

SKRIPSI
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
TAMU PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT
DI HOTEL SANTIKA SILIGITA NUSA DUA BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Putu Wahyu Eka Wiranata

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

SKRIPSI
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
TAMU PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT
DI HOTEL SANTIKA SILIGITA NUSA DUA BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Putu Wahyu Eka Wiranata
NIM 2415854007

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

SKRIPSI
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
TAMU PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT
DI HOTEL SANTIKA SILIGITA NUSA DUA BALI

Skripsi ini Diusulkan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata
di Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Putu Wahyu Eka Wiranata
NIM 2415854007

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu pada Front Office Department di Hotel Santika Siligita Nusa Dua Bali” dapat diselesaikan tepat waktu. Penulisan skripsi ini merupakan sebuah wadah penyalur ilmu dan minat mahasiswa dalam melakukan penelitian sebagai salah satu syarat agar dapat menyelesaikan pendidikan D4 Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas berkat dukungan dan masukan yang terus-menerus diberikan oleh berbagai pihak kepada penulis. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan fasilitas serta kesempatan pada penulis untuk melaksanakan perkuliahan di kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, 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 skripsi.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang serta membantu memberikan kelancaran dan masukan bagi penulis.
4. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang serta memberikan banyak panduan, dorongan, dan masukan dalam melaksanakan penyusunan skripsi.
5. Drs. I Gusti Putu Sutarma, M.Hum., selaku Dosen Pembimbing I yang serta memberikan pandangan, arahan, motivasi dan telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis demi kelancaran penyusunan skripsi ini dari tahap awal sampai akhir.
6. Ni Wayan Merry Nirmala Yani, S.Si., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, dukungan, dan bimbingan nya tanpa henti untuk

membantu penulis agar dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.

7. I Ketut Agus Artawan, selaku *General Manager* Hotel Santika Siligita yang telah memberikan kesempatan kepada penulis selama melakukan penelitian di hotel.
8. Ni Putu Putri Agustiar, selaku *Assistant Human Resource Manager* Hotel Santika Siligita yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk penulis dalam melakukan penelitian di hotel.
9. I Made Durmyasa, selaku *Front Office Manager* Hotel Santika Siligita yang telah membimbing dan memberikan banyak ilmu serta arahan dalam melakukan penelitian di hotel.
10. Seluruh *Front Office Team* yang telah banyak memberi petunjuk penulis pada saat praktek kerja lapangan di Hotel Santika Siligita serta Seluruh Staff Hotel Santika Siligita yang memberikan bimbingan dan membantu penulis selama kegiatan penelitian di hotel.
11. I Wayan Sumerta dan Ni Wayan Sumiarti serta seluruh anggota keluarga dan orang terdekat yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam bentuk fisik, materi maupun doa selama melakukan penulisan skripsi
12. Seluruh teman-teman dan rekan-rekan yang selalu memberi support dan masukan yang bermanfaat bagi saya.

Penulis menyadari dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan terdapat banyak kekurangan mengingat keterbatasan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Untuk itu diharapkan kerendahan hati pembaca dalam memberikan masukan dan saran yang bersifat membangun agar bisa menjadikannya lebih baik lagi dan berguna. Akhir kata penulis berharap skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Penulis

I Putu Wahyu Eka Wiranata

ABSTRAK

Wahyu Eka Wiranata, I Putu. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu pada *Front Office* Department di Hotel Santika Siligita Nusa Dua Bali. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Drs. I Gusti Putu Sutarma, M. Hum, dan Pembimbing II: Ni Wayan Merry Nirmala Yani, S.Si.,M.M.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Tamu, *Front Office* Department

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan tamu dalam keberlangsungan perusahaan di Hotel Santika Siligita Nusa Dua Bali. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan kualitas pelayanan *front office* dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu Front Office Department di Hotel Santika Siligita Nusa Dua. Penelitian ini dilakukan pada bulan februari hingga bulan juli 2025. Metode pengumpulan data dilakukan wawancara dengan pihak terkait serta melalui penyebaran kuesioner terhadap 300 responden kepada tamu yang menginap di Hotel Santika Siligita Nusa Dua Bali. Teknik pengumpulan data dengan *non-probability* sampling (*insidental sampling*). Teknik analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menguji pengaruh variabel X terhadap Y. Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan menggunakan SPSS 27, menunjukkan hasil *R Square* adalah 0,080, dapat diartikan bahwa variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu berpengaruh sangat rendah (8,0%) Sedangkan sisanya 92,0% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Dari uji t adalah $\leq 0,05$. (kurang dari 0,05%) sehingga H_0 ditolak atau H_1 diterima yang berarti kualitas pelayanan *front office* berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu pada Hotel Santika Siligita Nusa Dua Bali.

ABSTRACT

Wahyu Eka Wiranata, I Putu. (2025). *Analysis of Service Quality on Guest Satisfaction at the Front Office Department at Hotel Santika Siligita Nusa Dua Bali*. Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Bali State Polytechnic.

This thesis has been approved and reviewed by Supervisor I: Drs. I Gusti Putu Sutarma, M. Hum, and Supervisor II: Ni Wayan Merry Nirmala Yani, S.Si.,M.M.

Keywords: Service Quality, Guest Satisfaction, Front Office Department

Service quality is one of the factors that influence guest satisfaction in the sustainability of the company at Hotel Santika Siligita Nusa Dua Bali. This study aims to determine the implementation of front office service quality and analyze the effect of service quality on guest satisfaction in the front office department at Hotel Santika Siligita Nusa Dua. This study was conducted from February to July 2025. The data collection method was conducted through interviews with related parties and through distributing questionnaires to 300 respondents to guests staying at Hotel Santika Siligita Nusa Dua Bali. The data collection technique was Non-Probability sampling (incidental sampling). A simple linear regression analysis technique was used to test the effect of variable X on Y. Based on the results of data analysis carried out using SPSS 27, the R Square result was 0.080, which means that the service quality variable on guest satisfaction has a very low effect (8.0%) while the remaining 92.0% is influenced by other variables not studied. From the t test is ≤ 0.05 . (less than 0.05%) so that H_0 is rejected or H_1 is accepted, which means that the quality of front office service has a positive effect on guest satisfaction at the Hotel Santika Siligita Nusa Dua Bali.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSYARATAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Hotel.....	8
2.1.2 Front Office Department	12
2.1.3 Kualitas Pelayanan	14
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	17

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	19
2.3 Hipotesis.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian	23
3.2 Objek Penelitian	23
3.3 Identifikasi Variabel.....	24
3.3.1 Variabel Bebas (<i>Independent</i>).....	24
3.3.2 Variabel Terikat (<i>Dependent</i>)	25
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	25
3.5 Jenis dan Sumber Data	29
3.5.1 Jenis Data	29
3.5.2 Sumber Data.....	30
3.6 Penentuan Populasi dan Sampel.....	31
3.6.1 Populasi.....	31
3.6.2 Sampel.....	31
3.7 Metode Pengumpulan Data	32
3.7.1 Kuesioner	32
3.7.2 Wawancara.....	33
3.7.3 Dokumentasi	33
3.8 Analisis Data	33
3.8.1 Uji Validitas	34
3.8.2 Uji Reliabilitas	35
3.8.3 Uji Korelasi Sederhana	35
3.8.4 Uji Linearitas.....	36
3.8.5 Uji Asumsi Klasik.....	36
3.8.6 Analisis Regresi Linear Sederhana	37
3.8.7 Uji Koefisien Determinasi	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	40
4.1.1 Sejarah Singkat Hotel Santika Siligita Nusa Dua Bali.....	40
4.1.2 Bidang Usaha	41
4.1.3 Fasilitas Hotel Santika Siligita Nusa Dua Bali	42
4.1.4 Struktur Organisasi dan <i>Job Description</i>	48

4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	52
4.2.1 Karakteristik Responden	53
4.2.2 Uji Validitas & Reliabilitas.....	58
4.2.3 Uji Korelasi Sederhana	60
4.2.4 Uji Linearitas.....	61
4.2.5 Uji Asumsi Klasik.....	62
4.2.6 Analisis Regresi Linear Sederhana	63
4.2.7 Uji Koefisien Determinasi	65
4.2.8 Pembahasan.....	66
1. Kualitas Pelayanan Front Office Department pada Hotel Santika Siligita Nusa Dua Bali	66
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu pada Front Office Department di Hotel Santika Siligita Nusa Dua Bali.....	71
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	76
5.1 Simpulan	76
5.2 Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN.....	82

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Ulasan Negatif Tamu.....	2
Tabel 1. 2 Ulasan Negatif Tamu	2
Tabel 1. 3 Tingkat Sentiment Tamu.....	4
Tabel 2. 2 Penelitian Sebelumnya.....	20
Tabel 3. 1 Identifikasi Variabel & Indikator	25
Tabel 3. 2 Nilai Koefisien Determinasi.....	39
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Jenis Kelamin	53
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Usia.....	54
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Pekerjaan	55
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Status Menginap	56
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Kewarganegaraan	57
Tabel 4. 6 Uji Validitas Variabel X	58
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas	59
Tabel 4. 8 Hasil Uji Korelasi Sederhana.....	60
Tabel 4. 9 Hasil Uji Linearitas	61
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas	62
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	63
Tabel 4. 12 Hasil Uji t.....	64
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi	65

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

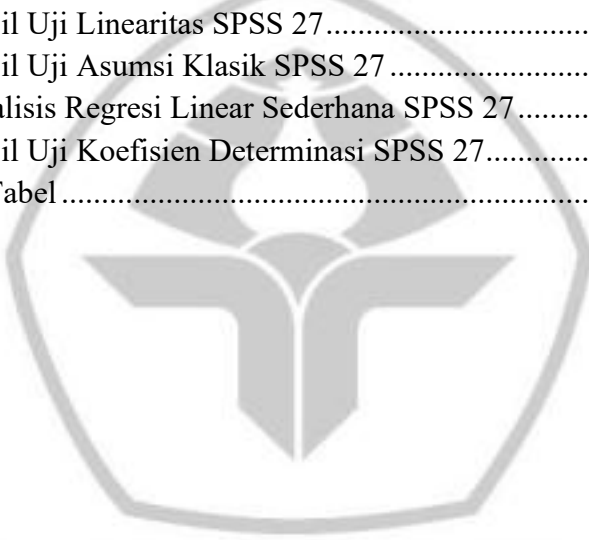
Gambar 4. 1 Lobby Area.....	43
Gambar 4. 2 Superior Room	43
Gambar 4. 3 Deluxe Room	44
Gambar 4. 4 Deluxe Executive Room.....	44
Gambar 4. 5 Santika Suite Room.....	45
Gambar 4. 6 Mengiat Restaurant	46
Gambar 4. 7 Siligita Meeting Room	46
Gambar 4. 8 Swimming Pool.....	47
Gambar 4. 9 Uluwatu Spa	47
Gambar 4. 10 Bagan Struktur Organisasi Front Office Department.....	49



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian.....	83
Lampiran 2 Pedoman Wawancara	84
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	86
Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara	91
Lampiran 5 Dokumentasi Kuesioner	93
Lampiran 6 Tabulasi Data Kuesioner Variabel X.....	94
Lampiran 7 Tabulasi Data Kuesioner Variabel Y	107
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas SPSS 27	120
Lampiran 9 Hasil Uji Reliabilitas SPSS 27	127
Lampiran 10 Hasil Uji Korelasi Sederhana SPSS 27	129
Lampiran 11 Hasil Uji Linearitas SPSS 27.....	129
Lampiran 12 Hasil Uji Asumsi Klasik SPSS 27	130
Lampiran 13 Analisis Regresi Linear Sederhana SPSS 27	131
Lampiran 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi SPSS 27.....	132
Lampiran 15 R-Tabel	133



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hospitality yaitu tentang bagaimana anda membuat produk yang mati menjadi hidup sehingga dapat mempengaruhi emosi pelanggan sebagai sesama manusia yang memiliki jiwa, hati dan perasaan (Hermawan et al., 2018). Industri perhotelan bukan hanya tentang penjualan hotel mewah, tetapi juga dapat melibatkan penjualan makanan untuk memuaskan kebutuhan tamu. Jadi secara sederhana dapat dikatakan *hospitality* itu adalah sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan. Dengan demikian dalam lingkup bisnis, industri *hospitality* adalah industri yang berfokus melayani tamu, seperti: hotel, restoran, travel, *event*, perbankan, dan transportasi.

Berdasarkan AHMA (American Hotel & Motel Association) dalam Putra, (2022) Hotel merupakan tempat yang memberikan berbagai jenis akomodasi pelayanan secara komersial kepada pelanggan yang datang untuk menikmati akomodasi tersebut sementara waktu. Saat ini, hotel-hotel di Bali berupaya keras memberikan layanan terbaik kepada tamu yang datang menginap di sana. Salah satu hotel yang ada di Bali saat ini yaitu Hotel Santika Siligita Nusa Dua Bali, hotel bintang 3 yang dikelola di bawah naungan Kompas Gramedia dan merupakan 1 dari banyaknya *chain* Hotel Santika di Indonesia yang mereka miliki. Hotel ini terletak di Jalan Pintas Siligita Nomor 3 A, Banjar Peminge, Nusa Dua, dan telah berdiri selama hampir 12 tahun. Lokasinya strategis dekat dengan bandar udara dan pusat kota serta Selain fasilitas pendukung yang disediakan pihak hotel, keramahtamahan

yang diberikan kepada tamu juga menjadi faktor krusial yang berkaitan dengan penilaian tamu terhadap hotel.

Menurut Tjiptono & Diana (2020) menyiratkan bahwa perbandingan harapan dan persepsi konsumen terhadap interaksi layanan nyata menentukan apakah klien puas atau tidak. Kepuasan tamu sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sehingga kualitas pelayanan harus terus dibenahi secara konsisten dan tetap adanya evaluasi terhadap kinerja di perusahaan tersebut.

Tabel 1. 1 Jumlah Ulasan Negatif Tamu

Tahun	Jumlah Ulasan Negatif Keseluruhan Pada Hotel Santika Siligita Nusa Dua Bali	Jumlah Ulasan Negatif Tamu Pada Front Office Department
2022	27	0
2023	46	4
2024	51	5

Sumber: <https://analytics.trustyou.com/2022-2024>

Tabel 1. 2 Ulasan Negatif Tamu

70/100	Booking.com 2024-10-05	Good Breakfast was good. I did not try the beach. The reception staff were less helpful than expected.
70/100 ★★★★☆	Booking.com 2023-06-10 Published on 2023-06-11 Tanya Hotel Santika Si...	Good Big hotel in a very good location. Nice breakfast and accommodating staff. We were told on arrival our room had a free upgrade to executive suite but the room was the standard one we booked. Also very pushy receptionist when we mentioned that we wanted to parasail whilst here, trying to get us to pay an extortionate price and phoning our room after we said no. Other than our experience was good.

Sumber: <https://analytics.trustyou.com/2022-2024>

Berdasarkan Tabel 1.1 jumlah ulasan negatif pada Front Office Department di Hotel Santika Siligita Nusa Dua Bali periode tahun 2022 – 2024 yang kalkulasi ulasan negatif di atas diambil dari aplikasi yang disebut *TrustYou* yaitu platform luar yang bekerjasama dengan Hotel Santika Siligita Nusa Dua Bali dalam pengolahan data ulasan tamu. Dari hasil kalkulasi diatas dapat dilihat bahwa adanya penurunan kepuasan tamu ini menyebabkan bertambahnya ulasan negatif dari tahun ke tahun selama periode tiga tahun terakhir, perubahan yang signifikan terjadi

dimulai dari tahun 2023 sampai dengan 2024 dibandingkan dengan 2022, dimana Front Office Department sama sekali tidak mendapatkan ulasan negatif dari total keseluruhan ulasan negatif yang diperoleh oleh Hotel Santika Siligita Nusa Dua Bali pada tahun tersebut, walaupun di 2023 dan 2024 total keseluruhan ulasan negatif diperoleh 2 kali lipat lebih banyak dari 2022 tetapi bisa terlihat jelas bahwa adanya permasalahan yang terjadi serta adanya ketidak seimbangan jumlah ulasan jika berkaca melalui perbandingan dalam perhitungan jumlah ulasan yang diperoleh tersebut. Kemudian dari tabel 1.2 disediakan oleh penulis beberapa bukti ulasan yang dituliskan tamu dikolom komentar jejaring sosial atas pelayanan yang dirasakan serta bukti itupun turut mendukung hasil kalkulasi ulasan tamu pada tabel 1.1 bahwa adanya penurunan dalam kualitas pelayanan yang perlu dan harus dievaluasi lebih mendalam oleh perusahaan kedepannya atas pengaruh yang diberikan terhadap kepuasan tamu yang memiliki dampak pada bertambahnya ulasan negatif yang diberikan oleh tamu.

Pada *platform TrustYou* dibawah ini menjelaskan jumlah ulasan tamu yang diperoleh keseluruhannya akan mempengaruhi tingkat nilai *sentiment* tamu terhadap hotel, nilai *sentiment* disini menandakan baik atau kurang baiknya persepsi tamu atas hotel tersebut. Dijelaskan pada Hotel Santika Siligita Nusa Dua Bali target nilai *sentiment* yang diharuskan untuk didapatkan oleh setiap department adalah 100 agar menjaga kestabilan nilai *sentiment* pada nilai keseluruhan hotel, Namun pada Front Office Department diperoleh data seperti dibawah ini.

Tabel 1. 3 Tingkat Sentiment Tamu

Front Office Sentiment 100 No trend	Front Office Sentiment 87 ↓ Trend	Front Office Sentiment 80 ↓ Trend
2022	2023	2024

Sumber: <https://analytics.trustyou.com/2022-2024>

Pada tabel 1.3 olah data Hotel Santika Siligita Nusa Dua Bali yang disebut *TrustYou* menunjukkan adanya penurunan *sentiment* atau pendapat maupun pandangan tamu terhadap Front Office Department secara bertahap dari tahun 2023 dilanjutkan 2024 dibandingkan tahun 2022 yang memperoleh nilai *sentiment* 100, ini dapat menjelaskan bahwa adanya masalah dalam kualitas pelayanan karyawan *front office* yang berpengaruh pada kepuasan tamu. Ini memperlihatkan adanya *Gap* penelitian terhadap hubungan variabel kualitas pelayanan (X) dengan variabel kepuasan tamu (Y). Temuan masalah yang ada dalam penelitian ini penting untuk segera diatasi bagi Front Office Department pada Hotel Santika Siligita Nusa Dua Bali untuk tetap mendapat kepercayaan dari pelanggan. Jika dibiarkan begitu saja kedepannya akan berpengaruh terhadap kinerja Front Office Department, ini akan berdampak pada citra dan perkembangan hotel di dunia pariwisata. Pemahaman lebih dalam di penelitian ini bagi *front office* dan juga pelaku usaha di dunia pariwisata akan berguna untuk meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan mereka dalam meningkatkan kepuasan tamu.

Penelitian ini dilakukan dengan *mix method* dengan data kuantitatif dan kualitatif, yang dimana data kualitatifnya diperoleh melalui penyebaran kuesioner

kepada tamu yang sedang menginap di Hotel Santika Siligita Nusa Dua Bali. Di sisi lain, analisis data kuantitatif dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier untuk menentukan ada tidaknya pengaruh dari kedua variabel yang dimaksud. Dengan menjelaskan hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu, diharapkan penelitian ini bermanfaat bagi kemajuan pendidikan di dunia pariwisata, dan penerapan praktis hasilnya dapat membantu Front Office Department meningkatkan kepuasan tamu dalam memberikan bantuan berkualitas tinggi dalam meningkatkan dan memelihara keberlangsungan Hotel Santika Siligita Nusa Dua Bali. Dari uraian diatas penulis ingin mengadakan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu pada Front Office Department di Hotel Santika Siligita Nusa Dua Bali”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan Front Office Department pada Hotel Santika Siligita Nusa Dua Bali?
2. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu pada Front Office Department di Hotel Santika Siligita Nusa Dua Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Front Office Department di Hotel Santika Siligita Nusa Dua Bali.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu pada Front Office Department di Hotel Santika Siligita Nusa Dua Bali.

1.4 Manfaat Penelitian

Keuntungan penelitian tersusun atas manfaat sebagai berikut: teoritis dan praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan kinerja perusahaan, khususnya di industri pariwisata, dalam menangani tingkat kepuasan pengunjung dengan memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang ilmu pariwisata, khususnya manajemen sumber daya manusia. Namun, diharapkan bahwa penelitian ini akan menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Politeknik Negeri Bali

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi mahasiswa atau pelajar Politeknik Negeri Bali, khususnya Jurusan Pariwisata, dan juga dapat menjadi informasi bagi mahasiswa.

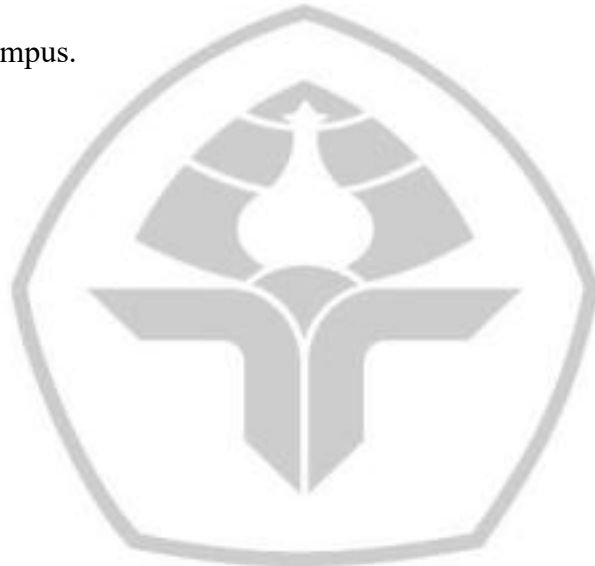
2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan berguna menjadi bahan masukan bagi Hotel Santika Siligita Nusa Dua Bali guna kedepannya bisa meningkatkan kinerja perusahaan dalam menangani kualitas pelayanan guna membantu meningkatkan

kepuasan tamu serta mampu menjadi bahan masukan untuk menjaga citra baiknya hotel di dunia pariwisata khususnya di Bali.

3. Bagi Penulis

Manfaat dari penelitian ini bagi penulis adalah diharapkan mampu menambah wawasan dan pengetahuan penulis dalam cara mengetahui hal-hal yang bisa mempengaruhi kepuasan tamu di Front Office Department dari berbagai sudut pandang dan serta dapat mengaplikasi ilmu yang diperoleh selama menempuh perkuliahan di kampus.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai “Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu pada Front Office Department di Hotel Santika Siligita Nusa Dua Bali”, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pada *front office* department di Hotel Santika Siligita Nusa Dua Bali dilaksanakan dengan baik. Ini dapat diukur melalui kelima dimensi kualitas pelayanan mulai dari *tangible* (bukti fisik) mereka menerapkan lewat mengontrol peralatan kerja, *reliability* (kehandalan) Front Office Department rutin melakukan pelatihan dengan menyesuaikan topik pelatihan yang akan diberikan dengan masalah atau keluhan yang terjadi. *responsiveness* (ketanggapan) dengan memberikan pelayanan cekatan sesuai dengan waktu yang dijanjikan ke tamu. *assurance* (jaminan dan kepastian) keramahan dan murah senyum yang ditekankan selalu. *empathy* (empati) Memberikan perhatian yang tulus kepada tamu .
2. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan tamu pada Front Office Department di Hotel Santika Siligita Nusa Dua berpengaruh sangat rendah (8,0%) dari uji koefisien determinasi sedangkan sisanya 92,0% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Dari uji t menunjukkan bahwa diketahui hasil nilai signifikansi untuk pengaruh (parsial) variabel X terhadap variabel terikat adalah $\leq 0,05$. (kurang dari 0,05%) sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak

H₁ diterima yang berarti kualitas pelayanan *front office* berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu pada Hotel Santika Siligita Nusa Dua Bali.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan penelitian tersebut di atas, peneliti dapat memberikan beberapa rekomendasi yang dapat digunakan sebagai landasan bagi manajemen perusahaan dan penelitian selanjutnya, antara lain:

1. Kepada pihak Hotel Santika Siligita Nusa Dua Bali dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan serta pengaruhnya terhadap kepuasan tamu. Kedepannya didasarkan pada hasil wawancara, kuesioner, observasi dan ulasan tamu yang mengacu pada kelima dimensi kualitas pelayanan, dimana dimensi *responsiveness*, *reliability* belum memenuhi harapan tamu yang memberikan hasil pengaruh sangat rendah pada hasil uji analisis. Belum terpenuhinya harapan tamu pada dua dimensi tersebut dibuktikan dengan komunikasi karyawan *front office* dalam melakukan *upselling* pelayanan tambahan maupun produk yang disediakan oleh hotel masih perlu ditingkatkan, kurangnya kecekatan dalam membantu tamu serta perlunya peningkatan bagaimana cara menumbuhkan rasa aman dan percaya bagi tamu. Atas dasar tersebut dapat diberikan saran perlu adanya perhatian khusus dalam memberikan pelatihan serta pemilihan topik seperti memperbanyak topik dalam bagaimana cara komunikasi yang baik kepada tamu serta kecekatan dalam memberikan pelayanan sesuai masalah yang terjadi dilapangan dalam upaya memberikan kualitas pelayanan yang baik.

2. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan bisa mengkaji lebih lanjut mengacu pada kelima dimensi kualitas pelayanan masih ada yang belum memenuhi harapan tamu serta hasil analisis yang penulis dapatkan pada penelitian ini, karena hasil pengaruh yang didapat antara kualitas pelayanan (variabel bebas) dengan kepuasan tamu (variabel terikat) berpengaruh positif dalam uji t tetapi dalam uji determinasi hanya memiliki pengaruh sedang sebesar 8,0% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Dalam hal ini lah diharapkan bagi penelitian selanjutnya bisa mengkaji faktor-faktor lain apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan tamu.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Adriadi, A., Ihsan, M., Wulandari, T., Suprayogi, D., & Rayani, N. (2024). Analisis Keterampilan Proses Sains Mahasiswa Pada Mata Kuliah Biologi Lingkungan Prodi Biologi Fakultas Sains Dan Teknologi. *Bio-Lectura : Jurnal Pendidikan Biologi*, 11(1), 93–102. <https://doi.org/10.31849/bl.v11i1.19310>
- Astawa, & Virginiya, M. (2023). *Pendekatan praktis dalam penelitian untuk mahasiswa d4/s1 terapan*. Eureka Media Aksara.
- Bangun, E., Widodo, P., & Silitonga, R. (2022). *Kebijakan Pandemi Covid 19 Implementasi Pada Industri Perhotelan* (Issue January). CV. Aksara Global Akademia.
- Cahyono, N. E., & Fahmi, S. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Membentuk Loyalitas Konsumen. *JEMBA Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4), 503–516. <https://www.bajangjournal.com>
- Danurdara, A. B., & Paramitha, N. A. (2019). *The Impact of Front Office Service Quality on Customer Satisfaction : Evidence from Hospitality Sector in West Java*. 20549–20561.
- Djaddang, S. (2024). Literature Review Study: Factors That Influence Customer Satisfaction-Muphimin et.al Literature Review Study: Factors That Influence Customer Satisfaction. *Jurnal Ekonomi*, 13(03), 2024. <https://doi.org/10.54209/ekonomi.v13i03>
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif. In *Revista Brasileira de Linguística Aplicada* (Vol. 5, Issue 1).
- Herdiana, D., Darna, N., & Muhidin, A. (2023). Pengaruh Online Customer Review Dan Online Customer Rating Terhadap Purchasing Decisions Online Shop (Suatu Studi Pada Konsumen Amir Cell Cijulang). *Business Management and Entrepreneurship Journal*, 5(4), 108–121.
- Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F. (2018). *Pengantar manajemen hospitality*. Penerbit Nem.
- Ikhsan, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Novotel Manado. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, 4(1), 62–85.
- Indriana, V., & Handayani, N. (2021). Pengaruh Leverage, Investment Opportunity Set (IOS) dan Profitabilitas terhadap Kualitas Laba. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi E-ISSN: 2460-0585*, 10(1), 1–18.
- Jamal Ali, B., Gardi, B., Jabbar Othman, B., Ali Ahmed, S., Burhan Ismael, N., Abdalla Hamza, P., Mahmood Aziz, H., Yassin Sabir, B., Sorguli, S., &

- Anwar, G. (2018). Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality. *International Journal of Engineering, Business and Management (IJEEM)*, 5(3), 2456–8678. <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Manajemen Pemasaran edisi 13 jilid 2*.
- Kotler, P., Keller, K. L., Ang, S. H., Tan, C. T., & Leong, S. M. (2022). *Marketing management: an Asian perspective*.
- Sylvia, D., Gebang, I. M. (2021). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif Kualitatif* (Issue june). Media Sains Indonesia.
- Napu, D. M., Yamini, E. A., Nurhidayat, W., Salean, F. J., Prianka, W. G., Rifai, M. S. A., Baswarani, D. T., Novianto, U., Fadlina, S., Desmantyo, P. S., Darsana, I. M., Dirgantara, A. R., Sinaga, F., & Margarena, A. N. (2023). Pengantar Bisnis Pariwisata: Perhotelan, Food and Beverage Service, dan Pengembangan Destinasi Wisata. In *CV Intelektual Manifes Media* (Issue May).
- Pradana, I. Y., & Pradana, T. (2023). *Komunikasi Front Office Terhadap Kepuasan Tamu*. 03(04), 1267–1273. <https://doi.org/10.59141/comserva.v3i4.913>
- Prasetya, A., Prakoso, Y., & Handoko, F. (2020). Pengaruh Sistem Kerja Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Pada Departemen Front Office Di Hotel Bwalk, Dau, Malang the Effect of Work Systems and Service Quality Toward Guest Satisfaction At Front Office Department in Bwalk Hotel, Dau, Malang. *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 8(2), 260–269.
- Putra. (2022). *Pengertian Hotel: Fungsi, Jenis, Sejarah & Klasifikasi*. Purwakarta Digital Network. <https://salamadian.com/pengertian-hotel/>
- Ratnaningsih, R., Hendriana, T. I., Hulu, D., Judijanto, L., Saktisya Putra, S., Rinaldi, M., Munizu, M., Kusumastuti, Sri Yani Gede, I. K., & Hosea, E. (2024). *Metodologi Penelitian Manajemen Bisnis: Teori dan Panduan Lengkap untuk Karya Ilmiah Terbaik*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Sambodo, A. (2020). *Kantor Depan Hotel*. Nas Media Pustaka.
- Singh, V., Sharma, M. P., Jayapriya, K., Kiran Kumar, B., Raj, M. A., Chander, N., & Kumar, B. R. (2023). Service Quality, Customer Satisfaction And Customer Loyalty: A Comprehensive Literature Review. *Journal of Survey in Fisheries Sciences*, 10(4S), 3457–3464. <https://doi.org/10.53555/sfs.v10i4S.2218>
- Subakti, A. G., Maribelle, M. G., & Sanjaya, W. (2022). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Front Office Department During COVID-19. *Nhi Hospitality International Journal*, 1(1), 28–38. <https://doi.org/10.34013/nhi.v1i1.886>
- 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., & Diana, D. (2020). Manajemen Pemasaran Modern. *Penerbit Andi*.

Widana, W., & Muliani, P. L. (2020). Buku Uji Persyaratan Analisis. In *Analisis Standar Pelayanan Minimal Pada Instalasi Rawat Jalan di RSUD Kota Semarang*.

Wijaya, W. T. (2022). Front Office Terhadap Kepuasan Tamu Pada Harris Hotel & Conventions Denpasar the Effect of Front Office Service Quality Dimension on Guest Satisfaction At. *Jurnal Mahasiswa Pariwisata Dan Bisnis*, 01(06), 1643–1656.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI