

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN GUEST SERVICE AGENT
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU
DI FIVELEMENTS RETREAT BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Made Nova Udayana Putra

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN GUEST SERVICE AGENT
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU
DI FIVELEMENTS RETREAT BALI**



JURUSAN PARIWISATA
I Made Nova Udayana Putra
NIM 2415854005
POLITEKNIK NEGERI BALI

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN GUEST SERVICE AGENT
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU
DI FIVELEMENTS RETREAT BALI**

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Made Nova Udayana Putra
NIM 2415854005

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

**PROGRAM STUDI MANAJAMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Guest Service Agent Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Fivelements Retreat Bali” dalam keadaan tepat waktu. Skripsi merupakan sebuah wadah penyalur ilmu dan minat mahasiswa dalam melakukan penelitian, serta menjadi langkah dalam memenuhi syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Terapan S1 Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Penyelesaian Skripsi ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang selalu memberikan dukungan dan masukan kepada penulis, sehingga pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak tersebut, di antaranya:

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 penelitian..
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 Ketua Prodi Manajemen Bisnis Pariwisata yang serta memberikan banyak panduan, dorongan, dan masukan dalam melaksanakan penyusunan Skripsi ini.
5. Drs. I Ketut Astawa, MM 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 Putu Lianda Ayu Puspita, S.E., M.Tr.Par. 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. John T.G. Nielsen selaku General Manager di Fivelements Retreat Bali, yang telah memberikan masukan, dukungan, dan bantuan selama proses penyelesaian penelitian ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan atas pandangan dan wawasan yang beliau berikan terkait Peran Kualitas Pelayanan Guest Service Agent dalam meningkatkan kepuasan tamu di Fivelements Retreat Bali, yang sangat berharga dalam isi penelitian ini.
8. Kedua orang tua serta seluruh anggota keluarga yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam bentuk fisik, materi maupun doa selama melakukan penulisan Proposal Penelitian.
9. Teman-teman dan sahabat yang senantiasa memberikan dorongan motivasi, dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.

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

Penulis,

I Made Nova Udayana Putra

ABSTRAK

Putra, I Made Nova Udayana (2025). Kualitas Pelayanan *Guest Service Agent* untuk meningkatkan Kepuasan Tamu di Fivelements Retreat Bali”

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh Pembimbing I: Drs. I Ketut Astawa, MM dan Pembimbing II: Ni Putu Lianda Ayu Puspita, S.E., M.Tr.Par.

Tingginya persaingan dalam bisnis akomodasi, terutama di destinasi wisata unggulan seperti Bali, menjadikan peran *Guest Service Agent* (GSA) krusial dalam menciptakan pengalaman positif tamu melalui inovasi dan peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh GSA di Fivelements Retreat Bali dan menganalisis pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan tamu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode statistik deskriptif dan uji regresi linear sederhana. Data dikumpulkan dari 62 responden yang merupakan tamu hotel. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan GSA tergolong baik. Sementara itu, hasil uji regresi menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan GSA dengan kepuasan tamu. Rekomendasi yang dihasilkan dari hasil penelitian adalah perbaikan fasilitas fisik (peralatan kerja, area lobi, dan area kerja GSA), peningkatan keandalan informasi layanan, daya tanggap karyawan, pengetahuan dan keterampilan GSA, serta empati dalam memenuhi kebutuhan tamu di Fivelements Retreat Bali.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Guest Service Agent*, Kepuasan Tamu

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

Putra, I Made Nova Udayana (2025). *Quality of Guest Service Agent to Increase Guest Satisfaction at Fivelements Retreat Bali*

This thesis has been reviewed and approved by Supervisor I: Drs. I Ketut Astawa, MM and Supervisor II: Ni Putu Lianda Ayu Puspita, S.E., M.Tr.Par.

The accommodation business is highly competitive, especially in major tourist destinations such as Bali, which makes the role of Guest Service Agents (GSA) crucial in creating positive guest experiences through innovation and improved service quality. This study aims to identify the quality of service provided by GSAs at Fivelements Retreat Bali and analyze its influence on guest satisfaction. A quantitative approach was used, employing descriptive statistical analysis and a simple linear regression test. Data were collected from 62 respondents who were hotel guests. The descriptive analysis results show that the quality of GSA services is generally good. Meanwhile, the regression test results indicate a positive and significant influence between GSA service quality and guest satisfaction. Based on the findings, the study recommends improvements in physical facilities (work equipment, lobby area, and GSA workspace), enhancement of service information accuracy, employee responsiveness, GSA knowledge and skills, and empathy in addressing guest needs at Fivelements Retreat Bali.

Keywords: Service Quality, Guest Service Agent, Guest Satisfaction

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
SKRIPSI	ii
SKRIPSI	iii
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.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis	4
1.4.2 Manfaat Praktis.....	4
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Hotel	6
2.1.2 Kualitas Pelayanan	7
2.1.3 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.4 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Tamu	13
2.1.5 Kualitas Pelayanan oleh Guest Service Agent (GSA)	14
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	15
2.3 Kerangka Berpikir	19
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian	21

3.2 Objek Penelitian	21
3.3 Identifikasi Variabel	21
3.4 Definisi Operasional Variabel	24
3.5 Jenis dan Sumber Data	24
3.6 Populasi dan Sampel.....	25
3.6.1 Populasi	26
3.6.2 Sampel	26
3.7 Pengumpulan Data.....	277
3.7.1 Observasi	27
3.7.2 Wawancara	27
3.7.3 Kuesioner.....	27
3.7.4 Dokumentasi.....	29
3.7.5 Studi Pustaka	29
3.8 Analisis Data.....	30
3.8.1 Uji Instrumen Penelitian.....	30
3.8.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	31
3.8.3 Analisis Regresi Linier Sederhana	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian	35
4.1.1 Sejarah Singkat Fivelements Retreat Bali	35
4.1.2 Bidang Usaha.....	39
4.1.3 Fasilitas Pendukung.....	46
4.1.4 Struktur Organisasi dan Job Description.....	51
4.2 Hasil Penelitian.....	54
4.2.1 Karakteristik Responden.....	54
4.2.2 Uji Instrumen Penelitian.....	58
4.2.3 Analisis Statistik Deskriptif.....	59
4.2.4 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	62
4.2.5 Kualitas pelayanan GSA di Fivelements Retreat Bali	65
4.2.6 Pengaruh kualitas pelayanan GSA terhadap kepuasan tamu di Fivelements Retreat Bali.....	70
BAB V SIMPUAN DAN SARAN	72
5.1 Simpulan.....	72

5.2 Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN	78



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Variabel, Indikator, dan Definisi Operasional	24
Tabel 3. 2 Skala Likert	28
Tabel 3. 3 Skala Likert	29
Tabel 3. 4. Skor Kelas Interval	31
Tabel 4 1 Hasil Uji Validitas Data	58
Tabel 4 2 Hasil Uji Reliabilitas Data Variabel Kualitas Pelayanan.....	59
Tabel 4 3 Hasil Uji Reliabilitas Data Variabel Kepuasan Tamu	59
Tabel 4 4 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	60
Tabel 4 5 Deskripsi Variabel Kepuasan Tamu	61
Tabel 4 6 Hasil Uji Normalitas	62
Tabel 4 7 Hasil Uji Linearitas	63
Tabel 4 8 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	63
Tabel 4 9 Hasil Analisis Regresi.....	64
Tabel 4 10 Hasil Uji ANOVA	65

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ulasan Pada TrustYou – Guest Review Management	3
Gambar 2. 1. Kerangka Berpikir	19
Gambar 4. 1 Logo Fivelements Retreat	38
Gambar 4. 2 Akomodasi di Hotel Fivelements Retreat Bali	40
Gambar 4. 3 Sakti Dining Room.....	42
Gambar 4. 4 Treatment Room di Hotel Fivelements Retreat Bali.....	44
Gambar 4. 5 Reception desk area	46
Gambar 4. 6 Sacred Space di Hotel Fivelements Retreat Bali	47
Gambar 4. 7 Kunda di Hotel Fivelements Retreat Bali	48
Gambar 4. 8 Gym di Hotel Fivelements Retreat Bali	48
Gambar 4. 9 Mandala di Fivelements Retreat Bali.....	49
Gambar 4. 10 Swimming pool di Fivelements Retreat Bali	50
Gambar 4. 11 Garden of Peace di Fivelements Retreat Bali	51
Gambar 4. 12 Struktur organisasi Fivelements Retreat Bali.....	52

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian	78
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	79
Lampiran 3. Tabulasi Data.....	79
Lampiran 4. Hasil Output SPSS.....	87
Lampiran 5. t-tabel.....	101
Lampiran 6. R-tabel	102
Lampiran 7. Gambar Dokumentsi Penelitian.....	103



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel adalah suatu usaha di sektor akomodasi yang dikelola secara profesional dengan tujuan menghasilkan keuntungan. Keuntungan tersebut diperoleh melalui penyediaan layanan kamar, makanan, minuman, serta fasilitas lain yang mendukung kenyamanan tamu (Sari *et al.*, 2020). Kepuasan tamu adalah perasaan yang dirasakan oleh tamu setelah menerima pelayanan dalam bentuk produk atau jasa. Kepuasan ini dirasakan oleh tamu setelah layanan yang diterima dibandingkan dengan layanan yang diharapkan. Kepuasan akan dirasakan jika layanan yang diberikan sesuai dengan harapan tamu.

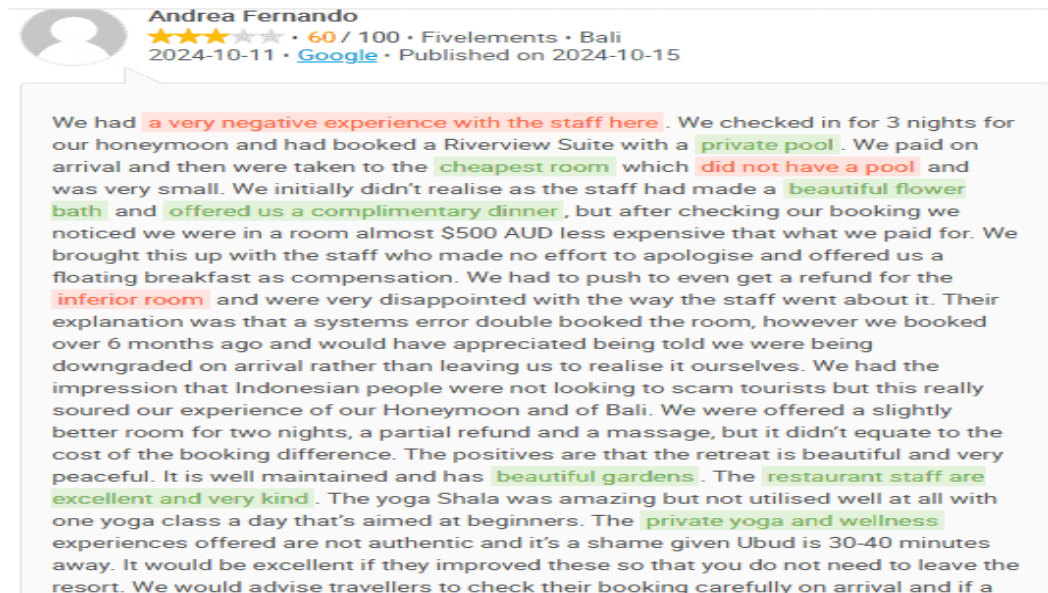
Tanggung jawab dan tugas yang unik dimiliki oleh setiap posisi dalam manajemen hotel, namun semuanya bekerja sama untuk memastikan kelancaran operasional hotel dan memberikan pengalaman yang memuaskan bagi tamu. Salah satu bagian dari Departemen *Front Office* adalah *Guest Service Agent* (GSA). *Guest Service Agent* adalah staf yang memiliki berbagai tugas dan tanggung jawab utama, seperti menyambut tamu yang akan melakukan proses *check-in* secara efisien, tepat, cepat, ramah, dan sopan sehingga tamu mendapatkan kesan yang baik (Samista, 2017). GSA dituntut untuk memiliki keterampilan yang lengkap atau multi-keterampilan sesuai dengan bidang kerja di *front office*, misalnya mampu menangani *check-in* tamu, *check-out*, menjual kamar, menangani transaksi tamu di dalam hotel, berbagai jenis pembayaran, memberikan informasi, menangani

reservasi, menangani keluhan; semua tugas ini dilakukan dengan keluwesan dan niat baik (*Ruki et al., 2016*).

GSA bertanggung jawab untuk melayani kebutuhan tamu mulai dari saat tamu tiba di pintu hotel hingga akhir masa menginapnya. Tamu harus dilepas dengan ucapan perpisahan singkat disertai senyuman tulus. Tidak hanya itu, tugas lainnya termasuk memeriksa reservasi yang masuk dari situs internet atau melalui telepon, melayani pertanyaan tamu melalui telepon terkait promosi hotel, fasilitas, dan informasi tentang jarak ke tempat tujuan tamu, hingga melayani kebutuhan tamu selama menginap (*Heryantika & Achnes, 2017*). Fivelements Retreat Bali, sebagai salah satu wellness retreat berbasis layanan holistik, memiliki standar pelayanan yang tinggi dalam memberikan pengalaman terbaik bagi tamu. Seharusnya, pelayanan yang diberikan oleh GSA di Fivelements Retreat Bali harus mencerminkan standar kualitas tinggi yang sesuai dengan konsep wellness retreat, yang mengutamakan kesejahteraan tamu secara holistik, termasuk dalam hal komunikasi yang jelas, respons yang cepat, dan perhatian terhadap kebutuhan tamu. Dengan demikian, peran GSA sangat diperlukan dalam menciptakan pengalaman tamu yang mengesankan selama menginap.

Tetapi kenyataannya, berdasarkan ulasan tamu yang ada, beberapa tantangan masih ditemukan dalam kualitas pelayanan GSA, seperti ketidakpuasan terkait cara GSA merespons keluhan tamu dan kurangnya komunikasi yang jelas mengenai tipe dan fasilitas kamar saat proses kedatangan. Hal tersebut menggambarkan bahwa ada ketidaksesuaian antara ekspektasi tamu dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh GSA. Masalah ini dapat mempengaruhi secara negatif tingkat kepuasan

tamu, padahal kepuasan tamu seharusnya menjadi prioritas utama dalam pengelolaan hotel atau retreat yang berfokus pada wellness.



Gambar 1. 1 Ulasan Pada TrustYou – Guest Review Management
 Sumber: *TrustYou – Guest Review Management*, 2024

Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan tamu terhadap pelayanan GSA dan mencari cara untuk meningkatkan kualitas layanan di bagian front office. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pandangan yang bermanfaat bagi manajemen hotel dalam meningkatkan pengalaman tamu, memperbaiki tingkat kepuasan, serta menjaga reputasi dan daya saing Fivelements Retreat Bali sebagai destinasi wisata wellness yang terkemuka.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, dapat diuraikan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan GSA di Fivelements Retreat Bali?

2. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan GSA terhadap kepuasan tamu di Fivelements Retreat Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan GSA di Fivelements Retreat Bali.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan GSA terhadap tingkat kepuasan tamu di Fivelements Retreat Bali.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat praktis dengan uraian sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan yang lebih dalam tentang bidang perhotelan, terutama yang berhubungan dengan kualitas layanan dan tingkat kepuasan tamu. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk penelitian-penelitian berikutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai manajemen perhotelan, terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan di bagian *front office*, dan dapat menjadi referensi untuk penelitian mahasiswa di masa depan..

2. Bagi Fivelements Retratt Bali

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk

meningkatkan kualitas pelayanan *Guest Service Agent* guna menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi tamu serta meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan peluang bagi peneliti untuk menerapkan teori-teori yang telah dipelajari selama studi, sekaligus memperluas pengetahuan mengenai pelayanan *front office* dalam industri perhotelan.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Ruang lingkup dan batasan masalah ditentukan untuk membantu penulis agar fokus dalam penelitian ini, sehingga lebih terarah dan jelas. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa skripsi dapat menyelesaikan permasalahan penelitian dengan efektif.

Ruang lingkup penelitian ini adalah kualitas pelayanan GSA yang dapat meningkatkan kepuasan tamu di Fivelements Retreat Bali. Fokus penelitian ini adalah pada aspek-aspek pelayanan yang diberikan oleh GSA.

Batasan penelitian diperlukan untuk mencegah perluasan cakupan masalah yang akan dibahas. Oleh karena itu, batasan penelitian ini hanya mencakup kualitas pelayanan yang diberikan oleh GSA di Fivelements Retreat Bali, tanpa membahas faktor-faktor lain seperti harga, fasilitas, atau strategi pemasaran yang juga dapat mempengaruhi kepuasan tamu.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian maka simpulan yang dihasilkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Kualitas pelayanan GSA di Fivelements Retreat Bali berdasarkan persepsi responden adalah Baik. Hasil ini didapatkan dari skor rata-rata jawaban responden yang mencapai 4,10. Nilai ini berada kisaran nilai 3,4 hingga 4,2 dengan kategori Baik.
2. Pengaruh kualitas pelayanan GSA terhadap kepuasan tamu di Fivelements Retreat Bali adalah positif dan signifikan. Arah pengaruh yang positif tersebut berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan tamu. Ini ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} 10,087 dengan signifikansi 0,000.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan penelitian maka saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut :

1. Saran untuk Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi Politeknik Negeri Bali untuk memperkuat pembelajaran praktis di bidang perhotelan, khususnya dalam pengembangan keterampilan pelayanan tamu. Mahasiswa perlu dibekali

tidak hanya dengan pengetahuan teoritis, tetapi juga pelatihan soft skill seperti empati, kecepatan merespons, dan komunikasi profesional yang sesuai dengan standar industri. Melalui peningkatan kualitas kurikulum berbasis praktik langsung dan studi kasus di hotel bintang lima, lulusan diharapkan lebih siap bersaing di dunia kerja dan memenuhi ekspektasi industri perhotelan kelas atas.

2. Saran untuk Fivelements Retreat Bali

Manajemen Fivelements Retreat Bali disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan GSA, terutama pada aspek fasilitas kerja, akurasi informasi, dan daya tanggap staf. Peralatan kerja perlu dimodernisasi dan area lobi ditata lebih baik untuk menciptakan suasana nyaman. Selain itu, pelatihan berkelanjutan bagi GSA penting untuk meningkatkan jaminan dan empati dalam pelayanan. Peningkatan pada indikator-indikator ini akan berdampak langsung terhadap peningkatan kepuasan tamu dan memperkuat citra Fivelements sebagai hotel berkonsep wellness dengan layanan unggulan.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2015). *Metode penelitian kuantitatif*. Aswaja pressindo.
- Ahyar, H., Andriani, H., Sukmana, D. J., Hardani, S. P., MS, N. H. A., GC, B., Helmina Andriani, M. S., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., & Utami, E. F. (2020). *Buku metode penelitian kualitatif & kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.
- Akakip, F. E. D., Ariwijaya, H., & Milang, I. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Santika Luwuk*. AKSARA: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal, 9(1), 485–500. <https://doi.org/10.37905/aksara.9.1.485-500.2023>
- Alfandi, Y., & Dedy, A. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas hotel terhadap kepuasan pelanggan di Sari Ater Hot Springs Resort Ciater*. Jurnal Sains Manajemen, 4(1), 18–24. <https://ejurnal.ars.ac.id/index.php/jsm/index>
- Ali, B. J., Gardi, B., Othman, B. J., Ahmed, S. A., Ismael, N. B., Hamza, P. A., Aziz, H. M., Sabir, B. Y., Sorguli, S., & Anwar, G. (2021). Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(3), 14–28. <https://doi.org/10.22161/ijebm.5.3.2>
- Ananda, F. R., & Wahyudi, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Fave Hotel Glodok Jakarta. *Seminar Nasional Pariwisata Dan Kewirausahaan (SNPK)*, 585–595.
- Arikunto, S. (2014). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan kombinasi (mixed methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Cahyani, D. R., Taufik, R., & Sumarsih, U. (2023). Peran Guest Service Agent dalam Operasional Front Office di Hilton Hotel Bandung. *E-Proceeding of Applied Science*, 8(6), 841–847. <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/appliedscience/article/view/19194%0Ahttps://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/appliedscience/article/view/19194/18583>
- Digdownseiso, K. (2017). *Metodologi penelitian ekonomi dan bisnis*. Lembaga Penerbitan Universitas Nasional (LPU-UNAS).
- Ferdinand, A. (2014). *Metode penelitian manajemen: Pedoman penelitian untuk penulisan skripsi tesis dan disertasi ilmu manajemen*.
- Ghozali, I., & Castellán, J. (2006). *Statistik Nonparametrik*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Giese, J. L., & Cote, J. A. (2000). Defining consumer satisfaction. *Academy of Marketing Science Review*, 1(1), 1–22.
- Gronross, C. (2015). Service management and marketing: Managing the service profit logic. In *European Journal of Marketing*.

- Hariyanto, D. & U. N. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel JW Marriott Surabaya. *Journal Ilmu Manajemen*, 2(4), 1759–1769.
- Heryantika, D., & Achnes, S. (2017). Analisis Beban Kerja Guest Service Agent Dan Belldriver Pada Front Office Department Di Tjokro Pekanbaru Hotel. *Jom Fisip*, 4(2), 1–13.
- Jawabreh, O., Masa'Deh, R., Fayoumi, T. Al, & Bareya, A. (2022). Customer Satisfaction Towards Communication Skills of Front Office Staff At the Hotel (Case Study Five Stars Hotels in Aqaba). *Geojournal of Tourism and Geosites*, 44(4), 1312–1318. <https://doi.org/10.30892/gtg.44416-948>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Manajemen Pemasaran edisi 13 jilid 2*.
- Kotler, P., Keller, K. L., Brady, M., Goodman, M., & Hansen, T. (2016). *Marketing Management 3rd edn PDF eBook*. Pearson Higher Ed.
- Kuantitatif, P. P. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Lovelock, C. H., & Wirtz, J. (2004). *Services marketing: People, technology, strategy*.
- Ngo, M. V., & Nguyen, H. H. (2016). The relationship between service quality, customer satisfaction and customer loyalty: An investigation in Vietnamese retail banking sector. *Journal of Competitiveness*.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of Retailing*, 64(1), 12.
- Pratama, S., & Putri, A. (2023). *KEPUASAN TAMU DI HOTEL PACIFIC PALACE BATAM*. 2(1), 29–33.
- Ruki, M., Istri, C., Widhari, S., Pariwisata, J., Negeri, P., & Jimbaran, K. B. (2016). Penerapan sistem gsa dan konvensional kantor depan dalam memberikan layanan berkualitas pada hotel berbintang. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 12(2), 157–164.
- Samista, L. (2017). Peran Guest Service Agent Dalam Penanganan Daytripper Dimayang Sari Beach Resort Bintan Kepulauan Riau. *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 4(2), 15.
- Sari, N. K. C., Susyarini, N. P. W. A., Suarja, I. K., & Sudiarta, M. (2020). Check-in Handling by Receptionist to Improve Service Quality. *International Journal of Glocal Tourism*, 1(2), 99–108. <https://doi.org/10.58982/injogt.v1i2.34>
- Sugiyono, P. D. (2013). *Metode penelitian manajemen*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono, P. D. (2017). *Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D*. Penerbit CV. Alfabeta: Bandung, 225(87), 48–61.

- Susnita, T. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Libra Kadipaten Kabupaten Majalengka. *Juripol (Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan)*, 3(1), 73–84. <https://doi.org/10.33395/juripol.v3i1.10485>
- Taylor, S. A., & Baker, T. L. (1994). An assessment of the relationship between service quality and customer satisfaction in the formation of consumers' purchase intentions. *Journal of Retailing*, 70(2), 163–178.
- Utama, G. R. B. (2017). *I, Pemasaran Pariwisata*, Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Wibowo, A. E. (2021). *Metodologi Penelitian*.
- Widanaputra, A., Suprasto, H. B., Aryanto, D., & Sari, M. M. R. (2009). Akuntansi perhotelan pendekatan sistem informasi. *Yogyakarta: Graha Ilmu*.
- Wulanda, O. D., Wibowo, A., Lubis, A. L., & Fatimah, Z. (2023). Peran Komunikasi Interpersonal Front Office dalam Meningkatkan Pengalaman Tamu di Asialink Hotel By Prasanthy Batam. *Jurnal Mekar*, 3(1), 19–24. <https://jurnal.btp.ac.id/index.php/meekar-btp/article/view/287/207>
- Yosep, H., & Syaiful Ade Septemuryantoro. (2023). Upaya Komunikasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Front Office Department All Stay Hotel Semarang. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 8(3), 187–196. <https://doi.org/10.56743/jstp.v8i3.274>
- Yusuf, A. M. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif & penelitian gabungan*. Prenada Media.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster.