

TUGAS AKHIR

UPAYA *GUEST SERVICE ASSISTANT* DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA TAMU DI TEJAPRANA RESORT & SPA



Ni Kadek Suandari

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
2023**

TUGAS AKHIR

UPAYA *GUEST SERVICE ASSISTANT* DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA TAMU DI TEJAPRANA RESORT & SPA



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Ni Kadek Suandari
NIM 2015823235**

**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
KAMPUS GIANYAR
2023**

**UPAYA GUEST SERVICE ASSISTANT DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA TAMU
DI TEJAPRANA RESORT & SPA**

Oleh
Ni Kadek Suandari
NIM 2015823235

Tugas Akhir ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat
menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali
Kampus Gianyar

Disetujui oleh :

Pembimbing I,



Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par.
NIP. 198407202008122002

Pembimbing II,



Putu Widya Darmayanti, S.Par., M.Par.
NIP.

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.
NIP 196312281990102001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN
TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA

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

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ni Kadek Suandari

NIM : 2015823235

Program Studi : DIII Perhotelan, Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**“UPAYA *GUEST SERVICE ASSISTANT* DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA TAMU
DI TEJAPRANA RESORT & SPA”**

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 digunakan sebagaimana mestinya.

Gianyar, Juli 2023
Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Kadek Suandari

NIM : 2015823235

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul *Upaya Guest Service Assistant Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Tamu di Tejaprana Resort & Spa* Ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi Diploma III pada jurusan pariwisata Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis banyak menemui hambatan dan kesulitan, namun berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak hambatan dan kesulitan tersebut dapat penulis atasi. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih atas dukungan, bimbingan, bantuan dan dorongan kepada :

1. Bapak I Made Alus Dherma Negara,S.Pd, M.Pd selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
2. Ibu Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Ibu Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par.,M.Par. selaku Ketua Program Studi DIII Perhotelan dan selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak menyediakan waktu untuk memberikan bimbingan.
4. Ibu Putu Widya Darmayanti,S.Par,M.Par selaku dosen Pembimbing II yang telah menyediakan waktu untuk memberikan bimbingan.

5. Ibu A.A Istri Hendriani, S.Pd.,M.Pd. selaku bagian akademik Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang selalu meberikan motivasi untuk menyelesaikan tugas akhir.
6. Bapak/Ibu Dosen beserta Staff Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
7. Ibu Dian Budiani selaku *Resort Manager* di Tejaprana Resort & Spa karena telah memberikan kesempatan untuk bekerja di Tejaprana Resort & Spa.
8. Seluruh staff Tejaprana Resort & Spa yang banyak membantu penyusunan tugas akhir ini.
9. Seluruh keluarga, terutama orang tua I Ketut Birawan & Ni Luh Miani yang telah mendukung dan memberikan motivasi dan dukungan material yang selalu diberikan.
10. Teman-teman Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar penulis mengucapkan terimakasih atas dukungan dan informasi mengenai penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih ada kekurangan dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal ini tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri

Bali Kampus Gianyar, maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Gianyar, Agustus 2023

Penulis



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN PENGESAHAN | i |
| SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR GAMBAR | viii |
| DAFTAR LAMPIRAN | ix |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 4 |
| C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan | 4 |
| 1. Tujuan Penulisan..... | 4 |
| 2. Kegunaan Penulisan | 5 |
| D. Metode Penulisan Tugas Akhir | 6 |
| 1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data | 6 |
| 2. Metode dan Teknik Analisis Data..... | 7 |
| 3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis | 7 |
| | |
| BAB II LANDASAN TEORI | 8 |
| A. Hotel..... | 8 |
| 1. Pengertian Hotel..... | 9 |
| 2. Klasifikasi Hotel | 10 |
| B. Pelayanan | 11 |
| C. <i>Guest Service Assistant</i> | 12 |
| D. Tamu | 13 |
| 1. Pengertian Tamu | 13 |
| 2. Jenis- Jenis Tamu | 13 |

| | |
|---|-----------|
| BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN..... | 16 |
| A. Lokasi dan Sejarah Hotel | 16 |
| 1. Lokasi Tejaprana Resort & Spa..... | 16 |
| 2. Sejarah Tejaprana Resort & Spa | 16 |
| B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel | 18 |
| 1. Bidang Usaha Tejaprana Resort & Spa..... | 18 |
| 2. Fasilitas Tejaprana Resort & Spa..... | 21 |
| C. Struktur Organisasi Tejaprana Resort & Spa | 22 |
| | |
| BAB IV PEMBAHASAN..... | 26 |
| A. Upaya Guest Service Assistant Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Tamu di Tejaprana Resort & Spa | 27 |
| 1. Tahap Persiapan | 27 |
| 2. Tahap Pelaksanaan | 33 |
| 3. Tahap Akhir..... | 39 |
| B. Hambatan – hambatan yang ditemui GSA dalam memberikan pelayanan di Tejapana Resort & Spa serta cara mengatasinya..... | 40 |
| | |
| BAB V PENUTUP..... | 44 |
| A. Simpulan..... | 44 |
| B. Saran..... | 45 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 3.1 Logo Tejaprana Resort & Spa..... | 16 |
| Gambar 3.2 Struktur <i>Front Office Departement</i> Tejaprana Resort & Spa | 23 |
| Gambar 4.1 <i>Grooming</i> GSA Tejaprana Resort & Spa..... | 28 |
| Gambar 4.2 Area Kerja GSA di Tejarana Resort & Spa | 29 |
| Gambar 4.3 <i>Summary Room Report Revenue</i> | 29 |
| Gambar 4.4 <i>Guest List</i> Tejaprana Resort & Spa..... | 30 |
| Gambar 4.5 <i>Bill</i> Tamu di Tejaprana Resort & Spa..... | 31 |
| Gambar 4.6 <i>Registration Form</i> & Koresponden Tamu | 31 |
| Gambar 4.7 <i>Equipment check-out</i> Tejaprana Resort & Spa | 32 |
| Gambar 4.8 Pelayanan Tamu <i>Check-in</i> | 35 |
| Gambar 4.9 <i>Handling Guest Request by Phone</i> | 37 |
| Gambar 4.10 Barang Bawaan Tamu <i>Check-Out</i> | 39 |
| Gambar 4.11 <i>Remittance Of Funds</i> di Tejaprana Resort & Spa | 40 |

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : *Valley View Villa & Terrace View Villa*
Lampiran 2 : *Two Bedrom Villa & Aruna Restaurant*
Lampiran 3 : *Oja Lounge & Cabana Bar*
Lampiran 4 : *Chatraka Spa & Maitra Bale*
Lampiran 5 : *Main pool & Lobby*
Lampiran 6 : *Herb Garden & Joglo*
Lampiran 7 : *Parking Area*



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata Bali menjadi tujuan wisata dunia internasional yang tidak diragukan lagi oleh wisatawan asing maupun domestik. Pulau indah dan mengagumkan ini mampu menarik jutaan wisatawan setiap tahunnya. Kekayaan alam, keunikan seni dan budaya serta banyaknya objek wisata yang menarik di setiap daerah menjadi daya tarik wisatawan untuk berlibur di Bali. Para wisatawan yang berkunjung ke Bali memerlukan sarana dan prasarana penunjang untuk keamanan dan kenyamanan, seperti hotel, transportasi, restoran, souvenir shop, dan lainnya.

Perhotelan adalah industri jasa yang menjual perpaduan antara produk dan pelayanan kepada tamu. Disamping menjual keindahan bangunan, *eksterior* dan *interior*, makanan dan minuman dan keseluruhan fasilitas lainnya merupakan bentuk dari produk yang dijual oleh hotel untuk tamu yang menginap. Seiring dengan berkembangnya industri perhotelan maka pengguna layanan hotel tidak hanya bergantung pada kegiatan wisatawan yang menginap saja, tetapi sudah meluas kepada orang yang memerlukan tempat untuk kegiatan berbagai acara baik dalam maupun luar kota. Salah satu hotel yang berada di Bali adalah Tejaprana Resort & Spa yang berlokasi di daerah Tegallalang. Tejaprana Resort & Spa merupakan resort yang dibangun dengan 3 lantai dan memiliki 28 kamar dengan

private pool. Tipe kamar yang ada di Tejaprana Resort & Spa yaitu, *Valley View Villa, Terrace View Villa* dan *Two Bedroom Villa*.

Dalam operasional hotel Tejaprana Resort & Spa memiliki beberapa departemen, yaitu: *Front Office Departement, Housekeeping Departement, Food and Beverage Service Departement, Food and Beverage Product Departement, Security Departement, Marketing Departement, Accounting Departement*, dan departemen lainnya. Semua departemen di Tejaprana Resort & Spa memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing.

Front office departement merupakan departemen hotel yang berhubungan langsung dengan tamu. *Front office departement* sebagai bagian yang menangani keluhan tamu dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi para tamu yang juga menjadi penentu bagi sebuah hotel untuk dapat dikategorikan sebagai hotel berbintang. *Front office department* di Tejaprana Resort & Spa merupakan jantung dari hotel karena menjadi departemen yang pertama dan terakhir yang ditemui oleh tamu dalam memberikan pelayanan ataupun kebutuhan lainnya.. Salah satu *section* dari *front office department* yang berada di Tejaprana Resort & Spa adalah *Guest Service Assistant (GSA)* yang merupakan sebutan untuk *front desk, telephone operator, bellboy, FO cashier, dan reservation*. Kondisi ini sangat berbeda dengan hotel lainnya karena *Guest Service Assistant* tidak hanya berperan pada satu *section* saja melainkan berperan juga pada *section* lainnya untuk memberikan pelayanan kepada tamu, sehingga peran *Guest Service Assistant* dalam hal ini sangat kompleks karena banyak merangkap pekerjaan pada *front office departement*.

Guest Service Assistant memberikan peranan penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu sebagai *The first & the last impression* yang artinya *Guest Service Assistant* memberikan pelayanan kepada tamu mulai dari tamu datang (*check-in*), sampai tamu meninggalkan hotel (*check-out*). Sebagai *Guest Service Assistant* juga perlu mengetahui produk hotel beserta fasilitas yang ada di hotel sehingga mampu dalam memberikan informasi secara profesional kepada tamu yang *stay* di hotel ataupun tamu *outsider* ketika memerlukan informasi mengenai hotel. Selama tamu menginap di hotel jika tamu mengalami kendala di dalam kamar maka orang pertama yang dihubungi tamu adalah *Guest Service Assistant* baik dengan datang langsung ke *lobby* atau tamu menelpon dengan menekan angka “0” dari telepon kamar, dan kebutuhan tamu selama menginap di Tejaprana Resort & Spa akan segera di tindaklanjuti ke departemen yang bersangkutan seperti *request shampoo*, membersihkan kolam, *request make up room*, *request mineral water*, dan lainnya. *Guest Service Assistant* juga bertanggung jawab menangani barang tamu yang tertinggal di hotel yang lebih sering disebut dengan *lost & found*, dan di *follow-up* oleh *department housekeeping* sebelum diambil oleh tamu yang bersangkutan.

Dalam memberikan pelayanan kepada tamu di *Guest Service Assistant* mampu menangani tamu *check-in*, memberikan informasi terkait dengan fasilitas hotel dan fasilitas kamar, dan mengantarkan tamu sampai di kamar. Bila ada tamu yang memesan transportasi atau *resort activity* *Guest Service Assistant* mampu menjadi *telephone operator* dalam proses reservasi menjadi *driver* serta *guide* untuk tamu tersebut.. Pelayanan tamu *check-out* dilakukann oleh GSA seperti

prepare bill collect luggage, collect payment, dan menanyakan *feedback* tamu di Tejaprana Resort & Spa. Kepuasan tamu sangat berdampak pada loyalitas pelanggan. Penting untuk *Guest Service Assistant* memiliki keterampilan dalam ketepatan, kecepatan, dan keramahan, karena *Guest Service Assistant* bekerja di bidang pelayanan jasa. Walaupun *Guest Service Assistant* sudah memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu di Tejaprana Resort & Spa, masih memerlukan peningkatan dari fasilitas hotel yang perlu dilengkapi maupun pelayanan yang diberikan kepada tamu perlu ditingkatkan.

Dari latar belakang di atas maka penulis mengangkat judul tugas akhir “Upaya *Guest Service Assistant* Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Tamu di Tejaprana Resort & Spa”

B. Rumusan masalah

Berdasarkan uraian diatas maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini adalah :

1. Bagaimana upaya *Guest Service Assistant* dalam memberikan pelayanan kepada tamu di Tejaprana Resort & Spa?
2. Apa saja hambatan-hambatan yang ditemui *Guest Service Assistant* dalam memberikan pelayanan kepada tamu di Tejaprana Resort & Spa, dan bagaimana cara mengatasi hambatan tersebut ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mengetahui upaya *Guest Service Assistant* dalam memberikan pelayanan kepada tamu di Tejaprana Resort & Spa.

- b. Untuk mengetahui hambatan dalam upaya *Guest Service Assistant* memberikan pelayanan kepada tamu di Tejaprana Resort & Spa, serta mengetahui cara mengatasi hambatan tersebut.

2. Kegunaan Penulisan

kegunaan dari penulisan tugas akhir ini antara lain :

- a. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan program studi Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali. Mahasiswa dapat membandingkan antara teori yang diberikan saat di kampus dengan di industri, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang *Front Office Departement*.

- b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Dapat menambah ilmu, pengalaman, dan wawasan mengenai kondisi yang terjadi di industri, dan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang *front office department*, serta sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam menyusun tugas akhir atau buku ajar pada bidang *front office department*.

- c. Bagi Perusahaan

Sebagai masukan bagi pihak hotel yang dapat bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam memberikan pelayanan kepada tamu di hotel.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam mengumpulkan data melalui metode observasi, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan.

a. Metode Observasi

Metode observasi yang dilakukan pada tugas akhir ini adalah observasi partisipatif yaitu penulis terlibat secara langsung melakukan pengamatan terhadap *welcome the guest, repeat guest booking*, memberikan *welcome drink, handling check-in*, memberikan informasi kepada tamu, *handling guest coment*, dan *handling guest check-out* di Tejaprana Resort & Spa.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara yang digunakan adalah metode wawancara terstruktur untuk mendapatkan informasi secara lisan dan mencatat informasi yang dibutuhkan dalam penggunaan tugas akhir ini. Penulis melakukan wawancara terbuka secara langsung kepada *Front Office Supervisor*, dan *Front Office Staff* terkait dengan tugas akhir penulis.

c. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data melalui dokumen-dokumen yang relevan seperti pengambilan foto, dokumen tulisan angka dan gambar, pada saat penulis bekerja di Tejaprana Resort & Spa.

d. Studi Kepustakaan

Pada tugas akhir ini studi kepustakaan berasal dari literatur yang dapat menambah bahan bacaan dan tulisan saat penyusunan tugas akhir. Adapun literatur yang digunakan berupa buku-buku, jurnal, tugas akhir dan literatur lain terkait dengan *front office*.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Penulisan tugas akhir ini menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif yaitu memaparkan dan menguraikan data-data dan informasi yang diperoleh dengan apa adanya sesuai dengan yang diperoleh di lapangan dan buku-buku yang berkaitan dengan upaya *guest service assistant* dalam memberikan pelayanan kepada tamu di Tejaprana Resort & Spa

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Teknik penyajian hasil analisis data dalam tugas akhir ini yaitu teknik formal dan teknik informal. Teknik formal adalah penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kaidah, aturan, atau suatu pola dalam Bahasa seperti rumus, bagan atau diagram, table dan gambar. Teknik penyajian informal adalah penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kata-kata biasa. Dalam tugas akhir ini, penyajian hasil analisis data dilakukan dengan menggunakan kedua teknik tersebut yaitu teknik formal dan teknik informal

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan pada Bab IV mengenai Upaya Guest Service Assistant Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Tamu di Tejaprana Resort & Spa, dapat menarik simpulan sebagai berikut :

1. Upaya Guest Service Assistant Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Tamu di Tejaprana Resort & Spa terdiri dari tiga tahapan, mulai dari tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap akhir. Tahap persiapan meliputi persiapan diri, dan persiapan peralatan dan area kerja. Tahap pelaksanaan meliputi, pelayanan tamu *check-in*, pelayanan selama tamu menginap di hotel (*inhouse*), pelayanan tamu *check-out*. Pada tahap akhir *Guest Service Assistant* melakukan *filling* data untuk koresponden tamu yang sudah *check-out*.
2. Adapun hambatan yang dihadapi *Guest Service Assistant* dalam memberikan pelayanan kepada tamu di Tejaprana Resort & Spa sebagai berikut :
 - a. kamar yang tidak sesuai dengan harapan tamu, cara mengatasi hambatan tersebut yaitu *Guest Service Assistant* meminta maaf kepada tamu, kemudian menyarankan untuk pindah kamar dengan ketentuan kamar yang sama kategori dan memberikan tamu *complimentary* sesuai arahan dari *Resort Manager*.
 - b. Kamar tamu yang belum siap *Guest Service Assistant* bisa mengatasi dengan menukar kamar yang sudah selesai dibersihkan dan siap diual dengan ketentuan yang sama kategori saat kamar *available*.

- c. Kurangnya penguasaan bahasa asing seperti Korea, Arab Saudi, dan China cara mengatasi hambatan tersebut *Guest Service Assistant* dengan meminta bantuan kepada *guide* tamu untuk menjelaskan proses *check-in*, *check-out*, fasilitas hotel, dan informasi yang berkaitan dengan hotel. *Guest Service Assistant* bisa menggunakan *google translate*.

B. Saran

Dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada tamu oleh GSA di Tejaprana Resort & Spa, saran yang dapat diberikan sebagai berikut :

1. *Staff* hotel perlu dilakukan *refreshment training* dalam pelayanan *check-in*, *guest request*, dan pelayanan tamu *check-out*.
2. Dalam menyampaikan informasi kepada tamu, *Guest Service Assistant* harus menginformasikan dengan jelas dan detail serta penggunaan bahasa yang baik dan benar sehingga tamu mengerti apa yang disampaikan oleh *Guest Service Assistant*.
3. *Guest Service Assistant* harus lebih teliti lagi dalam berkerja seperti lebih memperhatikan *remark* agar tidak terjadi kesalahan, dan tamu merasa senang, dan nyaman selama tinggal di Tejaprana Resort & Spa.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrews,S. 2013. *Front Office A Training Manual Third Edition*. New Delhi: McGraw Hill Education (India) Private Limited.
- Bagyono. 2016. *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Damayanti, Ida Ayu Kade Werdika. Solihin, dan Made Suardani. 2012. *Buku Ajar Pengantar Hotel & Restoran*. Denpasar: Politeknik Negeri Bali
- Insani, Yuda Dwi; Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Kajian Pariwisata*, 2(1), 13–28.
- Maulanasari, A. R., Ulumuddin, I., & Asshofi, A. (2021). *Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan*. 1(1), 209–234.
- Nanda,Indhira Mega. 2018. *Front Office 1*. Bogor : Yudhistira.
- Sasmita, L. (2017). Peran Guest Service dalam Penanganan Daytripper di Mayang Sari Beach Resort Bintain Kepulauan Riau. *JOM Fisif* Vol.4,1-15.
- Sedianingsih, Mustikawati F, Soetanto N P. 2014. *Teori dan Praktik Administrasi Kesekretariatan*. Jakarta: Prenata Media.
- Suherlan, H., & Budhiono. 2013. *Psikologi pelayanan*. Bandung: Media Perubahan.
- Sujatno, Bambang. 2006. *Hotel Courtesy*.Yogyakarta : Andi