

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI E-SERVICE QUALITY PADA FRONT  
OFFICE DEPARTEMENT UNTUK MENINGKATKAN  
KEPUASAN TAMU DI THE TRANS RESORT BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**NI MADE PRIHARTANI UTARI DEWI**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI E-SERVICE QUALITY PADA FRONT  
OFFICE DEPARTEMENT UNTUK MENINGKATKAN  
KEPUASAN TAMU DI THE TRANS RESORT BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**NI MADE PRIHARTANI UTARI DEWI  
NIM. 1915834131**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI E-SERVICE QUALITY PADA FRONT  
OFFICE DEPARTEMEN UNTUK MENINGKATKAN  
KEPUASAN TAMU DI THE TRANS RESORT BALI**

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



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**NI MADE PRIHARTANI UTARI DEWI  
NIM. 1915834131**

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

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

### IMPLEMENTASI E-SERVICE QUALITY PADA FRONT OFFICE DEPARTEMEN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI THE TRANS RESORT BALI

Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan  
Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali  
Pada hari Rabu, tanggal 26 Juli 2023

Dosen Pembimbing I

**Dr. Drs. I Ketut Utama, MA**  
NIP. 196312311989101001

Dosen Pembimbing II

**Dr. Ni Putu Wiwiek Ary Susyarini, SE., MM**  
NIP. 198009032008122002

Mengetahui Ketua  
Jurusan Pariwisata

**Prof. Ni Made Eknawati, MATM., PhD**  
NIP. 196312281990102001

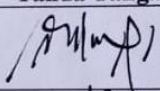
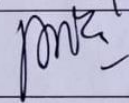
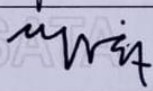


## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul:

### **IMPLEMENTASI E-SERVICE QUALITY PADA FRONT OFFICE DEPARTEMEN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI THE TRANS RESORT BALI**

Yang disusun oleh **Ni Made Prihartani Utari Dewi**  
(**NIM.1915834131**) telah dipertahankan dalam  
Sidang Skripsi di depan Tim Penguji  
Pada hari Rabu, tanggal 26 Juli 2023

	<b>Nama Tim Penguji</b>	<b>Tanda Tangan</b>
<b>Ketua</b>	Dr. Drs. I Ketut Sutama, MA NIP. 196312311989101001	
<b>Anggota</b>	Drs. Budi Susanto, M.Par NIP. 196009251989031001	
<b>Anggota</b>	Ida Ayu Elistyawati, A.Par., M.Par NIP. 196707141998032001	

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](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 : Ni Made Prihartani Utari Dewi

NIM : 1915834131

Program Studi : D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata,  
Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**“Implementasi E-Service Quality Pada Front Office  
Departement Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu Di The  
Trans Resort 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, 26 Juli 2023



Ni Made Prihartani Utari Dewi

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Usulan Proposal Penelitian dengan judul “Implementasi *E-Service Quality Pada Front Office Departement* untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu di The Trans Resort Bali” tepat pada waktunya. Proposal penelitian 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 proposal ini tidak dapat diselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak selama proses penyusunan dan penulisan. Beberapa pihak telah memberikan dukungan kepada penulis baik moril maupun material hingga penulisan usulan proposal penelitian ini dapat diselesaikan. Sepenuhnya disadari bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak, usaha yang dilakukan untuk menyelesaikan usulan proposal penelitian ini tidak membuahkan hasil yang berarti. Sehubungan dengan hal tersebut, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom. 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 izin dalam melaksanakan

perkuliahan pada Jurusan Pariwisata serta turut membantu kelancaran penulis dalam melakukan penyusunan Usulan Penelitian.

3. Dr. Drs. Gede Ginaya, M. Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah membantu memberikan masukan dan kelancaran bagi penulis.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan begitu banyak panduan, dorongan, dan masukan dalam melaksanakan penyusunan Usulan Penelitian ini.
5. Dr. Drs. I Ketut Utama, MA selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan pandangan, arahan, motivasi dan senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing penulis demi kelancaran penyusunan Usulan Penelitian ini dari tahap awal hingga akhir.
6. Dr. Ni Putu Wiwiek Ary Suryarini, S.E.,M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, dukungan, dan bimbingan nya tanpa henti untuk membantu penulis agar dapat menyelesaikan penulisan Usulan Penelitian ini dengan baik dan tepat waktu.
7. Seluruh pimpinan dan *staff* The Trans Resort Bali yang telah memberikan informasi dan mendukung penulis dalam melakukan penulisan usulan proposal penelitian ini.
8. I Nyoman Arta dan Ni Ketut Sarini sebagai orang terkasih dan keluarga tercinta yang selalu memberi dukungan dan mendoakan penulis dengan tulus selama penulis menempuh studi di Politeknik Negeri Bali.



9. Teman-teman yang selalu memberikan dukungan satu sama lain, saling memberi masukan, dan informasi dalam melakukan penulisan Usulan Proposal Penelitian

Penulis menyadari bahwa usulan proposal penelitian ini tidak akan berhasil tanpa bimbingan dan pengarahan dari berbagai belah pihak. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan penulisan selanjutnya. Penulis berharap proposal ini dapat bermanfaat bagi kajian maupun pengembangan industri pariwisata. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih dan mohon maaf atas kesalahan dalam melakukan penulisan.



Penulis,

Ni Made Prihartani Utari Dewi

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## ABSTRAK

Prihartani Utari Dewi, Ni Made. 2023. Implementasi E-Service Quality pada Front Office Departement untuk meningkatkan kepuasan tamu di The Trans Resort Bali. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Dr. Drs. I Ketut Utama, MA. dan Pembimbing II: Dr. Ni Putu Wiwiek Ary Susyarini, SE., MM

Kata Kunci: Implementasi, *E-Service Quality*, Kepuasan Tamu, *Front Office Departement*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi *e-service quality* pada *Front Office Departement* untuk meningkatkan kepuasan tamu di The Trans Resort Bali. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, wawancara, observasi dan studi kepustakaan dan dokumentasi. Populasi dari penelitian ini adalah tamu yang menginap di The Trans Resort Bali dengan sampel berjumlah 104 orang. Alat uji yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya analisis deskriptif kuantitatif, uji asumsi klasik, teknik analisis regresi linier sederhana, uji validitas dan reliabilitas, uji koefisien determinasi dan uji t dengan bantuan program SPSS 26. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa setiap variabel memiliki nilai cronbach's alpha  $> 0,70$ . Pada uji korelasi diperoleh nilai *Pearson Correlation* sebesar 0,553 yang menunjukkan bahwa hubungan antara *e-service quality* dengan Kepuasan Tamu adalah sangat kuat dan positif. Pada hasil analisis regresi linier sederhana diperoleh nilai konstanta sebesar 14, 885 yang menunjukkan bahwa jika *e-service quality* nilainya 0, maka kepuasan tamu nilainya 14, 885. Koefisien *e-service quality* nilainya adalah 0,136 menunjukkan bahwa jika *e-service quality* mengalami kenaikan 1, maka kepuasan tamu akan mengalami kenaikan sebesar 0,136. Koefisien bernilai positif berarti terdapat hubungan yang positif antara *e-service quality* dengan kepuasan tamu. Berdasarkan rekapitulasi jawaban responden dari setiap variabel, diperoleh nilai rata - rata variabel *e-service quality* sebesar 4,19 dan variabel kepuasan tamu sebesar 4,38 yang artinya responden penelitian mempersepsikan tinggi terhadap *e-service quality* dan Kepuasan Tamu. Hal tersebut memberikan gambaran bahwa *e-service quality* merupakan faktor penting yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan tamu pada *Front Office Departement* di The Trans Resort Bali.

## ABSTRACT

Prihartani Utari Dewi, Ni Made. 2023. Implementation of e-service quality in the Front Office Department to increase guest satisfaction at The Trans Resort Bali. Thesis: Tourism Business Management, Department of Tourism, Bali State Polytechnic.

This thesis has been approved and reviewed by Supervisor I: Dr. Drs. I Ketut Sutarna, MA. and Supervisor II: Dr. Ni Putu Wiwiek Ary Susyarini, SE., MM

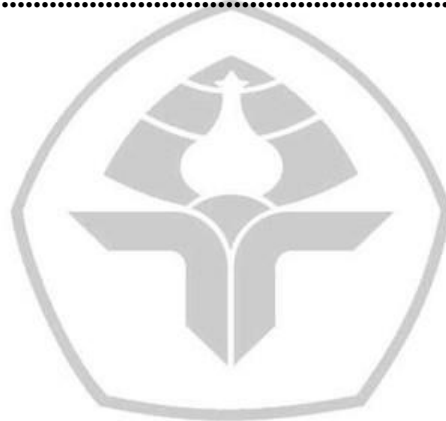
Keywords: Implementation, E-Service Quality, Guest Satisfaction, Front Office Department

This study aims to find out how to implement E-Service Quality in the Front Office Department to increase guest satisfaction at The Trans Resort Bali. The data collection methods used were questionnaires, interviews, observation and literature and documentation studies. The population of this study was made up of guests staying at The Trans Resort Bali, with a sample size of 104 people. The test tools used in this research include quantitative descriptive analysis, the classical assumption test, the simple linear regression analysis technique, the validity and reliability test, the coefficient of determination test, and the T test with the help of the SPSS 26 program. The results of the reliability test show that each variable has a Cronbach's alpha value.  $>0.70$ . In the correlation test, a Pearson Correlation value of 0.553 was obtained, which indicates that the relationship between E-Service Quality and Guest Satisfaction is very strong and positive. In the results of simple linear regression analysis, a constant value of 14.885 is obtained, which indicates that if the E-Service Quality is 0, then Guest Satisfaction is 14.885. The E-Service Quality coefficient is 0.136, indicating that if E-Service Quality has increased by 1, then Guest Satisfaction will increase by 0.136. A positive coefficient means that there is a positive relationship between E-Service and Guest Satisfaction. Based on the recapitulation of respondents' answers to each variable, the average value of the E-Service Quality variable was 4.19 and the Guest Satisfaction variable was 4.38, which means that the research respondents had a high perception of E-Service Quality and Guest Satisfaction. This illustrates that e-service quality is an important factor that must be considered to increase guest satisfaction at the front office department at The Trans Resort Bali.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PESYARATAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Hotel.....	8
2.1.2 Implementasi .....	9
2.1.3 <i>Front Office Departement</i> .....	9
2.1.4 <i>E-Serivce Quality</i> .....	10
2.1.5 Kepuasan Tamu .....	16
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	19
2.3 Hipotesis.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Lokasi Penelitian .....	27
3.2 Objek Penelitian .....	27
3.3 Identifikasi Variabel .....	28
3.4 Definisi Operasional Variabel .....	28

3.5 Jenis dan Sumber Data .....	32
3.6 Metode Penentuan Informan .....	33
3.7 Metode Pengumpulan Data .....	34
3.8 Teknik Analisis Data .....	36
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>45</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	45
4.2 Pembahasan dan Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	59
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>93</b>
5.1 Simpulan.....	93
5.2 Saran .....	95
<b>DAFTAR PUSAKA.....</b>	<b>96</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>100</b>



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4 1 Logo The Trans Resort Bali .....	45
Gambar 4 2 Premier Room .....	47
Gambar 4 3 Celebrity Suite Room .....	47
Gambar 4 4 One-Bedroom Villa .....	48
Gambar 4 5 Three Bedroom Presidential Villa.....	48
Gambar 4 6 The Restaurant.....	49
Gambar 4 7 The 18th Rooftop Bar.....	50
Gambar 4 8 The Club Lounge.....	50
Gambar 4 9 Lobby Lounge .....	51
Gambar 4 10 Diskon Kartu Allow Bank.....	62
Gambar 4 11 Tampilan Instagram, website dan facebook TRB .....	64
Gambar 4 12 Ketersediaan stok produk pada website .....	65
Gambar 4 13 Tampilan Penawaran Produk Hotel.....	66



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya.....	23
Tabel 3. 1 Variabel dan Sub Indikator E-Service Quality .....	29
Tabel 3. 2 Variabel dan Sub Indikator Kepuasan Tamu .....	30
Tabel 3. 3 Skala Likert .....	31
Tabel 3. 4 Kelas Interval .....	44
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin .....	73
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Menurut Usia.....	73
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan .....	74
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas.....	75
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas.....	76
Tabel 4. 6 Hasil Uji Korelasi.....	77
Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas .....	78
Tabel 4. 8 Hasil Uji Linieritas.....	79
Tabel 4. 9 Hasil Uji heteroskedastisitas .....	79
Tabel 4. 10 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana .....	80
Tabel 4. 11 Hasil Uji t.....	81
Tabel 4. 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	82
Tabel 4. 13 Deskripsi Frekuensi Responden pada E-Service Quality .....	84
Tabel 4. 14 Deskripsi Frekuensi Responden pada Kepuasan Tamu .....	90

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran. 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran. 2 Pedoman Wawancara
- Lampiran. 3 Hasil Wawancara
- Lampiran .4 Data Tabulasi Kuesioner
- Lampiran. 5 Hasil Karakteristik Responden
- Lampiran. 6 Hasil Uji Validitas
- Lampiran. 7 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran. 8 Hasil Uji Korelasi
- Lampiran. 9 Hasil SPSS Uji Asumsi Klasik
- Lampiran. 10 Hasil SPSS Uji Regresi Linier Sederhana
- Lampiran. 11 Hasil SPSS Uji Koefisien Determinasi
- Lampiran. 12 Tabel Distribusi t
- Lampiran. 13 Tabel R
- Lampiran. 14 Dokumentasi Pengambilan Data

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki warisan budaya dan keindahan alam yang sangat luas dan dapat dikembangkan sebagai salah satu pendapatan di sektor pariwisata. Industri Pariwisata merupakan sektor andalan dan menjadi salah satu pilihan yang baik untuk perkembangan ekonomi di Negara berkembang saat ini (Siregar, 2021). Sektor pariwisata sekarang ini telah menjadi kegiatan usaha atau industri yang cukup maju di dunia. Bali merupakan salah satu pusat destinasi dengan keindahan alamnya yang banyak diminati oleh wisatawan mancanegara. Bali juga memiliki potensi wisata yang sangat besar sehingga peluang bisnis dalam jasa penginapan juga semakin besar. Hotel sangat dibutuhkan oleh para wisatawan yang sedang berkunjung ke suatu wilayah untuk tempat beristirahat.

Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus (Sulastiyono, 2011). Bisnis ini berhubungan dengan orang-orang sebagai pelanggan, maka bisnis ini berhubungan dengan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan disini merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan bisnis ini.

Kualitas pelayanan hotel di Bali dikenal dengan baik melalui keramah-tamahannya dalam melayani tamu. Agar dapat mempertahankan kualitas pelayanan tersebut harus terus melakukan pembenahan di sektor pariwisata, utamanya Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai pelaku pariwisata agar dapat memberikan pelayanan terbaik sehingga dapat terus menarik para wisatawan (Sulistiyawati & Sukmayani, 2019). Pengertian kualitas pelayanan menurut Supranto (2006) adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Kualitas pelayanan akan dihasilkan oleh operasional yang dilakukan perusahaan dan keberhasilan proses operasi perusahaan ditentukan oleh banyak faktor antara lain karyawan, teknologi, sistem, keterlibatan konsumen, dan seberapa besar masing-masing faktor tersebut dalam memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan yang diciptakan. Kualitas pelayanan merupakan kunci kesuksesan bisnis perhotelan ada lima dimensi yang perlu diperhatikan, kelima dimensi tersebut antara lain bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Jadi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan suatu perusahaan dapat dilihat dari kepuasan pelanggan terhadap kelima dimensi layanan yang ditawarkan perusahaan (Suryadharma & Nurcahya, 2015).

Kualitas pelayanan sangat berhubungan dengan kepuasan tamu, sebab ketika tamu merasa tidak puas dengan pelayanan maka mereka akan memilih hotel lain untuk menginap tetapi apabila tamu merasa puas dengan pelayanan suatu hotel mereka akan kembali datang ke hotel yang sama dan dengan mudah akan menceritakan tentang kepuasan mereka terhadap pelayanan di suatu hotel kepada

rekan-rekan mereka (Dian & Ayu, 2016). Terdapat enam indikator dalam mengukur tingkat kepuasan konsumen menurut Tjiptono, (2014) yaitu, kepuasan pelanggan keseluruhan, dimensi kepuasan pelanggan, konfirmasi harapan, niat beli ulang, kesediaan untuk merekomendasi, dan ketidakpuasan pelanggan.

*E-service quality* merupakan salah satu implementasi dari green service karena dalam implementasi *e-service quality* lebih memperhatikan lingkungan kemudian menitikberatkan pada penggunaan material yang ramah lingkungan dan dapat memenuhi kebutuhan tamu dengan menyediakan ramah lingkungan produk. Dalam penerapan *e-service quality* terdapat beberapa indikator yang digunakan sebagai alat ukur implementasi *e-service quality* sesuai yang terdapat dalam jurnal yaitu: efisiensi, reliabilitas, pemenuhan, privasi, daya tanggap, kompensasi dan kontak (Virgianne et al., 2019).

Konsumen hotel dalam memilih tempat penginapan memiliki berbagai macam kriteria, dengan adanya perbedaan kriteria pemilihan hotel maka pihak manajemen dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan pelayanan dan melakukan inovasi secara terus menerus. Untuk itu hotel perlu dalam melakukan riset untuk mengevaluasi apa yang diinginkan konsumennya ditinjau dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumennya (Arifin, 2015).

The Trans Resort Bali adalah salah satu hotel berbintang lima yang ada di Bali. The Trans Resort Bali terletak di tengah kawasan Seminyak yang ramai dan bergaya. Berjarak 10 km dari Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai dan berlokasi strategis, mudah dijangkau dari Seminyak *eat street*, butik desainer dan pusat perbelanjaan, resor ini berkomitmen untuk menetapkan standar tinggi dalam

menyediakan pelayanan kepada tamu dengan keramahan dan layanan khas Indonesia sebagai resor kelas dunia. Untuk kelancaran operasional di The Trans Resort Bali terdiri dari beberapa Departement, yaitu: *Front Office Departement*, *Housekeeping Departement*, *Sales and Marketing Departement*, *Food and Beverage Departement* dan departemen lainnya dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Salah satu departemen yang mendukung kelancaram operasional hotel yaitu *Front Office Departement*.

*Front office* merupakan departement yang bertanggung jawab atas penjualan kamar hotel berdasarkan cara yang sistematis melalui reservasi hingga penyerahan kamar kepada tamu hotel dan memberikan pelayanan informasi kepada para tamu selama mereka berada dan menginap di hotel (Negara, 2020). Staff di hotel ini diharapkan agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang menarik dan profesional. Sebelum penerapan *e-service quality* tentunya tamu masih belum merasakan pelayanan yang maksimal atau bisa dibilang masih konvensional seperti susahnya mengakses atau mengetahui informasi mengenai hotel. Permasalahan terkait saat ini menunjukkan bahwa *e-service quality* sangat dibutuhkan karena perkembangan teknologi semakin canggih dimana wisatawan dengan mudah mengetahui informasi segala hotel mengenai harga, jenis kamar, lokasi hotel, fasilitas hotel melalui website dengan mudah sehingga dapat berkembang menjadi lebih efektif dan efisien dalam memberiksn pelayanan.

Pada bagian *Front Office Departement* di The Trans Resort Bali *e-service quality* yang sudah diterapkan seperti menggunakan scan barcode untuk mengetahui fasilitas hotel dan promosi dari hotel, scan barcode untuk mengetahui

menu makanan dan minuman room service, memiliki website untuk booking kamar secara online, pemberian *review* dari tamu dilakukan melalui email dan website, transaksi elektronik menggunakan mesin transaksi debit dan kredit. Selain itu The Trans Resort Bali juga menyediakan media elektronik di hotel seperti telepon, WhatsApp, E-mail dan media sosial lainnya yang memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi secara cepat dan akurat. Namun dalam penerapan *e-service quality* di The Trans Resort Bali, terdapat beberapa indikator *e-service quality* yang perlu untuk ditingkatkan yaitu pada indikator *responsivness* (daya tanggap) seperti belum maksimalnya *Front Office Departement* dalam menjawab pertanyaan dari tamu dengan respon yang cepat dan kurangnya kecepatan *Front Office Departement* dalam mengatasi masalah yang dialami oleh tamu maupun keperluan tamu. Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik mengambil judul penelitian “Implementasi *E-Service Quality* pada *Front Office Departement* Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu di The Trans Resort Bali ”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian yang diajukan adalah:

1. Bagaimanakah implementasi *e-service quality* pada *Front Office Departement* di The Trans Resort Bali?
2. Bagaimanakah *e-service quality* pada *Front Office Departement* dapat meningkatkan kepuasan tamu di The Trans Resort Bali?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang terdapat pada rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian yang dilakukan penulis adalah:

1. Untuk mengetahui implementasi *e-service quality* pada *Front Office Departement* di The Trans Resort Bali.
2. Untuk menganalisis *e-service quality* pada *Front Office Department* dapat meningkatkan kepuasan tamu di The Trans Resort Bali.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Manfaat yang akan diperoleh dalam penelitian ini adalah:

#### 1.4.1 Manfaat Teoretis

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi untuk mendukung penelitian lain dan menambah daftar pustaka di lingkungan akademik. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya dan masukan bagi yang membaca. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan tentang bagaimana implementasi *e-service quality* untuk meningkatkan kepuasan tamu serta permasalahan apa saja yang biasa dihadapi dan penanggulangannya dalam implementasi *e-service quality* pada *Front Office Departement* dapat meningkatkan kepuasan tamu.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu tambahan mengenai implementasi *e-service quality* pada *Front Office Departement* untuk meningkatkan kepuasan tamu di hotel serta menambah pengalaman peneliti dalam mengaktualisasikan materi yang dipelajari.

## 2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan di dalam melaksanakan penelitian ke depannya oleh mahasiswa yang lainnya khususnya mahasiswa jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

## 3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan serta dapat membantu perusahaan meningkatkan pelayanan elektronik dalam meningkatkan kepuasan tamu yang menginap di hotel.

### 1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kombinasi (*mix method*) dari analisis kualitatif dan kuantitatif, pengambilan datanya dilakukan di The Trans Resort Bali yang berlokasi di Jalan Sunset Road, Seminyak, Kerobokan Kelod, Kec. Kuta Utara, Kabupaten Badung, Bali. Objek penelitian ini yaitu implementasi *e-service quality* pada *Front Office Departement* untuk meningkatkan kepuasan tamu di The Trans Resort Bali. Adapun indikator dari *e-service quality* yaitu *efisiensi, reability, fulfillment, privasi, responsivness, compensations, contact* dan indikator kepuasan tamu yaitu kepuasan pelanggan keseluruhan, dimensi kepuasan pelanggan, konfirmasi harapan, niat beli ulang dan kesediaan untuk merekomendasikan.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan penelitian dan pengujian yang telah dilakukan baik secara kuantitatif maupun kualitatif dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Implementasi *e-service quality* pada *Front Office Department* dapat meningkatkan kepuasan Tamu di The Trans Resort Bali. Hal tersebut karena penerapan konsep *e-service quality* pada *Front Office Department* sangat berperan secara efektif dan efisien dalam meningkatkan kepuasan tamu, dikarenakan website dapat diakses dimana dan kapan saja hanya melalui internet tanpa harus melakukan interaksi langsung kepada pihak hotel. Penerapan *e-service quality* pada *Front Office Department* di The Trans Resort Bali sudah diterapkan berdasarkan 7 indikator dan 20 sub indikator, seperti efisiensi dari website yang dapat digunakan oleh konsumen dalam mencari dan menemukan produk yang diinginkan dengan mudah, reliabilitas dari website yang tidak mengalami masalah ataupun error ketika digunakan, kelengkapan informasi yang dimiliki oleh pihak hotel melalui website, keamanan privasi dan transaksi yang terjamin, daya tanggap ataupun respon dari pihak hotel dapat dilakukan dengan cepat dengan adanya *e-service quality*, memiliki mekanisme *refund* yang dapat digunakan ketika terjadi suatu kesalahan pada saat melakukan transaksi dan memiliki customer service selama 24 jam. Dengan demikian peneliti berharap *kedepannya Front Office Department* dapat tetap



menjaga dan meningkatkan penerapan *e-service quality* agar dapat terciptanya lebih kepuasan tamu.

2. *E-Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu pada The Trans Resort Bali yang berarti nilai *e-service quality* dapat meningkatkan kepuasan tamu. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,136 serta nilai  $t$  hitung (6,705) <  $t$  tabel (1,659). Koefisien bernilai positif berarti terdapat hubungan yang searah antara *e-service quality* dengan kepuasan tamu, dimana apabila *e-service quality* ditingkatkan maka juga akan diikuti oleh meningkatnya kepuasan tamu. Berdasarkan hasil koefisien determinasi diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,306. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *e-service quality* memberikan variasi hubungan sebesar 30,6% terhadap kepuasan tamu di The Trans Resort Bali. Pada rekapitulasi jawaban responden dari setiap variabel, diperoleh nilai rata - rata variabel *e-service quality* sebesar 4,19 dan variabel kepuasan tamu sebesar 4,38 yang artinya responden penelitian mempersepsikan tinggi terhadap *e-service quality* dan kepuasan tamu. Hal tersebut memberikan gambaran bahwa *e-service quality* merupakan faktor penting yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan tamu pada *Front Office Departement* di The Trans Resort Bali.

## 5.2 Saran

### 1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini telah dibuktikan bahwa *E-Service Quality* memiliki peran penting dalam penentuan Kepuasan Tamu. Peneliti berharap Front Office Departement di The Trans Resort Bali dapat meningkatkan dalam mengatasi masalah yang dialami oleh pelanggan dan juga memiliki kecepatan dan kesigapan dalam mengatasi masalah maupun keperluan pelanggan lainnya serta memberikan solusi dari masalah yang dihadapi oleh pelanggan dan peneliti berharap kedepannya *Front Office Departement* di The Trans Resort Bali dapat tetap menjaga dan meningkatkan penerapan *E-Service Quality* agar dapat terciptanya lebih kepuasan tamu.

### 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian yang akan dilakukan selanjutnya, disarankan agar menggunakan subjek dan objek yang berbeda dari penelitian ini dengan menggunakan responden lain dan teori yang berbeda dibandingkan dengan penelitian ini, sehingga peneliti selanjutnya akan lebih mudah dan lebih banyak mendapatkan gambaran terkait dengan hasil yang mendekati dengan kondisi penelitian sebelumnya. Pada penelitian selanjutnya agar lebih banyak menggunakan teori-teori lain agar mendapatkan hasil penelitian yang maksimal sehingga mendapatkan perbedaan dari penelitian ini seperti perbedaan sampel teknik analisi dan teori lainnya.

## DAFTAR PUSAKA

- Afrida, D. (2015). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Elisa Kit Ridascreen Chloramphenicol. *Studi Kasus Di PT Semeru Perkasa Permai, Doctoral dissertation, Universitas Mercu Buana Jakarta-Menteng.*
- Agusnawar. (2013). Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel. *Jakarta: PT. PERCA.*
- Amin, M. (2016). Internet banking service quality and its implication on e-customer satisfaction and e-customer loyalty. *International Journal of Bank Marketing*, 34(3), 280-306.
- Arifin, Z. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Kara Guest House Sragen.*
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik). Bandung: Rineka Cipta.*
- Bagyono. (2012). *Teori dan Praktek Hotel dan Front Office (3rd ed.). Bandung: ALFABETA CV.*
- Bungin, B. (2014). *Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya. Metodologi Penelitian Kuantitatif.*
- Dian, M., & Ayu, R. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Kantor Depan Terhadap Kepuasan Tamu Di Marbella Suites Bandung.* 17.
- Ervina, E., & Octaviany, V. (2018). E-Service Quality Web Reservation Pada Hotel Bintang Iv Di Kota Bandung. *National Conference of Creative Industry, September, 5–6.* <https://doi.org/10.30813/ncci.v0i0.1251>
- Ghozali. (2016). *Uji Asumsi Klasik.*
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan IBM SPSS 25.* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hendy Guntur Saputra, F. (2015). Determinan Nilai Perusahaan Sektor Property, Real Estate, & Building Construction Di BEI. *Accounting Analysis Journa.*
- Hermawan, H., Brahmanto, E. dan F. H. (2018). *Pengantar Manajemen Hospitality. Pengantar Manajemen Hospitality. Pekalongan: Penerbit NEM.*
- Heryana, A., U. (2018). *Informan Penelitian.*
- Kotler. (2014). *Prinsip-Prinsip Manajemen. Jakarta: Erlangga.*
- Lee Sze Yuan<sup>1</sup>, Muhammad Shahar Jusoh, PhD<sup>2</sup>, Dayang Hasliza Muhd Yusuf, P. and, & Ghani<sup>4</sup>, M. R. A. (2020). The Relationship between Product Quality, E-Service Quality and Brand Image on Customer Satisfaction: Preliminary Investigation in Perlis. *International Journal of Business and Management*, 4(5), 43–54. <https://doi.org/10.26666/rmp.ijbm.2020.5.6>

- Lupiyoadi, R. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.*
- Malhotra. (2004). *Penentuan Jumlah Sampel.*
- Muniarty, P., Wulandari, W., & Saputri, D. (2022). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Pada Marketplace Shopee. *Equilibrium : Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 11(2), 1. <https://doi.org/10.35906/equili.v11i2.1097>
- Nasution, A. E., & Lesmana, M. T. (2018). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Selera Konsumen ( Studi Kasus Pada Alfamart di Kota Medan ). *Prosiding Seminar Nasional Vokasi Indonesia*, 1(2), 83–88.
- Negara. (2020). *Pengertia Front Office.*
- Ni Made Nitha Balistha, I Ketut Utama, Ida Ayu Elistyawati, I Gede Mudana, Ni Nyoman Triyuni, & Ni Made Ernawati. (2022). Implementation of E-Service Quality at Front Office Department to Increase Guest Satisfaction. *International Journal of Travel, Hospitality and Events*, 1(3), 202–213. <https://doi.org/10.56743/ijothe.v1i3.171>
- Parasuraman. (2013). Dimensi Service Quality. *Journal of Retailing.*
- Permana, H., & Djatmiko, T. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee di Bandung. *Sosiohumanitas*, 20(2), 64–78. <https://doi.org/10.36555/sosiohumanitas.v20i2.112>
- Rifki, M. (2021). Pengaruh E-Service Quality dan E-WOM terhadap Customer Trust dan Dampaknya Terhadap Repurchase Intention pada customer oyorooms. In *Repository.Uinjkt.Ac.Id.* <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/55385>
- Saras Pertami Putri, N. L. P. (2020). *Analisis Prosedur Pembelian Dan Pengendalian Persediaan Groceries Di Lv8 Resort Hotel Analisis Prosedur Pembelian Dan Pengendalian Persediaan Groceries Di Lv8 Resort Hotel.* 98.
- Sidqi, A. N. (2021). *Analisis Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Layanan Elektronik Shopee.*
- Silva, M. B. (2016). Percepção da população assistida sobre a inserção de estudantes de medicina na Unidade Básica de Saúde. *Trabalho de Conclusão de Curso*, 1(9), 1–10. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Sinrang, A. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Hotel Grand Clarion Makassar.*
- Siregar, V. M. M., & Siagian, N. F. (2021). Sistem Informasi Front Office Untuk Peningkatan Pelayanan Pelanggan Dalam Reservasi Kamar Hotel. *Jurnal Teknik Informasi Dan Komputer (Tekinkom)*, 4(1), 77–82. <https://doi.org/10.37600/tekinkom.v4i1.279>
- Sudjana, N. (2011). *Analisis Statistik Deskriptif. Bandung. Sinar Baru Algensindo.*

- Sugiarto. (2002). Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa. *Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama*, 216.
- Sugiono. (2014). Purposive Sampling. *Bandung: Alfabeta*.
- Sugiono. (2016). Data Primer. *Bandung: Alfabeta, CV*.
- Sugiono. (2016). Data Sekunder. *Bandung: Alfabeta, CV*.
- Sugiono. (2016). Memahami Penelitian Kualitatif. *Bandung: Alfabeta*.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Bisnis. *Bandung : Alfabeta*.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). *Bandung: ALFABETA CV*.
- Sugiyono. (2018). Analisis Kualitatif. *Bandung : Alfabeta*.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D.
- Sugiyono, P. (2016). Metode Penelitian Manajemen (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (Action Research, dan Penelitian Evaluasi). *Metode Penelitian Manajemen (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (Action Research, Dan Penelitian Evaluasi)*. *Bandung: Alfabeta Cv*.
- Sugiyono, P. D. (2016). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)* (M. T. Sutopo (ed.)). *CV. Alfabeta*.
- Sujarweni, W. V. (2014). Metodologi Penelitian. *Yogyakarta: Pustaka Baru Press*.
- Sulastiyono, A. (2011). (2011). Seri manajemen usaha jasa sarana pariwisata dan akomodasi manajemen penyelenggaraan hotel. *Bandung: Alfabeta*.
- Sulistiyawati, L. K. S., & Sukmayani, N. P. I. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Sheraton Bali Kuta Resort*. 8, 1–9.
- Supranto. (2006). Kualitas pelayanan. *Pengertian Kualitas*, 226.
- Supranto, J. (2001). Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah. *J. Akarta: PT Asdi Mahasatya*. file:///C:/Users/Microsoft/Downloads/32-65-1-PB.pdf
- Supranto, J. (2008). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar. *Jakarta: Cetakan Ketiga, PT.Ritveka Cipta, Jakarta*.
- Suryadharma, I., & Nurcahya, I. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan Hotel Bintang Pesona Di Denpasar Timur. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4(4), 250942.
- Syahida. (2014). *Pengertian Implementasi*.
- Tahiri, A., Kovaçi, I., Lekiqi, B., & Rexhepi, A. (2021). Tourism and hotel industry: Definition, concepts and development – the case of kosovo. *Quality - Access to Success*, 22(182), 110–115.

- Tjiptono, F., and Chandra, G. (2016). *Service, Quality and Satisfaction 4th edition. Service, Quality and Satisfaction 4th Edition, 176*(Yogyakarta: Andi.).
- Tjiptono. (2019). *Kepuasan Pelanggan. Dimensi Kepuasan Pelanggan.*
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa, Edisi Pertama. Malang: Bayu Media Publishing.*
- Tjiptono, F. (2014). *Customer Satisfaction. Yogyakarta : Andi.*
- Triguno. (2000). *Budaya Kerja. Jakarta: Penerbit Golden Trayon Press.*
- Ulum, F., & Muchtar, R. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Website Start-Up Kaosyay. *Jurnal Tekno Kompak, 12*(2), 68. <https://doi.org/10.33365/jtk.v12i2.156>
- Umar, H. (2003). *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa. Jakarta : Ghalia Indonesia.*
- 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.
- Yamit Zulian. (2005). *Manajemen Produksi dan Operasi. Yamit, Zulian, 75.*
- Yuliara, I. M. (2016). *Modul Regresi Linier Berganda. Regresi Linier Berganda, 18.*
- 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.