANALISIS STATISTIKA DESKRIPTIF (STUDI KASUS: MAHASISWA PROGRAM STUDI MATEMATIKA FMIPA UNIVERSITAS ANDALAS TAHUN 2009 - 2011). *Jurnal Matematika UNAND*, 5(4). <https://doi.org/10.25077/jmu.5.4.36-44.2016>

Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Volume*, 7(2), 113–125.

Muliana, S. (2020). *Tehnik tehnik pelayanan customer ditoko pada masa pandemi covid 19*.

Oliver, J. (2013). Malayu Hasibuan, Dasar-Dasar Perbankan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

Purwono. (2017). Konsep dan definisi. *Evaluation*, 16.

Rahman, D. (2018). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN YOGHURT FRESHTIME (Suatu Survey Pada Konsumen Yoghurt Freshtime di Koperasi Peternak Sapi Bandung Utara (KPSBU) Lembang). *Metode Penelitian*, 32–41.

Rangkuti, F. (2011). Riset Pemasaran. *Gramedia Pustaka Utama, Jakarta*.

Rinjani, D. (2019). *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan*.

Rosyd, A. N., Yulianto, S., Pradapa, F., Prasastono, N., Front, P., Staff, O., Keluhan, T., & Pandanaran, T. (2017). Pengaruh Pelayanan Front Office Staff Terhadap Keluhan Tamu Di Pandanaran Hotel Semarang. *Prosiding Seminar Nasional Muliti Disiplin Ilmu*, 325–334.

Sugiarto. (2004). *Operasional Kantor Depan*.

Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.

Syukri AINU, S. H. (2014). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis Gap pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 13(2), 103–111. journals.ums.ac.id/index.php/jiti/article/view/618.

Thung, M. F., Tjahjowidodo, B. T., & Wijaya, S. (2021). Analisis Kepuasan Konsumen Hotel Bintang 2 Dan Bintang 5 Di Surabaya: Penerapan Proses Text-Mining Atas Ulasan Daring Konsumen. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 15(1), 1–9. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.15.1.1-9>

Tjiptono, F. (2011). *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta.

Veronica, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Development*, 5(1), 55–69. <https://doi.org/10.53978/jd.v5i1.45>

Virgianne, Y., Ariani, N. M., & Suarka, F. M. (2019). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Wisatawan Nusantara di AiryRooms Kecamatan Kuta Bali. *Jurnal Kepariwisata Dan Hospitalitas*, 3(1), 108–125.

Wong, C. W. Y., Wong, C. Y., & Boon-itt, S. (2013). Green Service Practices:

Performance Implications and the Role of Environmental Management Systems. *Service Science*, 5(1), 69–84. <https://doi.org/10.1287/serv.1120.0037>

Zemblytė, J. (2015). The Instrument for Evaluating E-Service Quality. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 213, 801–806. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.11.478>



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI