

## Impact Of The Quality Of Front Office Services To The Consumer Satisfaction Level Sinar Sport Hotel Bengkulu

Ida Permata Sari <sup>1</sup>, Sri Narti <sup>2</sup>, Vethy Octaviani <sup>3</sup>

Article history:

Received: 2024-05-23, Accepted: 2024-06-28, Published: 2024-06-30

**Abstract:** The study aims to analyze the impact of the quality of front office services on the level of consumer satisfaction at Sinar Sport Hotel Bengkulu. The approach used is quantitative with survey methods. The total population of 92 respondents was random sampling technique of 48 respondents with sample determination technique using Slovenian formula. Using a questionnaire that covers independent variables of service quality and dependent variables is the consumer satisfaction rate of a survey instrument of up to 40 respondents. The validity and reliability test results show that the research instrument is valid and reliable. Further, the data was analyzed using a t test through the SPSS 26 application. Variables of service quality influenced consumer satisfaction on Sinar Sport Hotel Kota Bengkulu. Based on the calculation of the above t test obtained the variable value of service quality of 7.420 and Sig. value of 0,000, whereas for the ttable value of the total number of respondents 48 is the value of 1,683. Therefore, the computation obtains by comparing between the thitung value > ttable is 7,420 greater than 1,683 and the Sig value < 0,05 is 0,000 smaller than 0,05 so that the hypothesis of Ho is rejected and Ha is accepted. It can be concluded that service quality variables influence consumer satisfaction of guests at Sinar Sport Hotel Kota Bengkulu.

**Keywords:** Quality of service, Front Office, Customer Satisfaction

### Pendahuluan

Pada era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, industri perhotelan menjadi salah satu sektor yang mengalami pertumbuhan pesat termasuk di Bengkulu. Chair & Pramudia dalam Cahya Gilang Ananda dkk (2023,09), hotel merupakan suatu usaha di dalam dunia bisnis akomodasi yang memberikan sebuah fasilitas penginapan untuk umum lengkap dengan layanan makanan dan minuman, jasa attendant room, layanan berseragam, pencucian linen dan penggunaan furniture dan perlengkapan serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan di dalam keputusan pemerintah. Dalam upaya mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar, hotel harus menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

Ketika konsumen pertama kali datang ke hotel, konsumen akan disambut oleh staff Front Office Department. Front Office juga menjadi salah satu pusat informasi yang dibutuhkan oleh konsumen ketika kesulitan mencari destinasi

wisata,tempat kuliner,tempat oleh-oleh dan sebagainya. Staf front office memiliki tanggung jawab untuk menciptakan layanan dengan kemampuan berkomunikasi yang baik serta dapat menguasai bahasa, Staf front office memiliki tanggung jawab untuk menciptakan komunikasi dengan berinteraksi yang baik dengan konsumen, karena interaksi yang baik sangat dibutuhkan oleh konsumen hotel untuk meningkatkan kedekatan secara personal demi mempertahankan loyalitas dan kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Staf front office hotel. Front Office Department menjadi sebuah persepsi first impression dari hotel menurut Hilman Yosep dkk, (2023,187).

Front office sebagai pihak yang menangani konsumen, pada saat pertama kali konsumen datang secara maupun tidak langsung. Informasi yang disampaikan oleh kedua departemen ini kerap tidak sama/lengkap sehingga menimbulkan kebingungan pada konsumen (Hutasoit & Setiono, 2023,5). Dampak dari kesalahan dalam penyampaian dan penerimaan informasi ini berpengaruh pada kelancaran operasional hotel. Seperti tersitanya waktu pada saat pembayaran di front office sementara disisi lain konsumen merasa ingin cepat untuk check out dari hotel. Dan hal tersebut dapat menjadi salah satu dampak dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh staff front office terhadap tingkat kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan persepsi nilai. Jika staff front office memberikan pelayanan yang harapan konsumen seperti memberikan informasi yang akurat, membantu dalam menyelesaikan masalah atau memberikan saran yang bermanfaat, konsumen akan merasa nilai yang mereka terima akan lebih tinggi. Ini berkontribusi pada kepuasan konsumen dan dapat mendorong loyalitas jangka panjang (Kusnandar, 2021) dalam Imanuel yos pradana dkk, (2023,03).

Menurut Sinabela (2014,4), dalam Cahya Gilang Ananda dkk, (2023,09), pelayanan merupakan aktivitas untuk memenuhi kebutuhan seseorang atau menyediakan keperluan orang sehingga pelayanan jadi keharusan untuk industri hotel dalam melakukan kegiatan yang terbaik agar dapat bertahan serta senantiasa jadi keyakinan konsumen. Oleh karna itu suatu pelayanan yang diberikan bisa penuhi suatu kebutuhan dan keinginan konsumen buat terciptanya rasa puas pada saat menginap di hotel tersebut.

Kepuasan konsumen merupakan “Suatu tingkat dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari konsumen dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan adanya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut”. Kepuasan konsumen merupakan dampak korelasi antara komunikasi dengan tindakan front office, komunikasi membentuk pemahaman antara front office dengan konsumen, komunikasi juga membentuk terpenuhinya kebutuhan konsumen dan komunikasi membentuk kenyamanan didalam diri konsumen,sehingga muncul pelayanan prima bagi konsumen (Setiyawati 2009,12).

Konsumen akan mengalami salah satu tingkat kepuasan secara umum, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai maka konsumen akan merasa

kecewa, sedangkan apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen, maka konsumen akan merasa puas. Oleh karena itu, konsumen maupun produsen akan sama-sama diuntungkan apabila kepuasan terjadi.

Sinar Sport Hotel Bengkulu merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang industri pariwisata, jasa, layanan dan akomodasi dengan tujuan mewujudkan hubungan industri untuk menerapkan hubungan kerja yang selaras, serasi dan harmonis antara perusahaan, karyawan dan konsumen. Hotel Sinar Sport Bengkulu memiliki konsep yang unik karena menggabungkan tema olahraga dengan kenyamanan penginapan. Sangat berbeda sama hotel-hotel lain di Bengkulu yang mungkin lebih cenderung ke tema tradisional atau modern.



**Gambar 1 Sinar Sport Hotel**

Beberapa fenomena yang pernah terjadi pada saat penulis melakukan praktik kerja lapangan dan observasi awal terdapat beberapa masalah yang terjadi di Sinar Sport Hotel Bengkulu, masalah yang kerap terjadi yaitu kesalahan dalam penerimaan dan penyampaian informasi antar staff dengan konsumen hotel. Sebenarnya Masalah ini sangat umum, terjadi dalam industri perhotelan. Dimana Penyebabnya beberapa konsumen komplain karna tidak terpenuhinya harapan atau keinginan konsumen tersebut pada saat menginap.

Seperti penyampaian informasi atau penerimaan informasi yang kurang lengkap dan akurat. Front office melakukan kesalahan dalam menerima atau mencatat pesanan konsumen, seperti salah mencatat tanggal kedatangan atau keberangkatan, jumlah kamar tipe kamar yang dipesan, serta pada saat pergantian shif berikutnya, sehingga ada beberapa pesan atau informasi dan permintaan khusus dari konsumen kepada staff lain yang tidak tersampaikan. Hal ini dapat menyebabkan kebingungan atau ketidakpuasan, serta ketidaksesuaian antara harapan konsumen dan apa yang disediakan oleh pihak hotel.

Ketidakpuasan konsumen adalah kondisi dimana konsumen merasa tidak senang atau kecewa dengan layanan yang diberikan oleh penyedia layanan, dalam hal ini hotel, sehingga tidak memenuhi harapan atau ekspektasi mereka. (Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. 1993:12). Dan ketidakpuasan konsumen, menurunkan kualitas layanan, tingkat kepuasan dan memberikan dampak negatif pada reputasi hotel. Jika masalah ini tidak dievaluasi, maka

akan berdampak buruk dan dapat merugikan bagi hotel. Sehingga akan mengalami penurunan pada tingkat hunian.

### Metode Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, serta melalui studi deskriptif. Pengumpulan data menggunakan penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah ditetapkan Sugiyono, (2015,12).

Penelitian ini dilakukan dengan metode survey, dimana metode penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan variabel dan untuk menguji hipotesis tentang variabel sosiologis dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu, teknik pengumpulan data dengan pengamatan (wawancara atau kuisioner) dan hasil penelitian cenderung digeneralisasikan Sugiyono, (2005).

### Hasil Penelitian dan Pembahasan

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan (X) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan konsumen (Y) pada Sinar Sport Kota Bengkulu, yakni dengan membandingkan signifikan thitung dengan alpha (0,05). Berikut hasil uji t dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1 Uji T**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	4.094	4.588		.892
	Kualitas Pelayanan	.683	.092	.769	7.420

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Data Penelitian SPSS 26, 2024

Hasil penelitian ini selaras dengan teori Kotler yang dikutip dalam Lubis, (2017,88), menyatakan bahwa kualitas pelayanan berhubungan dengan kepuasan konsumen, hal ini disebabkan karena kualitas pelayanan merupakan salah satu tolak ukur kepuasan konsumen, kepuasan konsumen akan terjadi apabila keinginan konsumen terhadap suatu jasa sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen tersebut.

Dari sisi pelayanan yang diberikan oleh front office Sinar Sport Hotel dalam memahami keinginan dan kebutuhan tamu menjadi faktor penting yang

mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen di Sinar Sport Hotel Bengkulu. Selain itu, kepuasan konsumen juga tercermin dari kemauan mereka untuk merekomendasikan hotel ini kepada orang lain. Hasil ini menunjukkan pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan, terutama pada aspek pemahaman terhadap kebutuhan tamu, untuk mencapai kepuasan konsumen yang optimal. Berdasarkan hasil olah data di SPSS dari semua sub indikator variabel X (kualitas pelayanan) dan variabel Y (tingkat kepuasan konsumen) pada penelitian "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Sinar Sport Hotel Bengkulu", dapat dijabarkan sebagai berikut:

Sub indikator dari variabel X (kualitas pelayanan) yang memiliki persentase tertinggi dan pengaruh terbesarnya terhadap variabel Y (tingkat kepuasan konsumen). Sub indikator yang memiliki persentase tertinggi adalah "Front Office Memberikan Pelayanan yang Baik dengan Memahami Keinginan dan Kebutuhan Tamu Hotel". Pada sub indikator ini, sebesar 45,8% konsumen menjawab "Sangat Setuju" dan 45,8% lainnya menjawab "Setuju". Total persentase jawaban positif ("Sangat Setuju" dan "Setuju") mencapai 91,6%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh front office Sinar Sport Hotel, terutama dalam memahami keinginan dan kebutuhan konsumen.

Sementara itu, sub indikator yang memiliki pengaruh tertinggi terhadap variabel Y (tingkat kepuasan konsumen) adalah "Tamu yang Bersedia Merekomendasikan Sinar Sport Hotel Kepada Orang Lain Karena Pelayanan yang Diberikan Memuaskan". Pada sub indikator ini, sebesar 54,2% konsumen menjawab "Sangat Setuju" dan 41,7% menjawab "Setuju". Total persentase jawaban positif mencapai 95,9%. Tingginya persentase ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Sinar Sport Hotel mampu membuat para konsumen merasa puas dan bersedia merekomendasikan hotel tersebut kepada orang lain.

Hal ini menunjukkan bahwa ketika front office dapat memahami keinginan dan kebutuhan tamu dengan baik, kepuasan konsumen akan meningkat. Pelayanan yang mampu memenuhi ekspektasi dan kebutuhan spesifik setiap konsumen akan membuat konsumen merasa dihargai dan diperhatikan secara khusus.

Diiringi dengan kepuasan konsumen yang tinggi akan mendorong mereka untuk bersedia merekomendasikan Sinar Sport Hotel kepada orang lain. Hal ini merupakan indikator penting bahwa konsumen telah mendapatkan pengalaman positif dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh hotel.

Dengan demikian, kemampuan front office dalam memahami keinginan dan kebutuhan tamu merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Semakin baik kemampuan ini, semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen. Konsekuensinya, konsumen yang puas akan cenderung merekomendasikan Sinar Sport Hotel kepada orang lain, yang dapat meningkatkan reputasi dan loyalitas konsumen terhadap hotel.

Secara keseluruhan, hasil olah data menunjukkan bahwa sub indikator variabel kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh positif terhadap variabel tingkat kepuasan konsumen (Y) di Sinar Sport Hotel Bengkulu. Peningkatan kualitas pelayanan pada setiap aspek, baik dari segi penampilan karyawan, kebersihan dan kerapian ruangan, fasilitas pendukung, pelayanan front office, keamanan, komunikasi, serta perhatian khusus kepada konsumen, akan meningkatkan kepuasan konsumen di Sinar Sport Hotel Bengkulu.

### **Kesimpulan**

Kesimpulan berdasarkan hasil dari pengujian data mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Terhadap Kepuasan Konsumen Sinar Sport Hotel Kota Bengkulu Berikut penjelasan mengenai sub indikator dari variabel X (kualitas pelayanan) yang memiliki persentase tertinggi dan pengaruh terbesarnya terhadap variabel Y (tingkat kepuasan konsumen). Sub indikator yang memiliki persentase tertinggi adalah "Front Office Memberikan Pelayanan yang Baik dengan Memahami Keinginan dan Kebutuhan Tamu Hotel". Pada sub indikator ini, sebesar 45,8% konsumen menjawab "Sangat Setuju" dan 45,8% lainnya menjawab "Setuju". Total persentase jawaban positif ("Sangat Setuju" dan "Setuju") mencapai 91,6%. Sub indikator yang memiliki pengaruh tertinggi terhadap variabel Y (tingkat kepuasan konsumen) adalah "Tamu yang Bersedia Merekomendasikan Sinar Sport Hotel Kepada Orang Lain Karena Pelayanan yang Diberikan Memuaskan". Pada sub indikator ini, sebesar 54,2% konsumen menjawab "Sangat Setuju" dan 41,7% menjawab "Setuju". Total persentase jawaban positif mencapai 95,9%.

Dapat disimpulkan bahwa Variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Sinar Sport Hotel Kota Bengkulu. Berdasarkan dari perhitungan uji t di atas diperoleh thitung variabel kualitas pelayanan sebesar 7.420 dan nilai Sig. sebesar 0,000, sedangkan untuk nilai ttabel dari jumlah responden 48 yaitu senilai 1,683. Oleh karena itu, perhitungan didapat dengan membandingkan antara nilai thitung > ttabel yaitu 7.420 lebih besar dari 1,683 dan nilai Sig. < 0,05 adalah 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada tamu Sinar Sport Hotel Kota Bengkulu.

### **Daftar Pustaka**

- Alo. 2020. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta, Pembaharuan.
- Ananda Gilang Cahaya. 2023, Pengaruh kualitas Pelayanan Front Office Terhadap Taingkat Kepuasan Pelanggan Pada Pengelolaan Hotel Horizon Bekasi Jurnal Daya Saing, 9,(93)

- Ananda, Daffa Hafizh, and Indira Rachmawati. 2022, The Influence Of Price, Service Quality And Trust On OnlineTransportation Towards Consumer Satisfaction (Study Case Customers Go-Car Protect+In Indonesia). Proceedings of Management.
- Apenida Bu'ulolo, Samanoi Halowo Fau dan Jhon Firman Fau, 2021. Pengaruh Komunikasi Kerja Terhadap Semangat Kerja Pegawai Dinas Sosial Kabupaten Nias Selatan. Nias Selatan, Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis
- Arikunto, Suharsimi. 2010, Metode peneltian. Jakarta: Rineka Cipta 17.
- Azwar. 2020. Penyusunan Skala Komunikasi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Bardi, J. A. 2011. Hotel front office management.
- Blessing, Anam. 2016, Tourism and service delivery in calabar metropolis, cross river state, Nigeria. European Journal of Management and Marketing Studies.
- Deddy. 2018. Metodologi Peneltia, Jakarta, PT BumiAksara
- Efendi, Nasrul, Tya Wildana Hapsari Lubis, and Sugianta Ovinus Ginting. 2023, Pengaruh Citra Merek, Promosi, Kualitas Pelayan Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen. Jurnal Ekonomi.
- Halimah, Siti. 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Hotel Ubud Malang).Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis 2.
- Hayuningtyas, Primawati. 2020, The impact of marketing mix on cunsomer satisfaction and customer loyalty on aqua products. Ekspektra: Jurnal Bisnis dan Manajemen.
- Hendra Hadiwijaya. 2018, Pengaruh Komunikasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang". International Journal of Social Science and Business. 2, (3), 125.
- Hutagalung,Vera Kristina. 2023, Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Departement Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Pardede International

- Medan. skylandsea profesional, Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Teknologi. 3, (1), 43-44.
- John Wiley & Sons. Chon, K. S., & Sparrowe, R. T. 2000, Welcome to hospitality An introduction. Cengage Learning.
- Juliana. 2017, Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Terhadap Loyalitas Tamu Di Hotel Aryaduta Makassar. Makassar, Politeknik Bosowa.
- Juliantine, Dian, and Tina Melinda. 2017, Evaluation of Customer Satisfaction Towards Amylinear Product.
- Kotler. 2020, Analisis Pengantar Metodologi untuk Penelitian Ilmu Komunikasi dan Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya. Jakarta, Kencana Prenada Media.
- Lubis, Adelina, et al. 2023, Keputusan menginap di Madani hotel Medan yang dipengaruhi oleh brand image, green marketing, dan fasilitas hotel Insight Management Journal.
- Manurung, R. Jessica. 2018, Impact of destination image, service quality, and location on visitor satisfaction through visitor decision on global Waterboom in Pati central Java. KnE Social Sciences.
- Mega, tbkin. 2023, pengaruh sikap, promosi, dan kualitas layanan terhadap keputusan pengguna kartu kredit pt. bank mega tbk di makassar the influence of attitude, promotion, and quality of service on the credit card customer decision of pt. bank. Makasar.
- Muslim, Nefrida. 2019, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Ibrahim Abdullah Budi Mulia Cabang Pekanbaru. Pekanbaru, Jurnal Daya Saing 5.
- Naidoo, Vannie. 2014, Service quality perceptions of students at a South African University. Mediterranean Journal of Social Sciences 5.
- Nuryadina Rini Agus. 2021, Kemampuan berkomunikasi front office dalam melayani tamu hotel. Jakarta.
- Panjaitan, Januar Efendi, and Ai Lili Yuliati. 2016, Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jne cabang bandung [the influence



- of service quality on customer satisfaction at jne branch in bandung.  
DeReMa (Development Research of Management), Jurnal Manajemen..
- Ponggohong, Edryl HP, et al. 2023, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada pt. pegadaian persero unit pelayanan cabang paniki. manajemen administrasi bisnis dan pemasaran 5.2 agustus
- Pradana, Imanuel Yos., Tabita Vanidya Revissa dan Triandi Pradana. 2023,.  
"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keterampilan Komunika s i Front Office Terhadap Kepuasan Tamu Hotel Vega Tangerang. Comserva: Jurnal Penelitian dan Masyarakat.
- Ramayah, T. 2020, Factors influencing front office communication and its effects on customer satisfaction". Journal of Hospitality and Tourism Management.
- Rismayanti. 2018, Hambatan komunikasi yang sering dihadapi dalam sebuah organisasi. Medan.
- Sekaran, U. 1992. Dikutip dalam Prayitno, D. 2014, Buku Sumber Manajemen Sumber Daya Manusia (hal. 64). Jakarta, Penerbit Andi.
- Simarmata, Hengki Mangiring Parulian, Doris Yolanda Saragih, and Nora Januarti Panjaitan. 2016, "Peningkatan Kualitas Layanan Untuk Kepuasan Pelanggan Hotel."
- Sugiono, Sugiono, Noerdjanah Noerdjanah, and Afrianti Wahyu. 2020, Uji validitas dan reliabilitas alat ukur SG posture evaluation. Jurnal Keterapian Fisik.
- Sugiyono, P. D. "Metode Peneliian.2010, Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.
- Sugiyono. 2018, Metode Penelitian Bisnis. Bandung,Alfabeta
- Suranto. 2021, Metode Penelitian: Lengkap, Praktis,dan Mudah Dipahami. Yogyakarta, Pustaka Baru Press.
- Setiono, Agus.2023, Efektifitas Komunikasi Departemen Sales dan Front Office terhadap Kelancaran Operasional di Saka Hotel Medan. CIVITAS Jurnal Studi Manajemen.

- Suryanto.2019, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan. Jakarta, Prenadamedia Group.
- Tatang Wahyono dan Rafnita Aditia, 2022, Unsur-Unsur Komunikasi Pelayanan Publik (Sebuah Tinjauan Literatur). Jurnal Multi Disiplin Dehasen (MUDE). 1, (4), 490.
- Tetty Sarasonya Hutasoit, Agus Setiono. 2023, Efektifitas Komunikasi Departemen Sales dan Front Office terhadap Kelancaran Operasional di Saka Hotel Medan.Medan.
- Tjiptono, F., & Diana, A. 2022, Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan. Penerbit Andi.
- Wibiksana, Veronica dan Estikowati. 2016, Pentingnya Komunikasi Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Hotel Tugu Malang (Studi kasus di Front Office Departement). Malang, Universitas Merdeka Malang.
- Yoenanto, N. H., & Tena, K. 2017, Improving front office communication through integrated property management system. International Journal of Hospitality Management, 67, 74-82.
- Yosep, Hilman, and Syaiful Ade Septemuryantoro. 2023, Upaya Komunikasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Front Office Department All Stay Hotel Semarang. Jurnal Sains Terapan Pariwisata
- Zeithaml dan Boitner. 2020. Manajemen Organisasi. Jakarta, Erlangga.