

SKRIPSI
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
FRONT OFFICE DEPARTMENT DI SIX SENSES ULUWATU
BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Kadek Saputra Adinata

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

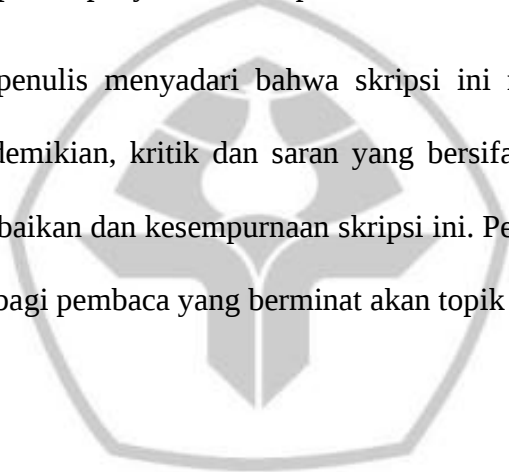
KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Front Office Department Di Six Senses Uluwatu Bali”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi D4 Jurusan Manajemen Bisnis Pariwisata Politeknik Negeri Bali. Pada kesempatan ini, saya sangat berterima kasih kepada pihak-pihak berikut ini yang telah membantu saya dalam kelancaran penyusunan skripsi ini.

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali, atas arahan dan bimbingannya selama penulis menempuh pendidikan.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali, atas arahan dan bimbingannya selama masa studi penulis.
4. Dr. Made Satria Pramanda Putra. S.H., S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Luh Linna Sagitarini, SE., MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan dan dukungan serta nasihat dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Putu Gita Suari Miranti, S.Si, M.Si. Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan serta saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Jurusan Pariwisata atas ilmu, pendidikan, bimbingan yang diberikan kepada penulis.
8. Seluruh *Head of Department* dan seluruh staf Six Senses Uluwatu Bali yang telah membantu penulis selama melaksanakan praktek kerja lapangan serta membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Dengan demikian, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat dibutuhkan demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini akan bermanfaat bagi pembaca yang berminat akan topik penelitian ini.



JURUSAN PARIWISATA
Penulis
POLITEKNIK NEGERI BALI

I Kadek Saputra Adinata

ABSTRACT

Adinata,I Kadek Saputra. (2025). *Analisis Kualitas Pelayanan Front Office Department di Six Senses Uluuwatu Bali*. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata. Politeknik Negeri Bali.

This undergraduate thesis has been supervised and approved by Supervisor I: Luh Linna Sagitarini, SE., MM, and Supervisor II: Putu Gita Suari Miranti, S.Si, M.Si.

Keywords: Guest Satisfaction Level, Service Quality, ServQual Model, Cartesian Diagram

The purpose of this research is to assess the level of guest satisfaction with the quality services of Front Office staff at Six Senses Uluuwatu Bali Resort & Spa. This research focuses on analyzing service quality based on guests expectations and perceptions from Front Office staff measured using the ServQual (Service Quality) method with five dimensions of service quality and identify service quality indicators that need to be improved and maintained by Front Office staff measured using Importance Performance Analysis (IPA). The results of the ServQual test will be in the guest satisfaction scores on each service quality indicator and the results of the IPA test will be the Cartesian Diagram containing indicators that need to be improved and maintained. The sample of this study were 65 respondents who stayed overnight and had experienced the service quality of Front Office staff determined using accidental sampling. From the results of the of the ServQual Test, all the service quality in Six Senses Uluuwatu Bali has negative gap with gap score under 1 and from the IPA test in Cartesian Diagram measurement, 3 service quality indicators need to be improve are Q6, Q9 and Q10 and 5 indicators need to be maintained are Q4, Q5, Q7, Q8 and Q11 by the Front Office Staff in Six Senses Uluuwatu Bali Resort & Spa.

ABSTRAK

Adinata,I Kadek Saputra. (2025). *Analisis Kualitas Pelayanan Front Office Department di Six Senses Uluuwatu Bali*. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata. Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Luh Linna Sagitarini, SE., MM dan Pembimbing II: Putu Gita Suari Miranti, S.Si, M.Si.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan Tamu, Kualitas Pelayanan, Model ServQual, Diagram Kartesius

Tujuan penelitian ini adalah mengkaji tingkat kepuasan tamu atas pelayanan staf staf *Front Office* di Six Senses Uluuwatu Bali Resort & Spa. Penelitian ini berfokus pada menganalisis kualitas pelayanan berdasarkan ekspektasi dan persepsi yang dirasakan tamu dari staf *Front Office* yang diukur menggunakan metode *ServQual* (*Service Quality*) lima dimensi kualitas jasa dan mengidentifikasi indikator kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan oleh staf *Front Office* yang diukur menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Hasil dari uji *ServQual* akan berupa skor kepuasan tamu pada masing-masing indikator kualitas pelayanan dan hasil dari uji *IPA* akan berupa Diagram Kartesius berisi indikator yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan. Sampel penelitian ini adalah tamu yang menginap dan pernah merasakan kualitas pelayanan staf *Front Office* sebanyak 65 responden dengan metode penentuan *accidental sampling*. Dari hasil pengukuran dengan metode *ServQual* diperoleh hasil ekspektasi dan persepsi seluruhnya memiliki kesenjangan negatif.dengan skor kesenjangan di bawah 1 dan dari pengukuran *IPA* pada Diagram Kartesius didapatkan 3 indikator yang perlu ditingkatkan yaitu indikator Q6, Q9 dan Q10 dan 5 indikator yang perlu dipertahankan kinerjanya yaitu Q4, Q5, Q7, Q8 dan Q11 oleh staf *Front Office* Six Senses Uluuwatu Bali Resort & SPA.

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRACT.....	viii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
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	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	6
2.1.2 Front Office Department	8
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	9
BAB III METODE PENELITIAN.....	15
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian.....	15
3.2 Objek Penelitian	15
3.3 Identifikasi Variabel.....	15
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	16
3.5 Jenis dan Sumber Data	17

3.5.1 Jenis Data	18
3.5.2 Sumber Data.....	18
3.6 Penentuan Populasi dan Sampel.....	19
3.7 Pengumpulan Data	20
3.8 Analisis Data	22
3.8.1 Uji Instrumen	22
3.8.2 Uji Servqual	23
3.8.3 Analisis Tingkat Kepentingan (<i>Important Performance Analysis</i>).....	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	29
4.1.1 Sejarah Six Senses Uluwatu Bali	29
4.1.2 Bidang Usaha Six Senses Uluwatu Bali.....	30
4.1.3 Fasilitas Six Senses Uluwatu Bali.....	32
4.1.4 Struktur Organisasi di Front Office Six Senses Uluwatu Bali.....	37
4.2 Hasil dan Pembahasan.....	41
4.2.1 Kualitas Pelayanan yang Diberikan Oleh Front Office Department di Six Senses Uluwatu Bali	46
4.2.2 Pelayanan Front Office Department yang Harus Ditingkatkan di Six Senses Uluwatu Bali	56
4.2.3 Pelayanan Front Office Department yang Harus Dipertahankan di Six Senses Uluwatu Bali	62
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	68
5.1 Simpulan	68
5.2 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Nilai Skala Likert Persepsi.....	21
Tabel 3. 2 Nilai Skala Likert Ekspektasi.....	21
Tabel 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	41
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Periode Menginap	43
Tabel 4.4 Uji Validitas Kuesioner.....	44
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 4.6 Hasil Test Indikator SERVQUAL	47
Tabel 4.7 Hasil Indikator ServQual Dimensi Tangible.....	48
Tabel 4.8 Hasil Indikator ServQual Dimensi Reliability	50
Tabel 4.9 Hasil Indikator ServQual Dimensi Responsiveness.....	51
Tabel 4.10 Hasil Indikator ServQual Dimensi Assurance	53
Tabel 4.11 Hasil Indikator ServQual Dimensi Empathy	54



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Diagram Kartesius.....	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi di Front Office Six Senses Uluwatu Bali.....	37
Gambar 4.2 Diagram Kartesius Analisis IPA Pelayanan.....	57
Gambar 4.3 Guest Complaint Report Check-In Delay	58
Gambar 4.4 Guest Complaint Report Buggy Service Delay.....	59
Gambar 4.5 Guest Complaint Report Lost and Found.....	61
Gambar 4.6 <i>Satisfied Guest Comment</i>	63
Gambar 4.7 <i>Satisfied Guest Comment</i>	64
Gambar 4.8 <i>Satisfied Guest Comment</i>	66
Gambar 4.9 <i>Satisfied Guest Feedback</i>	66



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	72
Lampiran 2 Pedoman Wawancara	78
Lampiran 3 Hasil Uji Tabulasi Ekspektasi.....	80
Lampiran 4 Hasil Uji Tabulasi Persepsi.....	81
Lampiran 5 Deskripsi Profil Responden	82
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Ekspektasi.....	83
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Persepsi.....	84
Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas Ekspektasi	85
Lampiran 9 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi	86
Lampiran 10 Transkrip Wawancara.....	87
Lampiran 11 Surat Ijin Penelitian	98
Lampiran 12 Surat Ijin Penyebaran Kuisisioner	99
Lampiran 13 Dokumentasi Wawancara bersama Manager	100
Lampiran 14 Dokumentasi dengan Tamu Setelah Memberikan Feedback	101



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai salah satu bagian dari negara Indonesia, Bali menjadi daerah yang identik dengan kekayaan adat istiadat, seni, serta budayanya yang menarik dan keindahan alamnya yang luar biasa indah. Pulau Bali dengan beragam keindahan membuatnya dikunjungi berbagai wisatawan dari lokal hingga mancanegara. Melalui data dari Badan Pusat Statistik sebanyak 8.826.511 wisatawan mengunjungi Bali dalam periode bulan Januari– April 2025. Diharapkan melalui kunjungan wisatawan terutama wisatawan mancanegara ini dapat bermanfaat sebagai sumber utama pendapatan devisa bagi Indonesia. Selain dari objek wisata, sektor perhotelan turut berkembang di Bali. Wisatawan yang berkunjung ke Pulau Bali hampir seluruhnya dipastikan menginap di hotel, dimana data dari Badan Pusat Statistik menunjukkan rata-rata tingkat hunian hotel berbintang di Bali berada pada tingkat 46,61% hingga 60,28% pada periode bulan Januari-April 2025. Setelah mengunjungi suatu daerah wisata, tamu mencari hotel untuk beristirahat dan akan mempertimbangkan berbagai faktor seperti fasilitas yang diinginkan, pemandangan, dan suasana. Pertumbuhan objek wisata dan banyaknya hotel di Bali menciptakan persaingan yang begitu sengit, dimana hotel bukan hanya berfokus kepada *volume* penjualan, melainkan juga pada kualitas layanan yang diberikan kepada tamu sehingga merasa puas dan ingin kembali. Kualitas pelayanan mencakup semua karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuan

untuk memenuhi kebutuhan tamu. Kualitas pelayanan adalah hal penting apabila perusahaan ingin mendapatkan hasil yang dapat memuaskan kebutuhan dan kepuasan tamu (Tjiptono dalam Apriliana & Sukaris, 2022).

Salah satu departemen yang berperan penting dalam pengalaman tamu, adalah *front office department* dimana kesan pertama yang didapatkan oleh tamu terjadi di sana. Menurut Tjiptono dalam Apriliana & Sukaris (2022) dalam pelayanan *front office*, kualitas layanan harus menjadi perhatian utama, kepuasan yang didapatkan oleh tamu bergantung kepada pelayanan yang diberikan, pelayanan yang baik dapat memberi kepuasan pada tamu sementara pelayanan yang buruk dapat menyebabkan keluhan (komplain).

Six Senses Uluwatu Bali merupakan *luxury* resort yang berlokasi di Uluwatu. Resort ini memberi penawaran berupa villa beserta site yang luas dengan pelayanan yang begitu baik. Resort ini memiliki restoran internasional, yoga, spa, serta keterjangkauan akses pada berbagai objek wisata, hanya 45 menit dari Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Six Senses Uluwatu Bali bertujuan memberikan pengalaman menginap yang memuaskan melalui fasilitas dan layanan yang disediakan, terutama di *front office department*.

Menurut Tripadvisor, kualitas pelayanan di Six Senses Uluwatu Bali telah menerima 613 ulasan, dengan 570 tamu merasa puas dan 57 tidak puas dan pada *Google Reviews* tamu memberikan skor 4,5 dari 5 dengan total 1.943 ulasan, serta beberapa ulasan negatif juga ditemukan di platform pengalaman pelanggan Medallia. Dari ulasan pada beberapa situs tersebut, ulasan yang berkaitan dengan pelayanan front office departement didapatkan kurang lebih 332 ulasan positif dan

33 ulasan negatif dari tamu yang tidak memperoleh kepuasan. Keluhan yang banyak disampaikan oleh tamu seperti adanya pelayanan kurang memuaskan sehingga mengakibatkan masih adanya ulasan kurang baik. Pihak resort terus melakukan upaya memperbaiki kualitas pelayanan seperti melakukan pembahasan terhadap keluhan yang terjadi ketika *briefing* hingga memberi komplimen kepada tamu komplain. Akan tetapi, upaya tersebut tampaknya belum cukup, dikarenakan keluhan yang sama masih muncul dalam ulasan tamu. Ketidakpuasan ini menunjukkan adanya masalah dalam kualitas pelayanan karyawan *front office* di Six Senses Uluwatu Bali. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul: "Analisis Kualitas Pelayanan Front Office Department Di Six Senses Uluwatu Bali".

1.2 Rumusan Masalah

Dalam penelitian berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Front Office Department Di Six Senses Uluwatu Bali", rumusan masalah yang akan diangkat ialah berikut ini:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Front Office Department* di Six Senses Uluwatu Bali?
2. Pelayanan *Front Office Department* manakah yang harus ditingkatkan di Six Senses Uluwatu Bali?
3. Pelayanan *Front Office Department* manakah yang dipertahankan di Six Senses Uluwatu Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Front Office Department Di Six Senses Uluwatu Bali" memiliki tujuan berikut ini:

1. Mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan di *Front Office Department* Six Senses Uluwatu.
2. Menganalisis pelayanan yang harus ditingkatkan di *Front Office Department* Six Senses Uluwatu Bali.
3. Menganalisis pelayanan yang harus dipertahankan di *Front Office Department* Six Senses Uluwatu Bali.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Front Office Department Di Six Senses Uluwatu Bali" diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan bahwa penelitian ini dapat memberikan ilmu dan pengetahuan yang lebih mendalam, untuk mendukung penelitian-penelitian selanjutnya serta pembuatan laporan penelitian lainnya. Selain itu, diharapkan juga agar ilmu yang telah diperoleh di kampus dapat diterapkan dengan mempraktikkannya sesuai dengan realitas di lapangan industri.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Manajemen Hotel

Memberikan wawasan yang mendalam tentang kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan *front office department* Six Senses Uluwatu Bali yang dapat digunakan untuk merancang strategi peningkatan kualitas pelayanan dan menyediakan rekomendasi praktis untuk meningkatkan pengalaman tamu, sehingga dapat mendukung upaya manajemen dalam meningkatkan hunian kamar.

2. Bagi Staf *Front Office Department*

Menawarkan pemahaman yang lebih baik tentang pentingnya kualitas pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan tamu, yang dapat memotivasi staf untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. dan memberikan dasar untuk pelatihan dan pengembangan keterampilan yang lebih efektif bagi staf, sehingga mereka dapat memenuhi ekspektasi tamu dengan lebih baik.

3. Bagi Peneliti dan Akademisi

Menjadi sumber referensi bagi penelitian selanjutnya di bidang manajemen perhotelan, khususnya terkait dengan pelayanan *front office* dan dampaknya terhadap tingkat hunian dan mengembangkan teori dan praktik dalam studi pelayanan hotel, serta memperkaya literatur yang ada tentang kualitas pelayanan dalam industri perhotelan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik simpulan dari penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Pada Front Office Department di Six Senses Uluwatu Bali sebagai berikut.

Kepuasan tamu atas pelayanan staf *front office* di Six Senses Uluwatu Bali secara keseluruhan menunjukkan kesenjangan negatif tetapi dengan nilai kesenjangan yang cenderung kecil yaitu di bawah nilai 1 dengan rata-rata nilai kesenjangan sebesar -0,30. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan tamu oleh staf *front office* di Six Senses Uluwatu Bali sudah baik tetapi belum benar-benar maksimal sehingga masih terdapat sedikit kesenjangan.

Pelayanan yang perlu ditingkatkan pada front office departement di Six Senses Uluwatu Bali berada pada dimensi *tangibles* yaitu terkait penampilan staf yang bersih dan rapi, lobby yang menarik dan nyaman, serta fasilitas dan perlengkapan di lobby yang memadai, dimensi *reliability* terkait melakukan pelayanan tepat waktu dan mengaturnya sesuai prioritas, dimensi *responsiveness* terkait kecepatan dan ketanggapan dalam memberikan pelayanan, dimensi *assurance* terkait memberikan kepercayaan dan rasa aman pada barang bawaan tamu dan yang terakhir dimensi *empathy* yaitu terkait memberikan perhatian dan bantuan secara individual pada tamu.

Pelayanan yang perlu dipertahankan pada *front office department* di Six Senses Uluwatu Bali berada pada dimensi *reliability* yaitu terkait memahami keluhan tamu dan memberikan solusi dengan baik serta bersimpati dan pengetahuan tentang kebijakan dan fasilitas hotel secara jelas dan akurat, dimensi *responsiveness* terkait kualitas pelayanan cepat dan profesional dalam memenuhi permintaan dan kebutuhan tamu dan mempunyai inisiatif dalam membantu tamu yang memerlukan bantuan, dimensi *assurance* terkait tamu melayani secara sopan, ramah serta melakukan interaksi yang baik dan menyenangkan dan yang terakhir dimensi *empathy* yaitu terkait membantu tamu memberikan informasi tempat wisata yang dapat dikunjungi.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian dan simpulan, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi Politeknik Negeri Bali dapat menambah referensi serta peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan waktu ataupun departemen yang berbeda dan memperbanyak jumlah responden serta jumlah indikator.
2. Pihak hotel dapat memperbaiki kualitas pelayanan yang masih perlu ditingkatkan dengan cara menambah *manning* di posisi-posisi yang dinilai kekurangan jumlah staf dengan menyegerakan pembukaan dan proses penerimaan posisi tersebut, serta mempercepat proses perbaikan lobby yang mengalami kerusakan dan penyediaan pantry untuk welcome amenities sehingga kualitas pelayanan bisa ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriliana & Sukaris. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada CV Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2).
- Bagyono. (2016). *Hotel Front Office*. Alfabeta.
- Cahya, Gilang Ananda K. P., Dinda, Putri Fatimah & Rizki, Nurul Nugraha. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengelolaan Hotel Horison Bekas. *Daya Saing Universitas Nasional*, 9(1).
- Danurdara, Ananta Budhi & Paramitha, Nisrina Andranaswari. *The Impact of Front Office Service Quality on Customer Satisfaction: Evidence from Hospitality Sector in West Java*. <https://doi.org/10.33258/birci.v5i3.6074>.
- Prihastono, Endro. (2012). Pengukuran Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Customer Service Berbasis Web. *Dinamika Teknik*, 6(1), 14–24.
- Hulu, Epilinus, Mendofa, Yupiter & Molinda Kakisina, Sophia. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Indomarco Adi Prima Cabang Medan Stok Point Nias Gunung Sitolii. *Jurnal Ilmiah Simantek*, 6(4).
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. ANDI Yogyakarta.
- Haryono, Budi. (2016). *How To Win Customer Through Customer Service With Heart*. Andi.
- Bintang Kusuma Putra, I Wayan Agus & Purnantara, I Made Hadi. (2024). Analisis Pelayanan Kantor Depan dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu. *PARIS (Jurnal Pariwisata Dan Bisnis)*, 3(4).
- Ghozali, Imam (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- J. Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta.
- Putra, Putu Arya Krisna Adi, Ismail, Deden & Suwintari, I Gusti Ayu Eka. (2023). Analysis of Guest Satisfaction on Service Quality of Front Office Employees. *Jurnal Pariwisata Dan Bisnis*, 02(7), 1570–1582. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i7>.
- Dewi, Ni Luh Gede Agustina, dkk. (2022). *Analysis of Service Quality of Front Office Staff in Increasing Guest Satisfaction*. <https://ejournal.catuspata.com/index.php/injogt>.
- Indarsari, Meithiana. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.

- Malhotra, Naresh K.. (2020). *Marketing Research : An Applied Orientation* (Global Edition, 7/E). Pearson.
- Ridha, Nikmatur. (2017). *Proses Penelitian, Masalah, Variabel dan Paradigma Penelitian* (Vol. 14).
- Amin, Nur Fadilah, Garancang, Sabaruddin & Abunawas Kamaluddin. (2023). Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian. *Jurnal Pilar: Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 14(1).
- Maulanasari A, Ruum, & I, Ulumuddin Ahmad Asshofi. (2021). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Front Office di Hotel Grasia Semarang. 1(1). <http://publikasi.dinus.ac.id/index.php/uncle>.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

