

**IMPLEMENTASI E-SERVICE QUALITY
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU
PADA DEPARTMENT FRONT OFFICE DI ALILA UBUD**



POLITEKNIK NEGERI BALI

NI PUTU DIAH MELLINDA

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI E-SERVICE QUALITY
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU
PADA DEPARTMENT FRONT OFFICE DI ALILA UBUD**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**NI PUTU DIAH MELLINDA
NIM. 1915834078**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI E-SERVICE QUALITY
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU
PADA DEPARTMENT FRONT OFFICE DI ALILA UBUD**

**Skripsi ini diusulkan sebagai satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata
di Politeknik Negeri Bali**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Putu Diah Mellinda
NIM. 1915834078**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PERIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
IMPLEMENTASI E-SERVICE QUALITY
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU
PADA DEPARTMENT FRONT OFFICE DI ALILA UBUD

Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan
Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
pada Jumat, 28 Juli 2023

Dosen Pembimbing I



Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par.
NIP. 196310261989102001

Dosen Pembimbing II



Drs. I Ketut Suarja, M.Si
NIP. 196212311993031013

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali






Prof. Ni Made Ernawati, MATM., PhD
NIP. 196312281990102001

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul:

**IMPLEMENTASI E-SERVICE QUALITY DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN TAMU PADA DEPARTMENT FRONT OFFICE DI ALILA
UBUD**

yang disusun oleh Ni Putu Diah Mellinda (NIM.1915834078)
telah dipertahankan dalam Sidang Skripsi di depan Tim Penguji
Pada hari Jumat, tanggal 28 Juli 2023.

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par. NIP. 196310261989102001	
Anggota	I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari, S.Si, M.Si NIP. 198809282014042001	
Anggota	Ni Kadek Herna Lastari, M.Pd. NIP. 199505302022032015	

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., PhD
NIP. 196312281990102001



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 : Ni Putu Diah Mellinda

NIM : 1915834078

Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata

Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**“Implementasi *E-Service Quality* Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Pada
Department Front Office di Alila Ubud”**

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, 28 Juli 2023
Yang membuat pernyataan,



Ni Putu Diah Mellinda

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang hyang Widhi Wasa Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya dalam menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul “Implementasi *E-Service Quality* Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Pada *Department Front Office* di Alila Ubud”. Skripsi ini disusun bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat yang harus dipenuhi mahasiswa untuk meraih gelar sarjana terapan pada Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat diselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak selama proses penyusunan dan penulisan. Pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas pada penulis untuk melaksanakan perkuliahan pada kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Drs. Gede Ginaya, M. Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah membantu memberikan masukan dan kelancaran bagi penulis.

4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah banyak membantu dan membimbing penulis selama menempuh pendidikan pada Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par. selaku Pembimbing I atas waktu, saran dan motivasi yang sudah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Penulisan Skripsi ini.
6. Drs. I Ketut Suarja, M.Si selaku pembimbing II atas waktu, saran dan motivasi yang sudah diberikan kepada penulis hingga Penulisan Skripsi ini dapat diselesaikan.
7. Seluruh dosen Jurusan Pariwisata atas motivasi, ilmu, dan pendidikan yang diberikan kepada penulis dan seluruh mahasiswa.
8. Bapak I.B Putu Jelantik Sogata, selaku *General Manajer* ALILA Ubud, yang telah mengizinkan melakukan penelitian ini di perusahaannya.
9. Bapak I Putu Arya Adi Putra, selaku *Human Resources Assistant Manager* ALILA Ubud yang telah bersedia membantu penulis dengan memberikan kesempatan dan informasi yang berkaitan dengan Penulisan Skripsi ini.
10. Seluruh senior di ALILA Ubud khususnya di bagian *Front Office* yang telah dapat menerima penulis untuk belajar di hotel tersebut, memberikan dukungan, bantuan dalam pengumpulan data, pemahaman serta penyaluran ilmu baru bagi penulis yang sangat berguna untuk kelancaran Penulisan Skripsi.

11. Kedua orang tua tercinta Bapak I Wayan Sudadi dan Ibu Ni Wayan Diantari penulis mengucapkan terimakasih atas semua bentuk dukungan yang telah diberikan selama ini, sehingga Penulisan Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.
12. Seluruh teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan Skripsi ini.

Penulis menyadari penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki sehingga besar harapan penulis agar Skripsi ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih, dan mohon maaf atas kesalahan dalam melakukan penulisan.

Penulis

Ni Putu Diah Mellinda

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRAK

Mellinda, Ni Putu Diah (2023), Implementasi E-Service Quality Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Pada Department Front Office di Alila Ubud. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Ni Luh Eka Armoni, SE.,M.Par. dan Pembimbing II: Drs. I Ketut Suarja, M.Si.

Kata Kunci: E-Service Quality, Kepuasan Tamu, Implementasi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi *e-service quality* dalam meningkatkan kepuasan tamu pada department front office di Alila Ubud yang memiliki 7 indikator *e-service quality* meliputi: efisiensi, keandalan, pemenuhan, privasi, daya tanggap, kompensasi, kontak pada Alila Ubud terhadap kepuasan tamu. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 100 orang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 orang tamu yang tinggal dan berkunjung ke Alila Ubud menggunakan metode *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif dan analisis regresi linier sederhana. Sebelum melakukan analisis, dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner yang disebarkan kepada responden. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa hotel telah mengimplementasikan *e-service quality* dengan baik, yang dapat dilihat dari hasil yang didapatkan bahwa *e-service quality* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan tamu. Berdasarkan hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh *E Service Quality* terhadap kepuasan tamu adalah $0,000 < 0,05$ dan nilai t-hitung $6,641 >$ nilai t-tabel 1,984 menunjukkan bahwa *E Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu.

ABSTRACT

Mellinda, Ni Putu Diah (2023), Implementation of E-Service Quality in Enhancing Guest Satisfaction at the Front Office Department at Alila Ubud. Thesis: Tourism Business Management, Department of Tourism Bali State Polytechnic.

This undergraduate thesis has been supervised and approved by Supervisor I: Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par. and Supervisor II: Drs. I Ketut Suarja, M.Sc.

Keywords: E-Service Quality, Guest Satisfaction, Implementation

This study aims to know the implementation of e-service quality in enhancing guest satisfaction at the front office department at Alila Ubud which has 7 e-service quality indicators including: efficiency, reliability, fulfillment, privacy, responsiveness, compensation, contact at Alila Ubud on satisfaction visitor. Data collection methods used are observation, interviews, questionnaires, and documentation. The population in this study amounted to 100 people. The sample used in this study was 100 guests who lived and visited Alila Ubud using a purposive sampling method. The data analysis technique used in this research is descriptive qualitative and simple linear regression analysis. Before carrying out the analysis, validity and reliability tests were carried out on the questionnaires distributed to the respondents. Based on the research results it is known that the hotel has implemented e-service quality well, which can be seen from the results obtained that e-service quality has a significant effect on guest satisfaction. Based on the results of the t test (partial) it shows that the significance value of the effect of E Service Quality on guest satisfaction is $0.000 < 0.05$ and the t-count value is $6.641 > t$ -table value of 1.984 indicating that E Service Quality has a positive and significant effect on guest satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Hotel	7
2.1.2 Jenis-Jenis Hotel Berdasarkan Lokasi	9
2.1.3 Front Office	12
2.1.4 Fungsi Front Office	14
2.1.5 Peranan Front Office.....	15
2.1.6 <i>E-Service Quality</i> (kualitas layanan elektronik).....	16
2.1.7 Kepuasan Pelanggan.....	21
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	25
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian	32
3.2. Objek Penelitian	32
3.3. Identifikasi Variabel Penelitian.....	33
3.3.1 Variabel Bebas atau <i>Independent Variabel</i>	33
3.3.2 Variabel Terikat atau <i>Dependent Variabel</i>	33
3.4. Definisi Operasional Variabel.....	33
3.5. Jenis dan Sumber Data	42
3.5.1 Jenis Data	42
3.5.2 Sumber Data.....	43
3.6 Metode Penentuan Sampel & Populasi.....	43
3.6.1 Populasi.....	43

3.6.2 Sampel	44
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.8 Teknik Analisis Data	47
3.8.1 Uji Validitas	48
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	48
3.8.3 Uji Korelasi	49
3.8.4 Uji Asumsi Klasik	50
3.8.5 Analisis Uji Regresi Linier Sederhana.....	51
3.8.6 Uji Koefisien Determinasi	52
3.8.7 Uji T.....	52
3.8.8 Teknik Analisis Statistik Deskriptif.....	53
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	54
4.1 Gambara Umum Alila Ubud.....	54
4.1.1 Sejarah Singkat Alila Ubud.....	55
4.1.2 Bidang Usaha dan Fasilitas di Alila Ubud	56
4.1.3 Struktur Organisasi Front Office Department	65
4.1.4 Tugas dan Tanggung Jawab Front Office Department Alila Ubud	65
4.2 Hasil Analisis dan Pembahasan	71
4.2.1 Karakteristik Responden.....	71
4.2.2 Hasil Uji Validitas	73
4.2.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	74
4.2.4 Hasil Uji Korelasi	75
4.2.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	76
4.2.6 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	78
4.2.7 Hasil Koefisien Determinasi	79
4.2.8 Hasil Uji T.....	80
4.2.9 Pembahasan.....	80
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	104
5.1 Simpulan.....	104
5.2 Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA.....	107
LAMPIRAN	111



 POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	40
Tabel 4. 1 Struktur Organisasi.....	65
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	72
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	72
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas	73
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas	74
Tabel 4. 7 Hasil Uji Korelasi.....	75
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas.....	76
Tabel 4. 9 Hasil Uji Linieritas	77
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	77
Tabel 4. 11 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	78
Tabel 4. 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi	79
Tabel 4. 13 Hasil Uji T.....	80
Tabel 4. 14 Skala Penilaian	83
Tabel 4. 15 Nilai rata-rata variabel E-Service.....	84
Tabel 4. 16 Efficiency.....	87
Tabel 4. 17 Reliability.....	90
Tabel 4. 18 Fulfillment.....	92
Tabel 4. 19 Privacy	95
Tabel 4. 20 Responsiveness.....	96
Tabel 4. 21 Compentation.....	99
Tabel 4. 22 Contact.....	101
Tabel 4. 23 Implementasi Total Rating Variabel Independen.....	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tingkat Kepuasan Tamu	3
Gambar 4. 1 Logo Alila Ubud.....	54
Gambar 4. 2 Alamat Alila Ubud.....	54
Gambar 4. 3 Superior Room.....	56
Gambar 4. 4 Deluxe Room.....	57
Gambar 4. 5 Valley Villa	57
Gambar 4. 6 Private Pool Villa.....	58
Gambar 4. 7 Terrace Tree Villa One Bedroom	58
Gambar 4. 8 Terrace Tree Villa Two Bedroom	59
Gambar 4. 9 Infinity Pool.....	60
Gambar 4. 10 Cabana Lounge	61
Gambar 4. 11 Plantation Restourant.....	62
Gambar 4. 12 SPA Alila.....	62
Gambar 4. 13 GYM	63
Gambar 4. 14 Bike.....	64
Gambar 4. 15 Alila Lobby.....	64
Gambar 4. 16 Pelayanan Reception.....	88
Gambar 4. 17 Pelayanan di Alila Ubud	91
Gambar 4. 18 Layanan Buggy car di Alila Ubud.....	98
Gambar 4. 19 Reception di Alila Ubud.....	100

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman dan Hasil Wawancara	112
Lampiran 2. Kuesioner.....	117
Lampiran 3. Bukti Kuesioner	122
Lampiran 4. Data Tabulasi Kuesioner	123
Lampiran 5. Hasil Olah Data Kuesioner	128
Lampiran 6. Dokumentasi Wawancara.....	137



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi pada era globalisasi saat ini berkembang dengan pesat. Perkembangan yang terjadi berdampak terhadap segala aspek kehidupan manusia, baik dalam segi sosial, ekonomi, budaya maupun pemenuhan kebutuhan hidup manusia. Salah satu kebutuhan manusia adalah kebutuhan terhadap informasi. Pemenuhan kebutuhan akan informasi dapat didapatkan manusia dari proses komunikasi dengan orang yang ada di sekitarnya juga dari media. Sebagian besar penduduk Indonesia jelas memanfaatkan ataupun menggunakannya dalam kehidupan sehari-hari (Wibisono & Firstyindah Hartini, 2022).

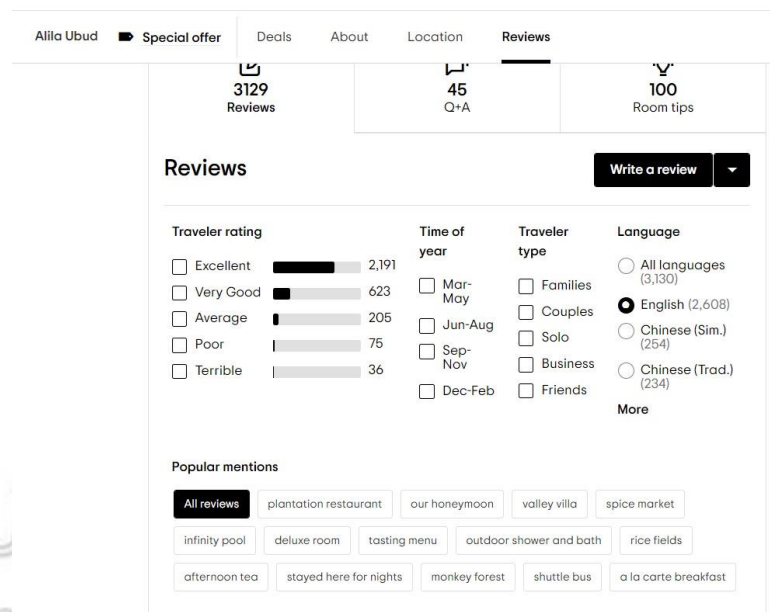
Saat ini semua informasi dapat diakses dengan mudah dan cepat melalui internet. Internet merupakan media yang sangat penting yaitu sumber bagi informasi yang sangat bermanfaat. Internet dapat meningkatkan pendapatan perusahaan yaitu sebagai sarana promosi yang tepat untuk bisnis, sebagai referensi dan patokan seseorang untuk mengambil keputusan, sehingga dapat mengambil keputusan dengan tepat (Yuniawan, Elsa Lita) . Dalam layanan berbasis *website* tersebut banyak komponen-komponen penting didalamnya untuk mencapai kesuksesan dalam bisnis, salah satunya adalah kualitas pelayanan elektronik (*E-Service Quality*).

E-Service Quality (kualitas layanan elektronik) merupakan layanan yang diberikan oleh perusahaan yang didukung menggunakan jasa pelayanan elektronik agar mempermudah pelanggan untuk mencari informasi tentang perusahaan. *E-service Quality* (layanan elektronik) berbasis internet yang memiliki aplikasi dan *web* merupakan versi baru dari *E-service Quality* (layanan elektronik). *E-service Quality* (layanan elektronik) dikembangkan untuk mengevaluasi layanan yang diberikan pada jaringan internet (Rita et al., 2019).

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan. Kepuasan konsumen diduga menjadi salah satu faktor yang cukup mempengaruhi loyalitas pelanggan terhadap jasa yang diberikan (Kotler dan Keller (2016:153). Dalam menciptakan kepuasan bagi pelanggan, salah satunya yaitu dengan memberikan layanan yang baik bagi perusahaan. Pelanggan akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan harapan. Seperti kita ketahui layanan yang didapatkan melalui layanan online agar mempermudah pelanggan dalam melakukan pembelian contohnya dalam pembelian kamar secara online atau disebut juga dengan *E-service Quality* (layanan Elektronik) (Yuniawan, 1959).

Salah satu hotel yang menerapkan *E-Service Quality* adalah Alila Ubud. Alila Ubud merupakan salah satu akomodasi berbintang 5 (lima) yang berlokasi di daerah ubud. Pihak Alila Ubud terus berusaha meningkatkan kepuasan

pelanggan kepada tamu termasuk pada bagian *front office department*. Kepuasan pelanggan Alila Ubud dapat dilihat melalui salah satu *website travel* yang sangat terkenal di dunia yaitu *Tripadvisor* yang memberikan rekomendasi kepada wisatawan mengenai tempat wisata, restoran, maskapai penerbangan dan hotel. *Tripadvisor* memberikan rekomendasi berdasarkan *review guest comment* dari wisatawan yang telah menginap pada suatu hotel, seperti di Alila Ubud dengan *guest comment* yang terbaik mengenai tingkat kepuasan pelanggan. Selengkapnya dapat dilihat pada Gambar 1.1



Gambar 1.1 Tingkat Kepuasan Tamu

(Sumber: <https://www.tripadvisor.co.id/> diakses Januari 2023)

Berdasarkan Gambar 1.1 dapat dilihat jika rating tingkat kepuasan yang diberikan oleh wisatawan yang telah menginap di Alila Ubud sebagian besar memberikan kesan luar biasa (*excellent*) dalam penerapan pelayanan elektronik (*e-service quality*), tetapi masih terdapat beberapa rating yang buruk dan bahkan sangat buruk. Hal itu menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan di Alila Ubud

sudah sangat bagus. Akan tetapi, berdasarkan dari observasi selama mengikuti kegiatan Praktik Kerja Lapangan di Alila Ubud masih menerima keluhan dari para tamu, baik yang disampaikan secara langsung kepada yang melayani (*direct complain*) maupun yang disampaikan melalui perwakilan atau media (*indirect complain*) seperti melalui media *online* (*tripadvisor*).

Penerapan pelayanan elektronik sudah dilaksanakan di hotel tersebut. Pada bagian *Front Office* pelayanan elektronik yang sudah diterapkan seperti, pengurangan penggunaan kertas, dan sudah diterapkannya mulai dari tamu booking lewat online, dan juga *check-in* lewat online, selain itu dapat juga melalui *apps world of hyatt*, dan juga bisa melihat *avaibility* kamar yang sudah diterapkan sepenuhnya di Alila Ubud, *scan barcode* untuk mengetahui *price list* dan SPA menu, pemberian *guest comment* atau *review* dari tamu dilakukan melalui *email* dan *website* dari pihak hotel yaitu *Tripadvisor*, transaksi elektronik menggunakan mesin transaksi debit dan kredit.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis berinisiatif melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui penerapan *E-Service Quality* di *Department Front Office*, oleh sebab itu penulis memilih judul **“Implementasi *E-Service Quality* Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Pada *Department Front Office* di Alila Ubud”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka yang menjadi bahan pokok permasalahan dalam skripsi ini adalah :

1. Bagaimanakah implementasi E-Service Quality pada Department Front Office di Alila Ubud?
2. Bagaimanakah pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan di Alila Ubud?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis implementasi *E-Service Quality* Pada *Department Front Office* di Alila Ubud
2. Untuk menganalisis pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Kepuasan Tamu di Alila Ubud

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan, wawasan mengenai Implementasi *E-Service Quality* Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu

Pada *Department Front Office* di Alila Ubud serta juga diharapkan sebagai motivasi untuk melakukan penelitian selanjutnya

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Perusahaan

Bahan penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan untuk

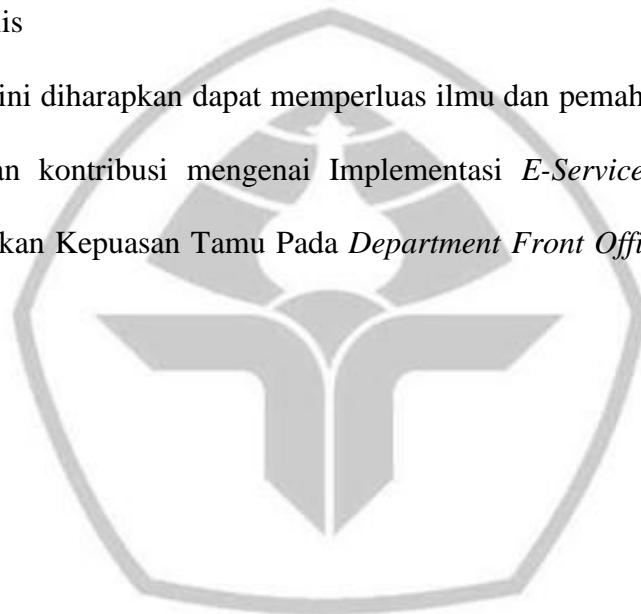
peningkatan *E-Service Quality* dalam rangka memberikan kepuasan bagi tamu hotel di Alila Ubud.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Dapat dijadikan sebagai referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian dengan masalah terkait dan menambah sumber keilmuan bagi Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

3. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas ilmu dan pemahaman serta dapat memberikan kontribusi mengenai Implementasi *E-Service Quality* Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Pada *Department Front Office* di Alila Ubud ini.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan juga hasil pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan pada hasil dan pembahasan Alila Ubud sudah mengimplementasikan E-Service Quality hal ini dibuktikan dengan kedua variabel memperoleh skor rata-rata yaitu 4.14 yang artinya sangat terimplementasi. Implementasi E-service Quality di Alila Ubud yaitu berupa sudah mengurangi penggunaan kertas pada saat melakukan registrasi maupun bill dari tamu maupun penggunaan kertas lainnya. Adapun contoh nyata dari penerapan *e-service quality* di Alila Ubud adalah sudah diterapkannya mulai dari tamu booking lewat online, dan juga check-in lewat online, selain itu dapat juga melalui *apps world of hyatt*, dan juga bisa melihat *avaibility* kamar yang sudah diterapkan sepenuhnya di Alila Ubud. Dengan adanya penerapan *e-service quality* para staff front office dapat mempersiapkan lebih awal fasilitas yang memang diperlukan oleh tamu. Para staff juga sudah mengetahui jika ada tamu yang tidak suka ataupun alergi dengan makanan tertentu, jadi para staff akan lebih *aware* dengan hal itu dengan menyiapkan makanan yang tentu berbeda. Dari segi kamar, juga akan lebih berpengaruh kepada kepuasan tamu karena akan lebih *well prepare*. Implementasi *e-service quality* pada *Front office*

departement di Alila Ubud memang benar adanya, meskipun masih ada kendala ataupun hambatan di dalam menerapkannya diharapkan para *staff front office* Alila Ubud dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi untuk kedepannya, dapat meminimalisir adanya complain dari tamu, miss komunikasi, dan lebih mengupdate diri dengan cara penggunaan *e-service quality system*, serta tetap memberikan pelayanan terbaik ke tamu.

2. Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,213, disimpulkan bahwa variabel *E Service Quality* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan tamu yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel kepuasan tamu maka akan berpengaruh positif terhadap *E Service Quality* sebesar 0,213. Berdasarkan hasil uji yang diperoleh dari koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,310, disimpulkan bahwa pengaruh variabel bebas (*E Service Quality*) adalah sebesar 0,310 atau 31%. Sisanya yaitu 69% merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak diteliti oleh penulis. Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan, disimpulkan bahwa *E Service Quality* berpengaruh secara signifikan dalam meningkatkan kepuasan tamu di Alila Ubud. Hasil uji t (parsial) menunjukkan nilai signifikansi pengaruh *E Service Quality* terhadap kepuasan tamu adalah $0,000 < 0,05$ dan nilai t-hitung $6,641 >$ nilai t-tabel 1,984.

5.2 Saran

1. Dengan adanya pengaruh positif E-Service Quality untuk meningkatkan Kepuasan Tamu di Alila Ubud, diharapkan Alila Ubud bisa tetap mempertahankan serta meningkatkan penerapan E-Service Quality agar dapat

terus meningkatkan kepuasan terhadap pelanggan, yang tentunya dapat memberikan dampak yang baik terhadap lingkungan sekitar Alia Ubud. Semakin E-Service Quality meningkat maka akan semakin meningkat pula kepuasan terhadap pelanggan yang dihasilkan.

2. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan atau perbandingan pada penelitian selanjutnya yang akan melakukan penelitian dalam materi, pembelajaran dan tingkatan pendidikan yang berbeda.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- 2016, C. (n.d.). *r MIXED METHOD RESEARCH Masrizal **. 53–56.
- Angesti, N. K. D., Wahyuni, M. A., & Yasa, I. N. P. (2018). Pengaruh Presepsi Wajib Pajak UMKM atas Pemberlakuan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Perpajakan. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Universitas Ganesha*, 9(1), 65–74.
- Blut, M., Chowdhry, N., Mittal, V., & Brock, C. (2015). E-Service Quality: A Meta-Analytic Review. *Journal of Retailing*, 91(4), 679–700. <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2015.05.004>
- Brier, J., & lia dwi jayanti. (2020a). *Kepuasan Pelanggan*. 21(1), 1–9. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203>
- Brier, J., & lia dwi jayanti. (2020b). *klasifikasi hotel*. 21(1), 1–9. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203>
- Brier, J., & lia dwi jayanti. (2020c). *LOYALITAS PELANGGAN BERDASARKAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN*. 21(1), 1–9. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203>
- Brier, J., & lia dwi jayanti. (2020d). *variabel bebas dan terikat*. 21(1), 1–9. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203>
- Candra Teddy. (n.d.). *No Title*.
- Change, G., Cimino, M., York, N., Alifah, U., Mayssara A. Abo Hassanin Supervised, A., Chinatown, Y., Staff, C., & Change, G. (2021). Pengaruh E-Service Quality, Perceived Value Terhadap E-Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening dan Pengaruhnya dengan E-Customer Loyalty Pada Pengguna Ruang Guru. In *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* (Vol. 3, Issue 2).
- Durianto, 2014. (2018). Central Route Persuasion. *Businessstopia*. <https://www.businessstopia.net/communication/central-route-persuasion>
- Fendya, W. T., & Wibawa, S. C. (2018). Pengembangan Sistem Kuesioner Daring Dengan Metode Weight Product Untuk Mengetahui Kepuasan Pendidikan Komputer Pada Lpk Cyber Computer. *It-Edu*, 3(01), 48. https://kebudayaan.denpasarkota.go.id/uploads/download/download_193006110602_E-Book.pdf
- Ferdinando, T. G., & Andri, S. (2018). Sistem koordinasi kerja front office department dalam penanganan check-in dan check-out di Allium Batam Hotel. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 5(2), 1–13

- Hasanah, H. (2017). *Teknik-Teknik Observasi*. 8(1), 21. <https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>
- hayani2020. (2020). kepuasan pelanggan. *Kaos GL Dergisi*, 8(75), 147–154. <https://doi.org/10.1016/j.jnc.2020.125798><https://doi.org/10.1016/j.smr.2020.02.002><http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/810049><http://doi.wiley.com/10.1002/anie.197505391><http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780857090409500205>
- Hidayat Fikri. (2013). *Perancangan Syari'Ah Garden Hotel di Jalan Kaliurang*. 12–25. https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/13066/05.2_bab_2.pdf?sequence=6&isAllowed=y#:~:text=Menurut SK Menteri Pariwisata%2C Pos%2C dan Telekomunikasi No. KM,umum yang dikelola secara komersial
- Hotel, C. (n.d.). *Tujuan*. 279–296.
- Imron, 2019. (2019). Klasifikasi Jenis Data. *Academia Teknologi Pendidikan Dan Fakultas Ilmu Pendidikan*. https://www.academia.edu/download/60669432/KLASIFIKASI_JENIS_DATA_PENELITIAN.pdf
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Prinsip-Prinsip PEMASARAN Principle of Marketing*. 1–63.
- Krestanto, H. (2021). Strategi dan Usaha Reservasi untuk Meningkatkan Tingkat Hunian di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Media Wisata*, 17(1). <https://doi.org/10.36276/mws.v17i1.151>
- Ladhari, R. (2010). Developing e-service quality scales: A literature review. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 17(6), 464–477. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2010.06.003>
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Volume*, 7(2), 113–125.
- Moshinsky, 2018. (n.d.). *Instrumen Pengumpulan Data*. 1–20.
- Moshinsky, M. (1959). Front Office. In *Nucl. Phys.* (Vol. 13, Issue 1).
- Musyaffa, N., & Ngatno. (2019). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus pada Penumpang Kereta Api Kelas Eksekutif Argo Sindoro PT. KAI DAOP IV Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 8(4), 1–10.
- Putra, K. H. W., Sari, I. G. A. M. K. K., & Winia, I. N. (2022). Implementation of e-service quality by front office department in increasing guest satisfaction at Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali. *Journal of Applied Sciences in Travel and Hospitality*, 5(2), 88–97. <https://doi.org/10.31940/jasth.v5i2.88-97>
- Putra, M. D. V., Armoni, N. L. E., & Sagitarini, L. L. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Front Office Departement Terhadap Kepuasan Tamu Sense*

Hotel Seminyak.

- Rita, P., Oliveira, T., & Farisa, A. (2019). The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Heliyon*, 5(10), e02690. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02690>
- Saputra, S., & Yulistianis, S. R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grand Setiabudi Hotel& Apartment. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 9(2), 21–31.
- Sari, Lestari, A., Hasmalena, Hasmalena, Laihat, & Laihat. (2021). Penggunaan Media Sosial Whatsapp Pada Pembelajaran Daring Di Kelas I Sdn 25 Indralaya. *Jurnal Inovasi Sekolah Dasar*, 8(1), 48–55. <https://doi.org/10.36706/jisd.v8i1.14366>
- Sugiyono, 2016. (2020). *Buku Ajar Statistik Dasar*. 21(1), 1–9. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203>
- Sugiyono, 2018. (2018). *DINAMIKA HUKUM Volume 9, No.2, Juli 2018*. 9(2).
- Sugiyono, 2019. (2019). Pengaruh penggunaan media pembelajaran buku pop-up terhadap hasil belajar siswa kelas iv sdn 2 bendungan kecamatan gondang kabupaten tulungagung. *Edustream : Jurnal Pendidikan Dasar*, 3(2), 16–22.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Supardi, S. (2021). Populasi dan Sampel Penelitian. *Unisia*, 13(17), 100–108. <https://doi.org/10.20885/unisia.vol13.iss17.art13>
- Toha, M., & Miyanto. (2015). Analisis Dan Perancangan Sistem Reservasi Hotel D ' Griya Serang. *Kumpulan Jurnal Ilmu Komputer*, 2(2), 58–61.
- Utama, R. I. G. B., & Mahadewi, E. N. M. (2018). *Metodologi penelitian pariwisata dan perhotelan*.
- 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.
- Wibisono, I. P., & Firstyndah Hartini, A. (2022). *Wahana : Tridarma Perguruan Tinggi Efektifitas Digital Concierge Dalam Mendukung Operasional Hotel*. 74(1), 117–149. <http://jurnal.unipasby.ac.id/index.php/whn>
- Wijaya, T. (2018). Manajemen Kualitas Jasa Edisi ke 2. *Indeks*, 14.
- 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>
- Yuda Pratama, M., Arsyad, S., Perhotelan, P., & Vokasi, F. (2018). *PERAN KUALITAS KINERJA FRONT OFFICE DEPARTMENT DALAM*

MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI BATIQA HOTEL PALEMBANG.
102–108.

Yuniawan, E. L. (1959). ENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION PADA PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO. *Nucl. Phys.*, 13(1), 104–116.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: A critical review of extant knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362–375.
<https://doi.org/10.1177/009207002236911>



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI