

KUALITAS PELAYANAN DI *FRONT OFFICE DEPARTMENT* UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI INTERCONTINENTAL BALI RESORT

Pande Made Mirah Lestari¹, Lien Darlina^{2*}, Ni Putu Lianda Ayu Puspita³

Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali, Indonesia^{1,2,3}

e-mail: darlina@pnb.ac.id

Diterima: 20/04/2026; Direvisi: 29/07/2026; Diterbitkan: 26/08/2026

ABSTRAK

Persaingan dalam industri perhotelan yang semakin ketat menuntut hotel untuk memberikan pelayanan yang berkualitas guna memenuhi harapan dan meningkatkan kepuasan tamu. *Front Office Department* sebagai bagian yang pertama kali berinteraksi dengan tamu memiliki peran penting dalam membentuk pengalaman dan persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan hotel. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan *Front Office Department* untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan tamu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan *Front Office Department* dalam meningkatkan kepuasan tamu di InterContinental Bali Resort. Kualitas pelayanan dianalisis berdasarkan lima dimensi, yaitu bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Data dikumpulkan melalui observasi dan kuesioner terhadap 88 responden yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Data yang diperoleh diuji validitas dan reliabilitasnya, kemudian dianalisis menggunakan metode SERVQUAL (*Service Quality*) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai *gap* SERVQUAL secara keseluruhan bernilai positif, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *Front Office Department* telah memenuhi bahkan melebihi harapan tamu dan dinilai baik dalam mendukung kepuasan tamu. Namun, berdasarkan hasil analisis IPA, terdapat beberapa indikator yang masih perlu ditingkatkan, yaitu kerapian dan aksesibilitas lobi (Q4), kesesuaian informasi dengan kebutuhan tamu (Q7), kecepatan dan ketepatan staf dalam menangani panggilan telepon (Q8), pengetahuan staf mengenai fasilitas hotel (Q10), penguasaan bahasa dalam berkomunikasi dengan tamu (Q15), serta inisiatif staf dalam menawarkan bantuan kepada tamu. Peningkatan pada indikator-indikator tersebut diharapkan dapat mengoptimalkan kualitas pelayanan *Front Office Department* dan meningkatkan kepuasan tamu secara berkelanjutan.

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

ABSTRACT

Increasingly intense competition in the hospitality industry compels hotels to provide high-quality service to meet guest expectations and enhance guest satisfaction. As the department that interacts first with guests, the Front Office plays a crucial role in shaping the guest experience and their perception of the hotel's service quality. Therefore, evaluating the Front Office's service quality is essential to determine the extent to which the service provided meets guest expectations. This study aims to analyze the service quality of the Front Office Department in enhancing guest satisfaction at the InterContinental Bali Resort. Service quality was analyzed based on five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data were collected through observation and questionnaires administered to 88 respondents selected using accidental sampling. The collected data underwent validity and

reliability testing and were subsequently analyzed using the SERVQUAL (Service Quality) method and Importance-Performance Analysis (IPA). The results indicate an overall positive SERVQUAL gap score, demonstrating that the Front Office's service quality met or even exceeded guest expectations and was rated favorably in terms of supporting guest satisfaction. However, the IPA results identified several indicators requiring improvement: lobby neatness and accessibility (Q4), the alignment of information with guest needs (Q7), staff speed and accuracy in handling telephone calls (Q8), staff knowledge of hotel facilities (Q10), language proficiency in guest communication (Q15), and staff initiative in offering assistance to guests. Improving these indicators is expected to optimize the Front Office's service quality and sustainably enhance guest satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Front Office Department, Guest Satisfaction, SERVQUAL*

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor strategis yang berkontribusi terhadap perkembangan ekonomi Bali melalui aktivitas wisata dan penyediaan berbagai fasilitas akomodasi. Sebagai destinasi wisata internasional, Bali menghadapi persaingan industri perhotelan yang semakin ketat sehingga hotel dituntut tidak hanya menyediakan fasilitas yang memadai, tetapi juga mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan tamu. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam membentuk pengalaman tamu karena interaksi selama menggunakan jasa hotel dapat memengaruhi penilaian terhadap hotel secara keseluruhan. Penelitian Pratiwi et al. (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki keterkaitan dengan kepuasan pelanggan hotel, sehingga peningkatan kualitas pelayanan perlu menjadi perhatian dalam pengelolaan akomodasi. Sejalan dengan itu, Subakti et al. (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada *Front Office* memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pelanggan dalam konteks pelayanan perhotelan.

Front Office Department merupakan salah satu bagian hotel yang memiliki intensitas interaksi tinggi dengan tamu, mulai dari proses kedatangan, check-in, pemberian informasi, penanganan permintaan, hingga proses keberangkatan. Interaksi tersebut menjadikan kualitas pelayanan *Front Office* sebagai salah satu aspek yang dapat membentuk persepsi dan pengalaman tamu terhadap kualitas hotel. Dewi et al. (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan staf *Front Office* berperan dalam meningkatkan kepuasan tamu melalui pelayanan yang diberikan selama proses interaksi dengan tamu. Temuan tersebut diperkuat oleh Hutagalung (2023) yang menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan *Front Office* terhadap kepuasan tamu pada lingkungan hotel. Selain itu, Selamat et al. (2022) menegaskan bahwa *Front Office* memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan wisatawan melalui kualitas interaksi dan pelayanan yang diberikan kepada tamu.

Kualitas pelayanan *Front Office* tidak hanya ditentukan oleh keramahan staf, tetapi juga mencakup aspek bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Astina et al. (2023) menunjukkan bahwa kelima dimensi tersebut dapat digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan *Front Office* sebagai dasar dalam meningkatkan kepuasan pelanggan hotel. Penelitian Aryatmaja et al. (2021) juga menunjukkan pentingnya evaluasi kualitas pelayanan pada Departemen *Front Office* untuk mengetahui aspek pelayanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan. Sementara itu, Pradana et al. (2023) menekankan bahwa keterampilan komunikasi *Front Office* turut berkaitan dengan kepuasan tamu karena staf dituntut mampu

memberikan informasi dan merespons kebutuhan tamu secara tepat. Agripina et al. (2025) juga memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan *Front Office* berpengaruh terhadap kepuasan tamu pada hotel di Bali, sehingga evaluasi terhadap setiap atribut pelayanan menjadi penting dalam menjaga pengalaman tamu.

Meskipun berbagai penelitian telah menunjukkan pentingnya kualitas pelayanan *Front Office* terhadap kepuasan tamu, evaluasi kualitas pelayanan pada setiap hotel tetap diperlukan karena karakteristik tamu, standar pelayanan, serta kondisi operasional hotel dapat berbeda. Putra et al. (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *Front Office* merupakan aspek yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada pengelolaan hotel, sedangkan penelitian Ain dan Lubis (2023) menunjukkan bahwa pendekatan SERVQUAL dapat digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan pelayanan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan. Dengan demikian, pengukuran kualitas pelayanan tidak cukup hanya melihat tingkat kepuasan secara umum, tetapi perlu membandingkan persepsi tamu terhadap pelayanan yang diterima dengan harapan mereka serta menentukan atribut yang menjadi prioritas perbaikan. Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan *Front Office* Department di InterContinental Bali Resort dengan menggunakan metode SERVQUAL untuk mengidentifikasi kesenjangan antara persepsi dan harapan tamu serta *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menentukan prioritas peningkatan pelayanan. Pendekatan tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan *Front Office* dan menjadi dasar bagi manajemen dalam meningkatkan kepuasan tamu secara berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan kombinasi data kualitatif dan kuantitatif untuk menganalisis kualitas pelayanan *Front Office Department* serta pengaruhnya terhadap kepuasan tamu di InterContinental Bali Resort. Informan dan responden dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*, yang meliputi tamu yang pernah menginap serta staf *Front Office* yang terlibat langsung dalam pelayanan. Data primer diperoleh melalui observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner yang sudah divalidasi. Sedangkan data sekunder berasal dari dokumen hotel, standar operasional prosedur (SOP), serta ulasan tamu pada *platform Online Travel Agent* (OTA). Instrumen penelitian meliputi pedoman wawancara, lembar observasi, dan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Data dianalisis menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL) untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi tamu, serta *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menentukan prioritas perbaikan kualitas pelayanan. Hasil analisis disajikan secara deskriptif sebagai dasar evaluasi pelayanan *Front Office Department* di InterContinental Bali Resort.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini melibatkan 88 responden yang merupakan tamu yang telah menggunakan pelayanan *Front Office* Department di InterContinental Bali Resort. Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi kewarganegaraan, jenis kelamin, usia, dan tujuan kunjungan. Data karakteristik responden diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan kepada tamu yang telah menggunakan pelayanan *Front Office* Department. Penyajian karakteristik responden bertujuan memberikan gambaran mengenai latar belakang tamu yang memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan. Hasil karakteristik responden selanjutnya disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1. Profil Responden Berdasarkan Kewarganegaraan

Kewarganegaraan	Jumlah
Indonesia	19
Australia	30
Canada	2
China	2
France	3
Rusia	2
USA	30
Total	88

Sumber: Output SPSS 27.0 for Windows

Berdasarkan Tabel 1, responden penelitian berasal dari tujuh kelompok kewarganegaraan. Responden berkewarganegaraan Australia dan USA masing-masing berjumlah 30 orang. Responden berkewarganegaraan Indonesia berjumlah 19 orang, sedangkan responden dari France berjumlah 3 orang. Responden dari Canada, China, dan Rusia masing-masing berjumlah 2 orang. Komposisi tersebut menunjukkan bahwa responden penelitian didominasi oleh wisatawan mancanegara, khususnya Australia dan USA.

Tabel 2. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	49	55,6%
Perempuan	39	44,3%
Total	88	99,9%*

Sumber: Output SPSS 27.0 for Windows

Catatan: persentase dapat berbeda 0,1% akibat pembulatan.

Berdasarkan Tabel 2, responden laki-laki berjumlah 49 orang dengan persentase 55,6%. Responden perempuan berjumlah 39 orang dengan persentase 44,3%. Jumlah responden laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan responden perempuan. Selisih jumlah responden berdasarkan jenis kelamin adalah 10 orang. Dengan demikian, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan dominasi responden laki-laki.

Tabel 3. Profil Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
21 tahun	2	2,2%
22 tahun	3	3,4%
23 tahun	2	2,2%
24 tahun	5	5,6%
25 tahun	11	12,5%
26 tahun	3	3,4%
27 tahun	16	18,1%
30 tahun	8	9,0%
31 tahun	2	2,2%
32 tahun	20	22,7%
34 tahun	14	15,9%

50 tahun	2	2,2%
Total	88	99,9%*

Sumber: Output SPSS 27.0 for Windows

Catatan: persentase dapat berbeda 0,1% akibat pembulatan.

Berdasarkan Tabel 3, usia responden berada pada rentang 21 sampai 50 tahun. Responden dengan jumlah terbanyak berada pada usia 32 tahun, yaitu sebanyak 20 orang atau 22,7%. Selanjutnya, responden berusia 27 tahun berjumlah 16 orang atau 18,1%, sedangkan responden berusia 34 tahun berjumlah 14 orang atau 15,9%. Responden berusia 25 tahun berjumlah 11 orang atau 12,5%, sedangkan kelompok usia lainnya memiliki jumlah yang lebih rendah. Data tersebut menunjukkan bahwa responden penelitian berasal dari kelompok usia dewasa dengan variasi usia yang cukup beragam.

Tabel 4. Profil Responden Berdasarkan Tujuan Berkunjung

Tujuan Kunjungan	Jumlah	Persentase
Liburan	81	92,05%
Bisnis	7	7,95%
Total	88	100%

Sumber: Output SPSS 27.0 for Windows

Berdasarkan Tabel 4, sebanyak 81 responden atau 92,05% memiliki tujuan kunjungan untuk liburan. Sementara itu, sebanyak 7 responden atau 7,95% memiliki tujuan kunjungan untuk bisnis. Dengan demikian, responden dengan tujuan liburan memiliki proporsi yang jauh lebih besar dibandingkan dengan responden dengan tujuan bisnis. Komposisi tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan wisatawan yang menggunakan fasilitas hotel untuk kegiatan rekreasi. Kondisi tersebut juga sesuai dengan karakteristik InterContinental Bali Resort yang melayani wisatawan sebagai salah satu segmen utama tamu hotel.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian mampu mengukur kualitas pelayanan secara tepat dan konsisten. Pengujian dilakukan terhadap 22 atribut pelayanan yang digunakan untuk mengukur persepsi dan harapan tamu. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai korelasi item-total dengan nilai r tabel sebesar 0,2096. Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan menggunakan nilai Cronbach's Alpha dengan bantuan program SPSS 27.0 for Windows. Hasil pengujian validitas dan reliabilitas disajikan sebagai berikut.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Persepsi dan Harapan

Atribut	r tabel	Persepsi Korelasi Item Total	Keterangan	Harapan Korelasi Item Total	Keterangan
Q1	0,2096	0,337	Valid	0,337	Valid
Q2	0,2096	0,342	Valid	0,332	Valid
Q3	0,2096	0,339	Valid	0,343	Valid
Q4	0,2096	0,339	Valid	0,331	Valid
Q5	0,2096	0,333	Valid	0,332	Valid
Q6	0,2096	0,335	Valid	0,340	Valid
Q7	0,2096	0,342	Valid	0,342	Valid

Q8	0,2096	0,325	Valid	0,339	Valid
Q9	0,2096	0,344	Valid	0,326	Valid
Q10	0,2096	0,337	Valid	0,334	Valid
Q11	0,2096	0,325	Valid	0,341	Valid
Q12	0,2096	0,330	Valid	0,344	Valid
Q13	0,2096	0,331	Valid	0,332	Valid
Q14	0,2096	0,343	Valid	0,323	Valid
Q15	0,2096	0,335	Valid	0,333	Valid
Q16	0,2096	0,343	Valid	0,337	Valid
Q17	0,2096	0,325	Valid	0,328	Valid
Q18	0,2096	0,324	Valid	0,328	Valid
Q19	0,2096	0,327	Valid	0,336	Valid
Q20	0,2096	0,336	Valid	0,330	Valid
Q21	0,2096	0,343	Valid	0,334	Valid
Q22	0,2096	0,335	Valid	0,331	Valid

Sumber: Output SPSS 27.0 for Windows

Berdasarkan Tabel 5, seluruh nilai korelasi item-total pada instrumen persepsi lebih besar daripada nilai r tabel sebesar 0,2096. Nilai korelasi item-total pada instrumen persepsi berada pada rentang 0,324 sampai 0,344. Pada instrumen harapan, seluruh nilai korelasi item-total juga lebih besar daripada r tabel. Nilai korelasi item-total instrumen harapan berada pada rentang 0,323 sampai 0,344. Dengan demikian, seluruh 22 atribut pada instrumen persepsi dan harapan dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Persepsi

Cronbach's Alpha	N of Items
0,620	22

Sumber: Output SPSS 27.0 for Windows

Berdasarkan Tabel 6, hasil uji reliabilitas instrumen persepsi menghasilkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,620. Nilai tersebut diperoleh dari 22 item pernyataan yang digunakan untuk mengukur persepsi tamu. Nilai Cronbach's Alpha tersebut berada di atas batas 0,60 yang digunakan sebagai kriteria reliabilitas dalam penelitian ini. Dengan demikian, instrumen persepsi memiliki konsistensi internal yang dapat diterima. Instrumen tersebut selanjutnya dapat digunakan untuk mengukur persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan *Front Office Department*.

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Harapan

Cronbach's Alpha	N of Items
0,616	22

Sumber: Output SPSS 27.0 for Windows

Berdasarkan Tabel 7, hasil uji reliabilitas instrumen harapan menghasilkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,616. Nilai tersebut diperoleh dari 22 item pernyataan yang digunakan untuk mengukur harapan tamu. Nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,616 lebih besar daripada batas 0,60 yang digunakan dalam penelitian ini. Dengan demikian, instrumen harapan

dapat dinyatakan reliabel. Instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur tingkat harapan tamu terhadap kualitas pelayanan *Front Office* Department.

Analisis SERVQUAL

Analisis SERVQUAL digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara persepsi tamu terhadap pelayanan yang diterima dan harapan tamu terhadap pelayanan yang seharusnya diterima. Nilai gap diperoleh melalui pengurangan nilai persepsi dengan nilai harapan. Gap positif menunjukkan bahwa nilai persepsi lebih tinggi daripada harapan, gap negatif menunjukkan bahwa nilai persepsi lebih rendah daripada harapan, sedangkan gap nol menunjukkan bahwa persepsi sesuai dengan harapan. Analisis dilakukan terhadap 22 atribut yang dikelompokkan ke dalam lima dimensi SERVQUAL. Hasil perhitungan secara keseluruhan disajikan pada Tabel 8. Perhitungan gap pada setiap atribut digunakan untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang telah memenuhi harapan maupun aspek yang masih memerlukan peningkatan. Nilai gap tersebut memberikan gambaran mengenai tingkat kesesuaian pelayanan *Front Office* Department dengan kebutuhan dan harapan tamu selama menggunakan layanan hotel. Hasil analisis ini selanjutnya menjadi dasar untuk mengevaluasi kualitas pelayanan pada masing-masing dimensi serta menentukan aspek pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut.

Tabel 8. Hasil Rata-rata Persepsi, Harapan, dan Gap Kualitas Pelayanan *Front Office* Department

No.	Atribut	P	H	Gap	Keterangan
<i>Tangible</i>					
Q1	Peralatan dan fasilitas pendukung pelayanan di <i>Front Office</i> sudah lengkap	4,22	4,07	0,15	Positive
Q2	Kebersihan di area <i>Front Office</i> terjaga dengan baik	4,25	4,18	0,07	Positive
Q3	Penampilan <i>Front Office</i> staff sudah baik	4,30	4,20	0,10	Positive
Q4	Lokasi lobby rapi dan mudah diakses	4,05	3,82	0,23	Positive
<i>Reliability</i>					
Q5	Kecepatan dan ketepatan <i>Front Office</i> staff dalam melayani <i>check-in</i>	4,20	4,20	0,00	Netral
Q6	Kemampuan melakukan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu	4,05	4,11	-0,06	Negative
Q7	Kesesuaian kebutuhan informasi yang dibutuhkan	4,00	3,87	0,13	Positive
Q8	Kemampuan menjawab dan menangani panggilan telepon dengan cepat dan tepat	4,02	4,11	-0,09	Negative
Q9	Kemampuan menyelesaikan masalah dan keluhan tamu dengan cepat dan tepat	4,13	4,06	0,07	Positive
<i>Responsiveness</i>					
Q10	Pengetahuan <i>Front Office</i> staff tentang fasilitas hotel	4,01	3,93	0,08	Positive
Q11	Kemampuan cepat tanggap menyelesaikan keluhan tamu	4,09	3,97	0,12	Positive
Q12	Mampu memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	3,97	4,00	-0,03	Negative
Q13	Perhatian dan ketepatan dalam menangani permintaan tamu	4,00	3,89	0,11	Positive

<i>Assurance</i>					
Q14	Jaminan keamanan barang bawaan tamu	4,04	3,96	0,08	Positive
Q15	Penguasaan bahasa dalam berkomunikasi dengan tamu	3,98	4,11	-0,13	Negative
Q16	Pengetahuan dan keterampilan <i>Front Office</i> staff dalam menjawab tamu	4,05	3,86	0,19	Positive
<i>Empathy</i>					
Q17	Kemudahan <i>Front Office</i> staff untuk ditemui	4,01	3,93	0,08	Positive
Q18	Kesopanan <i>Front Office</i> staff	4,14	4,14	0,00	Netral
Q19	Keramah-tamahan <i>Front Office</i> staff	4,03	4,01	0,02	Positive
Q20	Perhatian <i>Front Office</i> staff kepada tamu secara individual	4,00	3,98	0,02	Positive
Q21	<i>Front Office</i> staff menawarkan bantuan kepada tamu	4,15	4,02	0,13	Positive
Q22	<i>Front Office</i> staff ramah dan memperhatikan kebutuhan tamu dengan baik	4,05	3,72	0,33	Positive

Sumber: Output SPSS 27.0 for Windows

Berdasarkan Tabel 8, sebagian besar atribut kualitas pelayanan memperoleh nilai gap positif. Dari 22 atribut yang dianalisis, terdapat 16 atribut dengan gap positif, 2 atribut dengan gap nol, dan 4 atribut dengan gap negatif. Gap negatif terdapat pada Q6 sebesar -0,06, Q8 sebesar -0,09, Q12 sebesar -0,03, dan Q15 sebesar -0,13. Gap positif tertinggi terdapat pada Q22 sebesar 0,33, sedangkan gap positif berikutnya terdapat pada Q4 sebesar 0,23 dan Q16 sebesar 0,19. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum pelayanan *Front Office* telah memenuhi atau melampaui harapan tamu, meskipun masih terdapat beberapa atribut yang belum mencapai harapan.

Tabel 9. Rata-rata Persepsi, Harapan, dan Gap pada Dimensi *Tangible*

No.	Atribut	P	H	Gap	Keterangan
Q1	Peralatan dan fasilitas pendukung pelayanan di <i>Front Office</i> sudah lengkap	4,22	4,07	0,15	Positive
Q2	Kebersihan di area <i>Front Office</i> terjaga dengan baik	4,25	4,18	0,07	Positive
Q3	Penampilan <i>Front Office</i> staff sudah baik	4,30	4,20	0,10	Positive
Q4	Lokasi lobby rapi dan mudah diakses	4,05	3,82	0,23	Positive

Sumber: Output SPSS 27.0 for Windows

Berdasarkan Tabel 9, seluruh atribut pada dimensi *tangible* memperoleh nilai gap positif. Q1 memperoleh gap sebesar 0,15, Q2 sebesar 0,07, dan Q3 sebesar 0,10. Q4 memperoleh gap paling tinggi sebesar 0,23 dengan nilai persepsi 4,05 dan harapan 3,82. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai persepsi tamu pada seluruh atribut *tangible* lebih tinggi daripada nilai harapannya. Dengan demikian, dimensi *tangible* menunjukkan kinerja pelayanan yang baik berdasarkan penilaian responden.

Tabel 10. Rata-rata Persepsi, Harapan, dan Gap pada Dimensi *Reliability*

No.	Atribut	P	H	Gap	Keterangan
Q5	Kecepatan dan ketepatan <i>Front Office</i> staff dalam melayani check-in	4,20	4,20	0,00	Netral

Q6	Kemampuan melakukan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu	4,05	4,11	- 0,06	Negative
Q7	Kesesuaian kebutuhan informasi yang dibutuhkan	4,00	3,87	0,13	Positive
Q8	Kemampuan menjawab dan menangani panggilan telepon dengan cepat dan tepat	4,02	4,11	- 0,09	Negative
Q9	Kemampuan menyelesaikan masalah dan keluhan tamu dengan cepat dan tepat	4,13	4,06	0,07	Positive

Sumber: Output SPSS 27.0 for Windows

Berdasarkan Tabel 10, dimensi *reliability* memiliki dua atribut dengan gap negatif, satu atribut dengan gap nol, dan dua atribut dengan gap positif. Q5 memperoleh gap 0,00, yang menunjukkan bahwa persepsi tamu terhadap kecepatan dan ketepatan check-in sesuai dengan harapan. Q6 memperoleh gap -0,06 dan Q8 memperoleh gap -0,09, sedangkan Q7 dan Q9 masing-masing memperoleh gap 0,13 dan 0,07. Nilai gap terendah pada dimensi ini terdapat pada Q8 yang berkaitan dengan penanganan panggilan telepon. Hasil tersebut menunjukkan bahwa aspek ketepatan waktu dan penanganan komunikasi melalui telepon merupakan atribut yang memiliki kesenjangan pada dimensi *reliability*.

Tabel 11. Rata-rata Persepsi, Harapan, dan Gap pada Dimensi *Responsiveness*

No.	Atribut	P	H	Gap	Keterangan
Q10	Pengetahuan <i>Front Office</i> staff tentang fasilitas hotel	4,01	3,93	0,08	Positive
Q11	Kemampuan cepat tanggap menyelesaikan keluhan tamu	4,09	3,97	0,12	Positive
Q12	Mampu memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	3,97	4,00	- 0,03	Negative
Q13	Perhatian dan ketepatan dalam menangani permintaan tamu	4,00	3,89	0,11	Positive

Sumber: Output SPSS 27.0 for Windows

Berdasarkan Tabel 11, tiga dari empat atribut pada dimensi *responsiveness* memperoleh gap positif. Q10 memperoleh gap 0,08, Q11 memperoleh gap 0,12, dan Q13 memperoleh gap 0,11. Sementara itu, Q12 memperoleh gap negatif sebesar -0,03 dengan nilai persepsi 3,97 dan harapan 4,00. Gap tertinggi pada dimensi *responsiveness* terdapat pada Q11, sedangkan gap terendah terdapat pada Q12. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kemampuan merespons keluhan dan permintaan tamu memperoleh penilaian positif, sedangkan kejelasan informasi masih memiliki kesenjangan.

Tabel 12. Rata-rata Persepsi, Harapan, dan Gap pada Dimensi *Assurance*

No.	Atribut	P	H	Gap	Keterangan
Q14	Jaminan keamanan barang bawaan tamu	4,04	3,96	0,08	Positive
Q15	Penguasaan bahasa dalam berkomunikasi dengan tamu	3,98	4,11	- 0,13	Negative
Q16	Pengetahuan dan keterampilan <i>Front Office</i> staff dalam menjawab tamu	4,05	3,86	0,19	Positive

Sumber: Output SPSS 27.0 for Windows

Berdasarkan Tabel 12, dua atribut pada dimensi *assurance* memperoleh gap positif, sedangkan satu atribut memperoleh gap negatif. Q14 memperoleh gap sebesar 0,08 dan Q16 memperoleh gap sebesar 0,19. Q15 memperoleh gap negatif sebesar -0,13 dengan nilai persepsi 3,98 dan harapan 4,11. Nilai gap positif tertinggi terdapat pada Q16, sedangkan nilai gap negatif

terdapat pada Q15. Hasil tersebut menunjukkan adanya perbedaan antara persepsi dan harapan tamu terutama pada aspek penguasaan bahasa dalam komunikasi.

Tabel 13. Rata-rata Persepsi, Harapan, dan Gap pada Dimensi *Empathy*

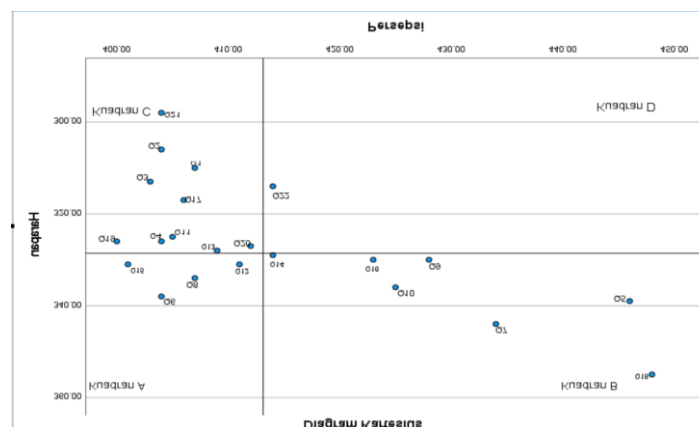
No.	Atribut	P	H	Gap	Keterangan
Q17	Kemudahan <i>Front Office</i> staff untuk ditemui	4,01	3,93	0,08	Positive
Q18	Kesopanan <i>Front Office</i> staff	4,14	4,14	0,00	Netral
Q19	Keramah-tamahan <i>Front Office</i> staff	4,03	4,01	0,02	Positive
Q20	Perhatian <i>Front Office</i> staff kepada tamu secara individual	4,00	3,98	0,02	Positive
Q21	<i>Front Office</i> staff menawarkan bantuan kepada tamu	4,15	4,02	0,13	Positive
Q22	<i>Front Office</i> staff ramah dan memperhatikan kebutuhan tamu dengan baik	4,05	3,72	0,33	Positive

Sumber: Output SPSS 27.0 for Windows

Berdasarkan Tabel 13, seluruh atribut pada dimensi *empathy* memperoleh nilai gap nol atau positif. Q17 memperoleh gap sebesar 0,08, Q18 sebesar 0,00, Q19 sebesar 0,02, dan Q20 sebesar 0,02. Q21 memperoleh gap sebesar 0,13, sedangkan Q22 memperoleh gap tertinggi sebesar 0,33. Nilai tersebut menunjukkan bahwa aspek keramahan dan perhatian terhadap kebutuhan tamu memperoleh penilaian yang relatif tinggi. Dengan demikian, dimensi *empathy* merupakan salah satu dimensi yang menunjukkan hasil pelayanan paling positif berdasarkan perbandingan persepsi dan harapan tamu.

Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk menentukan posisi masing-masing atribut pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Analisis tersebut menghasilkan diagram kartesius yang terdiri atas empat kuadran, yaitu Kuadran A, B, C, dan D. Kuadran A menunjukkan atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan, Kuadran B menunjukkan atribut yang perlu dipertahankan, Kuadran C menunjukkan atribut dengan prioritas rendah, dan Kuadran D menunjukkan atribut yang dinilai memiliki kinerja relatif berlebihan. Analisis IPA dilakukan terhadap seluruh 22 atribut kualitas pelayanan *Front Office* Department. Hasil analisis tersebut disajikan dalam diagram kartesius pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis*

Sumber: Output SPSS 27.0 for Windows

Berdasarkan Gambar 1, sebanyak 4 atribut berada pada Kuadran A, 7 atribut berada pada Kuadran B, 10 atribut berada pada Kuadran C, dan 1 atribut berada pada Kuadran D. Kuadran A menunjukkan atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerjanya masih relatif rendah. Kuadran B menunjukkan atribut dengan tingkat kepentingan dan kinerja yang relatif tinggi sehingga perlu dipertahankan. Kuadran C menunjukkan atribut dengan tingkat kepentingan dan kinerja relatif rendah, sedangkan Kuadran D menunjukkan atribut dengan kinerja relatif tinggi dibandingkan tingkat kepentingannya. Hasil pemetaan tersebut menjadi dasar untuk menentukan prioritas strategi peningkatan kualitas pelayanan *Front Office* Department. Atribut yang berada pada Kuadran A perlu mendapatkan perhatian utama karena perbaikannya berpotensi memberikan dampak terhadap peningkatan kepuasan tamu. Sementara itu, atribut pada Kuadran B perlu dipertahankan melalui pengawasan dan evaluasi pelayanan secara berkala agar kinerjanya tetap konsisten. Adapun atribut pada Kuadran C dan D dapat menjadi bahan evaluasi dalam pengalokasian sumber daya sehingga strategi peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan secara lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan tamu.

Pembahasan

Kualitas Pelayanan *Front Office* Department

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *Front Office* Department di InterContinental Bali Resort secara umum berada dalam kategori baik. Hal tersebut terlihat dari 16 atribut yang memperoleh gap SERVQUAL positif, 2 atribut dengan gap nol, dan 4 atribut dengan gap negatif. Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar pelayanan yang diberikan telah sesuai atau melampaui harapan tamu. Namun, keberadaan gap negatif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya optimal pada seluruh atribut. Kondisi tersebut menegaskan bahwa evaluasi kualitas pelayanan tetap diperlukan meskipun secara umum kinerja *Front Office* telah memperoleh penilaian positif.

Temuan mengenai kualitas pelayanan *Front Office* sejalan dengan penelitian Wulandari et al. (2023) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan staf *Front Office* menjadi aspek penting dalam meningkatkan pengalaman dan kepuasan tamu, khususnya melalui kemampuan staf dalam memberikan pelayanan yang responsif serta memenuhi kebutuhan tamu. Penelitian Danurdara dan Siahaan (2023) juga menunjukkan adanya hubungan antara kualitas layanan *Front Office* dan kepuasan pelanggan pada lingkungan hotel, dengan kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek yang berkontribusi terhadap persepsi dan kepuasan tamu. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat temuan sebelumnya bahwa *Front Office* memiliki posisi strategis dalam memberikan pengalaman pelayanan kepada tamu. Perbedaannya, penelitian ini menggabungkan metode SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk tidak hanya mengukur kesenjangan antara persepsi dan harapan tamu, tetapi juga menentukan atribut pelayanan yang menjadi prioritas untuk diperbaiki.

Dimensi *Tangible*

Dimensi *tangible* menunjukkan hasil yang positif pada seluruh atribut yang diukur. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa fasilitas, kebersihan, penampilan staf, serta kondisi lobby telah memberikan pengalaman fisik yang baik kepada tamu. Nilai gap tertinggi pada dimensi ini terdapat pada Q4 mengenai kerapian dan aksesibilitas lobby dengan nilai 0,23. Kondisi fisik yang baik menjadi penting karena *Front Office* merupakan area yang pertama kali berinteraksi dengan tamu ketika datang ke hotel. Temuan ini sejalan dengan penelitian Tagah et al. (2024) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *Front Office* sangat dipengaruhi oleh kemampuan

komunikasi staf dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Komunikasi yang efektif, jelas, dan responsif dapat membentuk kesan pertama yang positif, meningkatkan kepuasan tamu, serta mendukung terciptanya pengalaman pelayanan yang baik selama menginap. Dengan demikian, kualitas interaksi antara staf *Front Office* dan tamu menjadi salah satu aspek penting dalam menciptakan pengalaman positif di hotel.

Kebersihan dan kerapian area *Front Office* juga menjadi bagian penting dalam membangun persepsi profesional terhadap hotel. Nilai persepsi pada Q2 sebesar 4,25 menunjukkan bahwa tamu memberikan penilaian tinggi terhadap kebersihan area *Front Office*. Penampilan staf pada Q3 juga memperoleh nilai persepsi 4,30 yang menjadi salah satu nilai persepsi tertinggi pada dimensi *tangible*. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aspek visual dan fisik pelayanan telah menjadi kekuatan *Front Office* Department di InterContinental Bali Resort. Oleh karena itu, pemeliharaan fasilitas, kebersihan area, dan standar grooming staf perlu dipertahankan secara konsisten.

Dimensi *Reliability*

Dimensi *reliability* menunjukkan bahwa sebagian besar pelayanan telah berjalan dengan baik, tetapi masih terdapat dua atribut yang memiliki gap negatif. Atribut tersebut adalah ketepatan waktu pelayanan pada Q6 dan kemampuan menangani panggilan telepon pada Q8. Gap negatif menunjukkan bahwa pelayanan yang dirasakan tamu belum sepenuhnya mencapai tingkat yang mereka harapkan. Dalam operasional *Front Office*, ketepatan waktu menjadi penting karena banyak pelayanan berkaitan langsung dengan kebutuhan tamu selama menginap. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan konsistensi pelayanan dan pengawasan terhadap waktu respons perlu menjadi perhatian manajemen.

Hasil tersebut juga berkaitan dengan pentingnya kemampuan komunikasi dalam memberikan pelayanan hotel. Q8 memperoleh gap -0,09 yang menunjukkan adanya kesenjangan pada kecepatan dan ketepatan staf dalam menangani komunikasi melalui telepon. Cahyadi et al. (2024) menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi verbal dan nonverbal staf *Front Office* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu, sedangkan Aprilia et al. (2025) menegaskan pentingnya peran *telephone operator* dalam menjaga kelancaran komunikasi antara tamu dan hotel. Oleh karena itu, peningkatan standar penanganan telepon dan pelatihan komunikasi diperlukan untuk memperkuat keandalan pelayanan.

Dimensi *Responsiveness*

Dimensi *responsiveness* secara umum menunjukkan hasil yang positif karena tiga dari empat atribut memiliki gap positif. Kemampuan staf dalam menangani keluhan memperoleh gap sebesar 0,12, yang menunjukkan bahwa respons terhadap keluhan dinilai lebih baik daripada harapan tamu. Kemampuan menangani permintaan tamu juga memperoleh gap positif sebesar 0,11 sehingga menunjukkan bahwa staf dinilai cukup responsif dalam memberikan pelayanan. Namun, kemampuan memberikan informasi yang jelas memperoleh gap negatif sebesar -0,03. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kecepatan merespons perlu diikuti dengan kemampuan menyampaikan informasi secara jelas dan mudah dipahami.

Kejelasan informasi menjadi penting karena *Front Office* merupakan salah satu pusat informasi bagi tamu selama berada di hotel. Informasi yang kurang jelas dapat menimbulkan kesalahpahaman meskipun staf telah memberikan respons dengan cepat. Setiawan et al. (2025) menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi staf *Front Office* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu, sedangkan Sertpunya et al. (2024) menekankan pentingnya

kemampuan komunikasi, termasuk penggunaan bahasa Inggris dan komunikasi lintas budaya, dalam memenuhi kebutuhan tamu. Dengan demikian, pelatihan komunikasi dan penerapan standar penyampaian informasi perlu ditingkatkan untuk mengurangi kesenjangan pada Q12.

Dimensi Assurance

Dimensi *assurance* menunjukkan hasil yang relatif baik karena dua dari tiga atribut memperoleh gap positif. Pengetahuan dan keterampilan staf dalam memberikan jawaban kepada tamu memperoleh gap sebesar 0,19, yang menunjukkan bahwa kompetensi staf telah dinilai melampaui harapan. Jaminan keamanan barang bawaan tamu juga memperoleh gap positif sebesar 0,08. Namun, penguasaan bahasa dalam berkomunikasi memperoleh gap negatif sebesar -0,13. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kemampuan bahasa menjadi aspek yang perlu mendapatkan perhatian dalam pelayanan *Front Office* di hotel yang melayani wisatawan internasional.

Komposisi responden yang didominasi wisatawan mancanegara semakin memperkuat pentingnya kemampuan komunikasi lintas bahasa dalam pelayanan *Front Office*. Raspati et al. (2026) menunjukkan bahwa pelayanan kepada tamu internasional memerlukan penguasaan bahasa Inggris, komunikasi nonverbal, dan kemampuan beradaptasi dengan karakteristik tamu. Zaki et al. (2025) juga menemukan bahwa kendala *listening comprehension*, kelancaran berbicara, dan kepercayaan diri masih menjadi tantangan staf ketika berinteraksi dengan tamu internasional. Oleh karena itu, pelatihan bahasa asing yang sesuai dengan karakteristik tamu hotel diperlukan untuk mengurangi kesenjangan Q15 dan memperkuat dimensi *assurance*.

Dimensi Empathy

Dimensi *empathy* merupakan salah satu kekuatan utama pelayanan *Front Office* Department berdasarkan hasil penelitian. Seluruh atribut pada dimensi ini memperoleh gap nol atau positif, dengan gap tertinggi terdapat pada Q22 sebesar 0,33. Hasil tersebut menunjukkan bahwa keramahan, perhatian, dan kepedulian staf terhadap kebutuhan tamu telah memperoleh penilaian yang sangat baik. Q21 mengenai kesediaan staf menawarkan bantuan juga memperoleh gap positif sebesar 0,13. Temuan ini menunjukkan bahwa pendekatan personal dalam pelayanan menjadi salah satu aspek yang mendukung pengalaman positif tamu.

Hasil tersebut sejalan dengan Siboro dan Harefa (2023) yang menunjukkan bahwa *personalized service* pada departemen *Front Office* memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan tamu, terutama melalui pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan dan harapan individu tamu. Mishra et al. (2025) juga menunjukkan bahwa keramahan (*friendliness*) dan sikap pelayanan (*service attitude*) berkontribusi terhadap terbentuknya kesan positif tamu serta kepuasan selama proses *check-in*. Pelayanan yang ramah dan perhatian individual dapat membuat tamu merasa dihargai selama menggunakan jasa hotel. Kondisi tersebut juga dapat memperkuat hubungan antara tamu dan hotel karena interaksi pelayanan tidak hanya bersifat transaksional. Oleh karena itu, budaya pelayanan yang menekankan keramahan dan perhatian personal perlu dipertahankan oleh *Front Office Department*. Praktik tersebut dapat menjadi salah satu keunggulan pelayanan yang membedakan pengalaman tamu di InterContinental Bali Resort.

Prioritas Perbaikan Berdasarkan IPA

Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) memberikan informasi mengenai atribut pelayanan yang perlu diprioritaskan oleh manajemen. SERVQUAL mengidentifikasi

kesenjangan antara persepsi dan harapan tamu, sedangkan IPA memetakan atribut berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja, sehingga atribut dengan gap positif belum tentu menjadi prioritas perbaikan. Kuadran A menjadi prioritas utama karena menunjukkan atribut dengan tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerja relatif rendah, sedangkan Kuadran B menunjukkan atribut dengan kepentingan dan kinerja tinggi yang perlu dipertahankan. Sementara itu, Kuadran C memiliki tingkat kepentingan dan kinerja relatif rendah, sedangkan Kuadran D menunjukkan kinerja relatif tinggi dibandingkan tingkat kepentingannya sehingga penggunaan sumber daya pada atribut tersebut dapat dievaluasi. Dengan demikian, penggunaan SERVQUAL dan IPA secara bersamaan memberikan dasar evaluasi yang lebih komprehensif dalam menentukan atribut yang perlu diperbaiki, dipertahankan, atau dievaluasi kembali.

Hasil penelitian memberikan implikasi praktis bagi manajemen *Front Office* Department di InterContinental Bali Resort untuk memprioritaskan perbaikan pada atribut yang memiliki gap negatif dan berada pada Kuadran A. Berdasarkan hasil SERVQUAL, aspek ketepatan waktu pelayanan, penanganan panggilan telepon, kejelasan informasi, dan penguasaan bahasa perlu memperoleh perhatian lebih lanjut melalui peningkatan standar operasional, kompetensi staf, dan pengawasan pelayanan. Atribut yang berada pada Kuadran B perlu dipertahankan melalui monitoring dan evaluasi secara berkala agar kualitas pelayanan tetap konsisten. Oleh karena itu, hasil SERVQUAL dan IPA dapat menjadi dasar penyusunan strategi peningkatan kualitas pelayanan *Front Office* secara lebih efektif dan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *Front Office* secara umum telah memenuhi bahkan melampaui harapan tamu, ditunjukkan oleh nilai *gap* SERVQUAL yang positif pada seluruh dimensi (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*). Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *Front Office* berperan penting dalam meningkatkan kepuasan tamu sekaligus memperkuat citra hotel. Meskipun demikian, hasil IPA mengidentifikasi beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan, yaitu kerapian dan aksesibilitas area lobi, kejelasan informasi, kemampuan staf dalam menangani panggilan telepon, penguasaan bahasa asing, serta inisiatif staf dalam menawarkan bantuan kepada tamu.

Perbaikan pada aspek-aspek tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas tamu serta memperkuat daya saing hotel. Implikasi penelitian ini adalah bahwa hasil SERVQUAL dan IPA dapat menjadi dasar bagi manajemen dalam menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan, terutama melalui pengembangan kompetensi staf dan penyempurnaan standar pelayanan. Penelitian selanjutnya disarankan melibatkan lebih banyak hotel atau membandingkan berbagai kategori hotel, serta mengombinasikan SERVQUAL dan IPA dengan metode lain, seperti *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau *Structural Equation Modeling* (SEM), agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Agripina, K. S., Kalpikawati, I. A., & Sabudi, I. N. S. (2025). The influence of Front Office service quality on guest satisfaction at Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort. *Journal of Hospitality Accommodation Management*, 4(2), 209–216. <https://doi.org/10.52352/jham.v4i2.1982>
- Ain, I. N., & Lubis, F. A. (2023). Analisis kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Morawa menggunakan model SERVQUAL. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal*

- Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 8(2).
<https://journal.umsurabaya.ac.id/Mas/article/view/19114>
- Aprilia, A., Ermawati, K. C., & Larasati, A. D. (2025). Peranan telephone operator dalam meningkatkan kualitas pelayanan di *Front Office* Department Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 8(2), 280–286.
<https://doi.org/10.23887/jmpp.v8i2.103371>
- Aryatmaja, I. K., Astuti, N. N. S., Darlina, L., Sutama, I. K., & Pamularsih, T. R. (2021). Analysis of service quality by Front Office department at Alila Villas Uluwatu. *International Journal of Green Tourism Research and Applications*, 3(1), 9–14.
<https://doi.org/10.31940/ijogtra.v3i1.2072>
- Astina, M. A., Sanjaya, I. W. K., Muliadisa, I. K., Asmawih, & Purnamasari, M. (2023). Analisis variabel tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy pada Departemen Front Office guna peningkatan kepuasan pelanggan di Harris Hotel Denpasar. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 16(1), 213–220.
<https://jurnal.sttkd.ac.id/index.php/jmd/article/view/915>
- Cahyadi, L., Parera, S. C., Yulius, K. G., Jonathan, C. L., & Fabianto, J. (2024). Pengaruh keterampilan komunikasi staf kantor depan terhadap kepuasan tamu dan minat kunjungan kembali. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, 10(2).
<https://doi.org/10.30813/jhp.v10i2.6361>
- Danurdara, A. B., & Siahaan, R. P. (2023). Hubungan kualitas layanan Front-Office terhadap kepuasan pelanggan di Hotel X Bandung. *Tourism Scientific Journal*, 9(1), 1–13.
<https://doi.org/10.32659/tsj.v9i1.317>
- Dewi, N. L. G. A., Sutarma, I. G. P., Sutama, I. K., & Ermawati, N. M. (2022). Analysis of service quality of Front Office staff in increasing guest satisfaction. *International Journal of Glocal Tourism*, 3(3), 190–203. <https://doi.org/10.58982/injogt.v3i3.256>
- Hutagalung, V. K. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan Front Office department terhadap kepuasan tamu di Hotel Pardede International Medan. *Skyland Sea Journal*, 3(1), 38–45. <https://jurnal.yappsu.org/index.php/skylandsea/article/view/128>
- Mishra, K. G., Gupta, A., Kumar, R., & Tiwari, A. K. (2025). The impact of hotel Front Office practices on guest satisfaction in India hotel industry. *International Journal of Multidisciplinary Research and Technology*, 6(7).
<https://doi.org/10.5281/zenodo.15973094>
- Pradana, I. Y., Revissa, T. V., & Pradana, T. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan keterampilan komunikasi Front Office terhadap kepuasan tamu Hotel Vega Tangerang. *COMSERVA: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, 3(4), 1267–1273.
<https://doi.org/10.59141/comserva.v3i4.913>
- Pratiwi, T. W., Taufik, A. M., & Gunawan. (2022). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan hotel. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi)*, 3, 851–856.
<https://prosidingfrima.digitechuniversity.ac.id/index.php/prosidingfrima/article/view/345>
- Putra, C. G. A. K., Fatimah, D. P., & Nugraha, R. N. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan Front Office terhadap kepuasan pelanggan pada pengelolaan Hotel Horison Bekasi. *Jurnal Daya Saing*, 9(1), 92–104.
<https://ejournal.kompetif.com/index.php/dayasaing/article/view/1079>



- Raspati, R. A., Haes, P. E., Latupeirissa, J. J. P., & Dewi, N. L. Y. (2026). Proses adaptasi komunikasi lintas budaya antara pegawai Hotel Masainn dan tamu internasional. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora*, 5(3), 69–81. <https://doi.org/10.55606/jurrish.v5i3.7864>
- Selamet, I. W. A., Rusadi, N. W. P., & Wijaya, P. L. (2022). Peran Front Office dalam meningkatkan kepuasan wisatawan di The Capital Hotel and Resort Bali. *Journey: Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management*, 5(2), 177–184. <https://doi.org/10.46837/journey.v5i2.123>
- Sertpunya, S., Petsong, T., & Nakpathumswat, P. (2024). Foreign guests' satisfaction with hotel Front Office staff's English-speaking communication ability and cross-cultural communication. *Journal of Social Sciences and Humanities Research in Asia*, 14(2), 1–13. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/humannstru62/article/view/274680>
- Setiawan, I. W., Anggraini, D. P., & Sugeha, A. Z. (2025). The influence of Front Office staff communication skills on guest satisfaction in complaint handling at Savana Hotel & Convention Malang. *Jurnal Pariwisata Tourista*, 5(2), 66–71. <https://doi.org/10.26905/jt.v5i2.16249>
- Siboro, L. B., & Harefa, M. H. (2023). The influence of personalized service towards guest satisfaction in Front Office Department at Montigo Resorts Nongsa, Batam. *ProBisnis: Jurnal Manajemen*, 14(5), 232–238. <https://ejournal.joninstitute.org/index.php/ProBisnis/article/view/324>
- Subakti, A. G., Maribelle, M. G., & Sanjaya, W. (2023). The effect of service quality on customer satisfaction during COVID-19 in the Front Office department. *NHI Hospitality International Journal*, 1(2), 28–38. <https://doi.org/10.34013/nhij.v1i1.886>
- Tagah, F. R., Takaendengan, M. E., & Lumettu, A. (2024). Optimizing employee communication skills to enhance service quality in the Front Office Department of Radisson Blu Hotel Bali Uluwatu. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 9(3), 194–204. <https://doi.org/10.56743/jstp.v9i3.430>
- Wulandari, N. K. P., Nadra, N. M., Bagiastuti, N. K., Astawa, I. K., & Budiasa, I. M. (2023). Applying green hotel to enhance service quality of the Front Office staff at Mercure Bali Legian. *International Journal of Travel, Hospitality and Events*, 2(2), 104–115. <https://doi.org/10.56743/ijothe.v2i2.254>
- Zaki, L. B., Purba, A. T., Nugraha, H., & Febria, D. (2025). A needs-based analysis and development of an English language skills module for Front Office employees at a local hotel in Batam. *Indonesian Journal of EFL and Linguistics*, 10(2). <https://doi.org/10.21462/ijeftl.v10i2.941>