

KUALITAS PELAYANAN *RECEPTIONIST* DI ANGSANA RESORT AND SPA BINTAN

Oleh : Mhd. Norkairisah

Pembimbing : Andri Sulistyani

mhd.norkairisah@gmail.com, andri.sulistyani@lecturer.unri.ac.id

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau

Pekanbaru

ABSTRACT

Angsana Resort and SPA Bintan is one of the premium resorts under of the Banyan Tree Holding Limited. Angsana Resort and SPA Bintan has the most complaints among other resorts under Banyan Tree ownership. This is caused by service quality of Receptionist that have not been perfectly implemented in the Front Office especially. This research was conducted to find out whether the service quality of receptionist provided has been carried out properly or not. This research uses quantitative research methods descriptive approach. Data obtained from the results of filling out the questionnaire that has been given to guests who have stayed at Angsana Resort and SPA Bintan and interviews. The samples in this study were 100 people taken from accidental sampling technique. The measurement technique used in this research questionnaire is a Likert scale, then the data will be processed into numerical data aimed at getting results to be drawn conclusions.

Keyword : Angsana Resort and SPA, Receptionist, Service Quality

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang sangat dikenal oleh masyarakat, di samping akomodasi komersil lainnya. Usaha perhotelan sekarang ini sudah suatu industri yang memerlukan sumber dana dan sumber daya manusia dalam jumlah besar, dengan resiko kerugian dan keuntungan yang besar pula. (Surachman, 1987). Angsana Bintan adalah salah satu resort premium di bawah naungan *Banyan Tree Holdings Limited*. *Banyan Tree Holdings Limited* sendiri merupakan perusahaan perhotelan internasional terkemuka yang mengelola dan mengembangkan hotel premium, resort dan spa.

Tidak hanya mempunyai tempat yang strategis saja, Angsana Resort and SPA Bintan juga menyediakan beberapa jenis kamar. Angsana Resort and SPA Bintan memiliki total kamar sebanyak 135

kamar, dengan jumlah kamar yang dijual sebanyak 109 kamar dan hampir seluruh kamarnya memiliki balkon yang berhadapan langsung ke tepi pantai.

Front Office adalah salah satu *department* yang ada di hotel yang mempunyai tanggung jawab atas penerimaan pemesanan kamar, melakukan proses *check in* (kedatangan) dan *check out* (keberangkatan) dan merupakan *department* yang ada paling depan di hotel. Selain itu *Front Office* merupakan *Department* yang menjadi *First Impression of the hotel* (kesan pertama tamu saat datang pertama kali di hotel) dan menjadi *The last Impression* (kesan terakhir tamu sebelum mereka meninggalkan hotel) jadi *front office* harus mampu memberikan pelayanan yang sangat baik dan bisa membuat tamu merasa nyaman. *Front office* juga mempunyai tanggung jawab dalam memberikan pelayanan terbaik kepada tamu agar tamu merasa nyaman dan betah

selama menginap. Adapun data jumlah hunian kamar Angsana Resort and SPA Bintang selama 4 tahun adalah sebagai berikut :

Tabel 1.2
Tingkat Hunian Angsana Resort and SPA Bintang
pada 2016 – 2018

Tahun	Jumlah Tamu	Tingkat Hunian (Persentase)
2016	6,314	60%
2017	6,675	75%
2018	7,412	85%

Sumber: data front office angšana Resort and SPA Bintang.

Kualitas pelayanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Pelayanan disini adalah segala macam bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel selama tamu atau konsumen tersebut berada di hotel.

Adapun beberapa daftar *complaint* yang sering dijumpai di Angsana Resort and SPA Bintang adalah sebagai berikut:

Tabel 1.3
Daftar Keluhan Tamu Angsana Resort and SPA Bintang

No	Jenis Keluhan	Jumlah Keluhan
1.	Pelayanan yang kurang cepat dan ramah	37
2.	Kurangnya kepekaan karyawan terhadap tamu	28
3.	Pelayanan yang tidak tepat waktu	15
4.	Fasilitas yang kurang memadai	10
5.	Kamar kurang	10

	bersih	
--	--------	--

Sumber : Front Office Angšana Resort and SPA Bintang dan Tripadvisor

Berdasarkan pembahasan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada *Front Office Departement* di Angsana Resort and SPA Bintang dalam memberikan kualitas pelayanan. Maka dari itu penilitan ini diberi judul **“Kualitas Pelayanan Receptionist di Angsana Resort and SPA Bintang”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang maka rumusan masalah yang dapat ditemui oleh penulis adalah sebagai berikut:

Untuk Mengetahui Bagaimana kualitas pelayanan *Receptionist* (*realibility, assurancer, empathy, tangible, and responsive*) di Angsana Resort and SPA Bintang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah:

Agar dapat Mengetahui kualitas pelayanan *Receptionist* di Angsana Resort and SPA.

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah dipaparkan ini, maka penelitian ini hanya difokuskan pada Kualitas Pelayanan *Receptionist* di Angsana Resort and SPA Bintang.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian dari penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk:

1. Bagi penulis, diharapkan penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan dibidang perhotelan khususnya pada *Front Office Department* bagian *Receptionist*.
2. Bagi pihak hotel, diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik dari sebelumnya.
3. Bagi peneliti berikutnya, dapat dijadikan sebagai salah satu

pedoman atau sumber untuk

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan seseorang atau penyelenggara jasa secara maksimal dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi Kualitas Pelayanan Menurut **Lupiyoadi (2014:217)** bahwa terdapat lima dimensi pokok yang dikenal dengan SERQUAL (service quality) yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai status kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1. Berwujud (*Tangibles*)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan. Dapat meliputi fasilitas fisik (gedung, buku, rak buku, meja dan kursi, dan sebagainya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawai.

2. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

3. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Mengabaikan dan 15

melakukan penelitian berikutnya.

membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.

4. Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan, kesopan-santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

5. Empati (*Empathy*)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

2.6 Pengertian Front Office.

Menurut **Bagyono (2012)** *Front Office* berasal dari bahasa Inggris "*Front*" yang artinya depan, dan "*Office*" berarti kantor. *Front office* adalah kantor depan dalam konteks pengertian hotel, Kantor depan hotel merupakan sebuah *departement* di hotel yang letaknya di bagian depan. Tepatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau lobby. Area ini merupakan tempat paling sibuk di hotel. Dengan lokasi di bagian depan maka *Front office* termasuk *departement* yang paling mudah di cari dan di lihat oleh tamu. Untuk menyebut *front office*, sebagian hotel menggunakan istilah yang lain, Yaitu *guest service area* (area pelayanan tamu). Oleh karena itu kepala departemennya di sebut *Guest Service Manager*. Sedangkan petugasnya di sebut *guest service agent*. Namun demikian istilah *front office* masih sering di pakai baik di industri perhotelan maupun di kalangan edukasi.

2.7 Pengertian Receptionist

Menurut **Soetanto (2010)**, petugas yang bertugas khusus menerima dan melayani tamu disebut dengan resepsionis

(*receptionist*). Tugas seorang resepsionis adalah membantu para tamu yang ingin bertemu dengan pejabat atau pimpinan.

Menurut **Sugiarto (1996)**, “Hotel *receptionist* adalah petugas yang tugas utamanya melayani tamu yang akan *check in* dan memprosesnya hingga memperoleh kamar yang diinginkan dengan cara yang menyenangkan”. Hotel *receptionist* tentunya harus menjalankan tugas lain yang berhubungan dengan tugas utamanya sesuai dengan *job description* yang ada di tiap hotel.

2.8 Peranan dan Fungsi Receptionist Hotel

Resepsionis hotel adalah petugas yang pertama sekali memberikan kesan pertama bagi tamu yang baru tiba di hotel. Hal ini sesuai dengan pekerjaannya yang secara langsung memberikan pelayanan kepada setiap tamu yang tiba di hotel. Karena resepsionis hotel lebih banyak berkomunikasi dengan tamu dibandingkan manajemen hotel, maka peranan resepsionis hotel terhadap tamu sangat menonjol.

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Metode yang digunakan oleh penelitian menggunakan metode deskriptif kuantitatif menurut **Sugiyono (2007:11)**, penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable maupun lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variable satu dengan variable lainnya.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada hotel berbintang lima (*****), yakni hotel Angsana Resort and SPA Bintan yang beralamat di Jalan Teluk Barembang, Laguna Bintan, Teluk Sebong, Bintan Regency, Kepulauan Riau.

3.3 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut **Sugiyono (2015:80)** populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/

subjek/ yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang pernah menginap di Angsana Resort and SPA Bintan. Peneliti mengambil populasi dari semua orang yang berada di Angsana Resort and SPA Bintan.

b. Sampel

Teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan (*Sampling accidental*), yaitu siapa saja yang secara kebetulan/ accidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan dijumpai itu cocok sebagai sumber data. Pada penelitian ini peneliti memakai rumus Slovin untuk menentukan berapa sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini. Adapun rumus Slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Batas Toleransi Kesalahan 10% atau 0,1

$$n = \frac{7,412}{1 + 7,412(0,1)^2}$$

$$n = \frac{7,412}{1 + 7,412(0,01)}$$

$$n = 99,98$$

Sampel dibulatkan menjadi n = 100

Maka Sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 100 orang yang di ambil dari populasi tamu yang pernah menginap di Angsana Resort and SPA Bintan.

3.4 Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek penelitian, sumber penelitian primer diperoleh dari responden dan pihak hotel untuk menjawab

pertanyaan penelitian. Dalam hal ini yang diwawancara yaitu tamu mengenai pelayanan yang dilakukan dan data yang berhubungan dengan penelitian. Sedangkan kuisisioner atau angket yang diberikan kepada konsumen (tamu hotel) sebagai responden

b. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber-sumber tertentu (perpustakaan), dari pihak hotel yang membentuk arsip/dokumen, literatur, majalah dan artikel yang berhubungan dengan penelitian berisi informasi yang berkaitan dengan hal-hal yang berkaitan dengan penelitian ini.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam mengumpulkan data ialah sebagai berikut:

a. Kuesioner (Angket)

Kuesioner (Angket) merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang lebih efisien bila peneliti telah mengetahui dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang diharapkan dari responden. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan *Receptionist* terhadap kepuasan tamu di hotel Angsana Resort and SPA Bintan penulis melakukan observasi dan menyebarkan kuesioner kepada tamu yang menginap sesuai dengan jumlah sampel yaitu berjumlah 100 orang.

b. Wawancara

Peneliti menggunakan jenis wawancara lisan untuk memperjelas masalah Kualitas Pelayanan *Receptionist* terhadap kepuasan tamu di hotel Angsana Resort and SPA

Bintan. Narasumber diminta pendapat dan ide-idenya karena tujuan wawancara ini untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, yang menjadi narasumber dari penelitian ini adalah tamu di Hotel Angsana Resort and SPA Bintan.

3.6 Metode Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif Kuantitatif, yaitu metode penelitian dengan cara mengumpulkan, dikelompokkan, kemudian disusun agar dapat diteliti berdasarkan teori yang relevan sehubungan dengan masalah yang dibahas untuk kemudian diambil kesimpulan untuk mendapatkan inti dari hasil penelitian, yaitu frekuensi.

3.7 Teknik Pengukuran Data

Sugiyono (2009) menyatakan Teknik pengukuran data ini adalah kelanjutan dari operasional variabel itu sendiri, teknik yang digunakan yaitu skala likert yang dirancang untuk memungkinkan responden menjawab berbagai tingkatan pada setiap objek yang diukur.

Tabel 3.2
Instrumen Skala Likert

No.	Skala	Skor
1	Sangat Setuju / Sangat Baik	5
2	Setuju / Baik	4
3	Kurang Setuju / Kurang Baik	3
4	Tidak Setuju / Tidak Baik	2
5	Sangat Tidak Setuju / Sangat Tidak Baik	1

Sumber : Sugiyono (2012:108)

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Angsana Resort & SPA Bintang

4.1.1. Sejarah Singkat Angsana Resort & SPA Bintang

Angsana Bintang dibangun pada tahun 2000 oleh Ho Kwon Ping dan istrinya Claire Chiang. Angsana Bintang merupakan bagian dari **Banyan Tree Bintang** yang dikelola dibawah Banyan Tree Holdings. Nama Angsana berasal dari pohon yang bernama Angsana yang terkenal akan ke-eksotisannya, pohon ini diberi gelar juga pohon tinggi hutan hujan tropis. Pohon angšana sendiri mempunyai ciri khas mahkotanya yang berwarna keemasan, bunganya yang harum selalubermekaran yang hanya bermekaran selama satu hari sahaja, lalu menguncup kembali dan bermekaran lagi secara tiba-tiba.

4.1.2. Fasilitas Hotel

Adapun fasilitas yang disediakan oleh Angsana Resort and SPA Bintang antara lain adalah 109 kamar, Restoran, Dining Destination, Wi-Fi, SPA, Angsana Galeri dan SPA Galeri, Gymnasium, Meeting Room, Kolam Renang, Recreation Lounge, Laguna Bintang Golf Club, Conservation Lab, Marine Center, Baby Sitting Service, Laundry & Valet Service, Safety Box, Parking Area dan juga Musholla.

4.2 Profil Responden

4.2.1 Resonden berdasarkan Jenis Kelamin

Dari sekian banyak responden (tamu) yang datang ke Angsana Resort and SPA Bintang, ternyata mayoritas tamu yang datang adalah perempuan dengan persentase 60% dari jumlah keseluruhan. Sedangkan pengunjung yang paling sedikit adalah laki-laki dengan persentase 40%.

4.2.2 Resonden berdasarkan Tingkat Usia

Dapat di ketahui bahwa responden yang berusia 26 – 35 th menunjukkan komposisi jumlah paling banyak yaitu 38 orang (38%). Sedangkan tamu yang berusia 17-25 th menunjukkan komposisi paling sedikit yaitu 13 orang (13%)

4.2.3. Responden berdasarkan Tingkat Pekerjaan

Dari sekian banyak responden (tamu) yang menginap di Angsana Resort and SPA Bintang, ternyata menurut pekerjaan yang paling banyak yaitu Pegawai Swasta& Pembisnis sebanyak 43 orang (43%) . sedang kan pengunjung yang bekerja lainnya sebanyak 28 orang (28%), pegawai negeri 19 orang (19%), dan yang paling sedikit pekerjaan lainnya dan pelajar masing-masing sama sebanyak 10 orang (10%).

4.3. Deskripsi hasil data Kualitas Pelayanan Receptionist Angsana Resort and SPA Bintang

Hasil rekapitulasi hasil dari Kualitas Pelayanan receptionist Angsana Resory and SPA Bintang terdiri dari 5 sub variabel dimulai dari keandalan yang memiliki 2 indikator, dilanjutkan dengan daya tanggap yang mempunyai 2 indikator juga, setelah itu Jaminan yang mempunyai 4 indikator, setelah itu Empati yang mempunyai indikator sebanyak 2, diakhiri dengan Berwujud yang memliki 3 indikator. Pada pengkategorian skor dan jumlah skor pada data hasil rekapitulasi, terlihat bahwa nilai total keseluruhan skor Kualitas Pelayanan Receptionist Angsana Resort and SPA Bintang dalam presentase 82% dalam kategori “BAIK”.

Berdasarkan hasil analisis dan mayoritas responden dalam penelitian ini

menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Receptionist Angsana Resort and SPA Bintang berada pada kategori “BAIK”. Artinya Kualitas Pelayanan Receptionist dapat memuaskan tamu yang menginap di Angsana Resort and SPA Bintang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan observasi yang dilakukan peneliti di Angsana Resort and SPA Bintang yang memperlihatkan bahwa hampir keseluruhan *Receptionist* yang *in-charge* memberikan pelayanan terbaik yang bisa diberikan kepada tamu yang datang dan bertanya serta tamu yang ingin melakukan proses *check-in* atau *check-out* ataupun tamu yang sengaja bertanya maupun memberikan kritik kepada *receptionist* yang bertugas.

BAB V PENUTUP

5.1. KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat ditarik dari penjelasan tentang Kualitas Pelayanan *Receptionist* Angsana Resort and SPA Bintang, adalah sebagai berikut:

1. Pada Aspek Keandalan atau *Reliability*, yang meliputi karyawan memberikan pelayanan tepat waktu dan keramah tamahan *receptionist* dalam memberikan pelayanan, mendapatkan respon baik dan presentase sebanyak 89,6% dari pengunjung atau tamu.
2. Pada Aspek Daya Tanggap atau *Responsiveness*, yang terdapat didalamnya memberikan tanggapan terhadap keluhan tamu dan juga memberikan informasi dengan jelas dimengerti juga mendapat respon yang baik dan presentase sebesar 81,4% dari penilaian tamu.
3. Aspek ketiga yaitu aspek Jaminan atau *Assurance*, meliputi *Receptionist* memiliki pengetahuan terhadap lingkungan hotel, memberikan jaminan rasa

aman atas jasa yang diberikan kepada tamu, *receptionist* bersikap ramah tamah dan sopan terhadap tamu serta selalu bersikap jujur terhadap tamu mendapatkan respon baik juga dari tamu dengan presentase 71,5%.

4. *Emphaty* atau Empati yang termasuk didalamnya yaitu mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik dengan tamu, memahami kebutuhan dan harapan tamu, dan memberikan perhatian lebih kepada tamu, mendapatkan presentase 90%
5. Aspek terakhir yaitu Berwujud atau *Tangibles*, mencakup tentang Hotel memiliki area yang bersih, kondisi fasilitas kamar yang memadai dan *Receptionist* memiliki penampilan yang menarik mendapatkan presentase 82,5%.

5.2. SARAN

Untuk pengembangan lebih lanjut, maka penulis memberikan saran yang mungkin bermanfaat dan dapat membantu pihak manajemen resepsionis Angsana Resort and SPA Bintang untuk masa yang akan datang, yaitu:

1. Untuk manajemen Angsana Resort and SPA Bintang, hendaknya semua resepsionis mendapatkan pelatihan tentang kualitas pelayanan agar lebih meningkatkan pelayanannya kepada tamu hotel.
2. Dengan adanya pelatihan tentang kualitas pelayanan yang berlanjut kepada resepsion maka kedepannya dapat bersaing dengan hotel lainnya.
3. Agar dapat menambahkan SDM yang menjadikan pengantar terpenuhinya keinginan tamu dan dapat melaksanakan Kualitas pelayanan secara baik dan benar
4. Lebih meningkatkan interaksi dan kepekaan terhadap tamu tanpa ada

rasa kaku tetapi harus tetap sopan santun dan tahu batasan-batasan kepada tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar 2002. *Receptionist Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum
- Engel, James F. Blackwell, Roger D, and Miniard, Paul W. 1994. *Prilaku Konsumen*. Terjemahan Budianto. Jakarta: Binarupa Aksara
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Edisi 11 jilid 1 dan 2 Pemasaran*, Jakarta: PT. Indeks, Jakarta.
- Gerson, Richard. F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi.
- Arief, Muhtosim. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Banyumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta : Andi
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Bagyono. 2003. *Kantor Depan Hotel*. Bandung: Alfabeta
- Bagyono. 2005. *Pariwisata dan Perhotelan*. Surakarta: Alfabeta
- Bagyono. 2006. *Hotel Front Office*. Solo: Alfabeta
- Sujatno, Bambang. 2007. *Front Office Operations*. Yogyakarta: Andi
- Komar, Richard. 2014. *Hotel Management*. Jakarta: Gramedia
- Kusmayadi, Sugiarto, Endar. 2000. *Metode Penelitian Dalam Bidang Kepariwisata*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum
- Sugiono Agus. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Alfabeta
- Gerson, Richard. F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PPM.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Edisi 11 jilid 1 dan 2 Pemasaran*, Jakarta: PT. Indeks, Jakarta.
- Arief, Muhtosim. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Banyumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta : Andi
- Ali Muhson. 2010. *Jurnal Teknik Analisis Kuantitatif*.
- Diana Sari Harahap. 2015 *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan Tamu Pada Hotel Dhaksina Medan*. Jurnal Ilmiah "Dunia Ilmu"
- Lina Miftahul Jannah, Bambang Prasetyo. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*, PT. Grafindo Persada, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2011. "Service, Quality & Statisfication", Andi, Yogyakarta.
- Yoeti, Oka A. 1996. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa.
- Sulastiyono, Agus, 2006. "Manajemen Penyelenggaraan Hotel". Bandung ; Alfabeta