



Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Gunawangsa Surabaya

Maria W. Wijaya¹, Menur Kusumaningtyas²

^{1,2} Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardika Surabaya

ullanwijayaa421@gmail.com

Abstrak

Untuk lebih memahami bagaimana kualitas layanan di meja depan hotel memengaruhi kebahagiaan tamu secara keseluruhan, penelitian ini akan berfokus pada Hotel Guwangsa Manyar Surabaya. Kualitas layanan meja depan merupakan komponen kunci dalam sektor perhotelan karena memiliki kontak langsung dengan tamu dan memengaruhi tingkat kepuasan mereka selama menginap. Penelitian ini merupakan survei kuantitatif dengan 34 responden yang semuanya menginap di hotel yang sama. Pertanyaan tentang kualitas layanan meja depan (indikator keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) dan kepuasan tamu (harga, pengalaman pelanggan, koneksi emosional, dan inovasi) diisi menggunakan kuesioner. Data yang diperoleh diperiksa dengan menggunakan beberapa uji statistik dalam SPSS versi 25, termasuk analisis validitas dan reliabilitas, uji F, regresi linier sederhana, dan koefisien determinasi. Kesesuaian instrumen penelitian untuk pengumpulan data ditunjukkan oleh temuan yang menunjukkan bahwa semua pertanyaan kuesioner valid dan reliabel. Kepuasan tamu berkorelasi positif dengan tingkat layanan yang mereka dapatkan dari pelayanan menurut persamaan regresi linier sederhana yang dihasilkan ($Y = -0,454 + 1,054X$). Selain itu kualitas layanan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan tamu, seperti yang ditunjukkan oleh pengujian hipotesis yang menghasilkan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan nilai R-squared sebesar 0,957, kita dapat melihat bahwa penelitian ini menjelaskan 95,7% varians dalam kepuasan tamu terhadap departemen yang bertanggung jawab atas pelayanan yang mereka terima, sementara variabel lain menjelaskan sisanya sebesar 4,3%. Hal ini menunjukkan bahwa meningkatkan kualitas layanan Front Office merupakan cara yang baik untuk meningkatkan kebahagiaan pengunjung dan daya saing hotel.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Front Office, Kepuasan Tamu, Hotel

1. Pendahuluan

Meningkatnya kebutuhan akan penginapan yang nyaman dan berkualitas tinggi telah berkontribusi pada perluasan bisnis perhotelan yang merupakan bagian dari sektor jasa. Dengan begitu banyak persaingan di pasar setiap hotel berada di bawah tekanan untuk memberikan layanan terbaik guna memuaskan pelanggannya. Menurut Katemung (sebagaimana dikutip dalam Steven, 2021) mutu pelayanan merupakan aspek penting yang perlu menjadi perhatian dalam industri jasa termasuk perhotelan, karena berkaitan dengan kemampuan hotel dalam memenuhi kebutuhan serta harapan tamu. Kualitas pelayanan tercermin dari ketepatan, keakuratan, dan kesesuaian layanan yang diberikan kepada tamu. Oleh karena itu peningkatan mutu pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan agar hotel mampu menghadapi persaingan yang semakin kompetitif. Melalui pelayanan yang berkualitas hotel dapat memberikan nilai tambah bagi tamu sekaligus membangun keunggulan bersaing di antara hotel-hotel lainnya. Industri perhotelan bergerak di bidang jasa yang keberhasilannya sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima tamu. Kepuasan tamu menjadi salah satu tolak ukur utama dalam menilai keberhasilan operasional hotel karena pengalaman yang diperoleh selama menginap akan memengaruhi penilaian mereka terhadap kualitas layanan (Agma 2026). Kebutuhan dan harapan tamu adalah prioritas utama kami di Hotel Guwangsa Manyar Surabaya, salah satu hotel di Surabaya. Menurut Munir (2006) dalam Suardana dan Adjananda (2021) pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh individu maupun kelompok dengan memanfaatkan sistem, prosedur, metode, serta sumber daya yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan pihak lain sesuai dengan haknya. Menurut Munir pelaksanaan pelayanan dapat diukur melalui standar yang telah ditetapkan, baik dari segi waktu penyelesaian maupun hasil yang dicapai. Adanya standar tersebut membantu manajemen dalam merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, dan mengevaluasi proses pelayanan sehingga kualitas pelayanan yang diberikan mampu memberikan kepuasan kepada pihak yang menerima layanan. Persepsi pelanggan tentang seberapa baik layanan aktual memenuhi harapan mereka merupakan kualitas layanan menurut Pratiwi dan Wendri (2019). Negara (2020) menyatakan bahwa bagian departemen pelayanan depan hotel bertanggung jawab untuk menjual kamar melalui prosedur sistematis, dimulai dari tahap reservasi dan diakhiri dengan penyerahan kunci kepada pengunjung.

Front Office merupakan departemen hotel yang paling mudah dikenali dan menjadi tujuan utama tamu ketika pertama kali berkunjung. Departemen ini juga membentuk kesan awal sekaligus kesan akhir bagi tamu selama berada di hotel. Oleh karena itu setiap pelayanan yang diberikan harus mengedepankan sikap ramah serta

Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Gunawangsa Surabaya

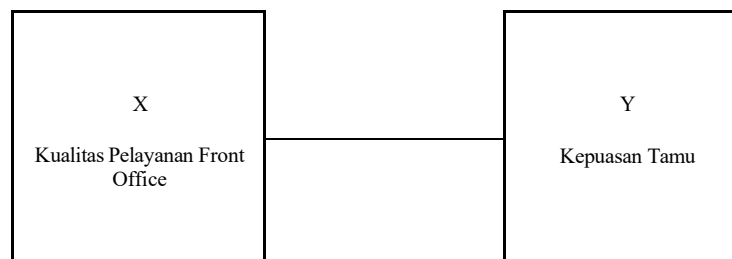
penyampaian informasi yang jelas dan akurat. Dalam melaksanakan tugasnya Front Office didukung oleh beberapa bagian antara lain reception, reservation, telephone operator, concierge, dan guest relation officer (GRO). Menurut Abbott et al. dalam Valerie Patricia Setijograha (2019), Front Office adalah bagian hotel yang menjadi titik kontak pertama dengan tamu. Departemen ini bertanggung jawab melayani tamu sejak proses pemesanan kamar, menyambut saat kedatangan, memberikan pelayanan selama proses check-in, hingga menangani kebutuhan tamu saat check-out dan meninggalkan hotel, hal-hal yang sangat penting dalam membuat tamu senang. Ketika berbicara tentang bagaimana pelanggan merasakan nilai layanan berkualitas sangat penting. Tamu akan lebih menghargai layanan yang mereka dapatkan ketika petugas Front Office memberikan layanan yang luar biasa, membantu, merespons dengan cepat terhadap masalah, dan berkomunikasi secara akurat. Sebagai hasil dari kesan positif ini pelanggan lebih cenderung merasa puas dan bahkan menjadi loyal dari waktu ke waktu (Kusnandar, 2021). Kebahagiaan tamu terhadap hotel berkorelasi dengan tingkat layanan yang mereka dapatkan dari pelayanan menurut banyak penelitian. Penelitian terdahulu Menurut penelitian Haninda dan Indriyani (2023) kualitas layanan Hotel Gunawangsa Surabaya memengaruhi kebahagiaan dan loyalitas pelanggannya.

Selain itu menurut Pradana dkk. (2023) tamu lebih cenderung merasa puas ketika mereka mendapatkan layanan berkualitas tinggi di departemen pelayanan tamu. Temuan penelitian ini menyoroti pentingnya kualitas layanan dalam meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan hotel. Tamu hotel lebih cenderung merasa puas dengan masa inap mereka jika mereka mendapatkan layanan berkualitas tinggi menurut penelitian Danurdara dan Siahaan (2023). Telah banyak penelitian tentang korelasi antara kualitas layanan dan kebahagiaan pelanggan di sektor perhotelan secara keseluruhan, tetapi penelitian tentang bagaimana staf Front Office dapat meningkatkan pengalaman tamu masih jauh lebih sedikit. Yang membuat penelitian ini menonjol adalah tujuannya untuk mengetahui dampak kualitas layanan Front Office terhadap kepuasan tamu di Hotel Guwangsa Manyar Surabaya. Sehubungan dengan hal tersebut tujuan penelitian ini adalah untuk menyelidiki seberapa puas tamu hotel dengan tingkat layanan yang mereka dapatkan di Front Office. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk membantu manajemen hotel dalam upaya mereka untuk meningkatkan kualitas layanan dan kebahagiaan tamu dengan menambah pengetahuan teoritis di bidang manajemen hotel.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang terinspirasi dari positivisme. Peneliti menggunakan analisis statistik untuk mengevaluasi hipotesis dan mengkarakterisasi fenomena yang diteliti, sedangkan menggunakan teknik kuantitatif untuk mempelajari populasi atau sampel (Sugiyono, 2022:15). Untuk mengumpulkan informasi untuk penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner tertutup yang dinilai berdasarkan dua kriteria: kualitas layanan dan kepuasan pengunjung. Responden dipilih dengan menggunakan pendekatan purposive sampling, yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu. Dalam hal ini tamu Hotel Gunawangsa Manyar Surabaya memenuhi syarat sebagai sampel karena bersedia mengisi kuesioner. Kriteria tersebut dipenuhi oleh 34 orang yang kemudian dipilih untuk dijadikan sampel penelitian. Selanjutnya data diperiksa menggunakan software SPSS untuk regresi linier sederhana. Dengan studi semacam ini kita bisa mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan yang didapat tamu dari front desk terhadap kebahagiaan mereka secara keseluruhan dan seberapa kuat korelasi antara kedua variabel tersebut.

Dengan menggunakan indikator yang dikemukakan Fitzsimmons dalam Sulastiyono (2011:35-36), penelitian ini mengukur kualitas pelayanan front desk sebagai variabel. Indikator-indikator ini meliputi ketergantungan, daya tanggap, jaminan, dan empati kualitas dari pelayanannya. Penetapan harga, pengalaman pelanggan, hubungan emosional, dan inovasi merupakan karakteristik yang dikemukakan Destiana Baetie (2019) untuk menilai kepuasan. Alat penelitian dikembangkan menggunakan parameter ini untuk menguji dampak kualitas layanan terhadap kepuasan.



Gambar 1. Krangka Konseptual

H1: Kualitas Pelayanan Front Office berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu

3. Hasil dan Pembahasan

Tabel 1. Tabel Uji Validitas

Nilai r hitung		Sig	Nilai r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	Kepuasan			
Front Office	Tamu			
0.961	0.973	0.000	0.338	Valid
0.844	0.953	0.000	0.338	Valid
0.818	0.931	0.000	0.338	Valid

Sumber data 25 SPSS 2025

Tabel 1 seluruh item pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan Front Office dan Kepuasan Tamu telah memenuhi persyaratan uji validitas. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai r hitung pada setiap butir pernyataan yang lebih besar daripada nilai r tabel sebesar 0,338 serta nilai signifikansi sebesar 0,000 atau lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan mampu mengukur setiap indikator pada variabel yang diteliti secara tepat dan sesuai dengan tujuan penelitian.

Validitas instrumen yang baik menunjukkan bahwa setiap butir pernyataan yang disusun telah mewakili konsep yang diukur. Pada variabel Kualitas Pelayanan Front Office, setiap pernyataan mampu merepresentasikan aspek reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati sebagai indikator yang digunakan dalam penelitian. Sementara itu, pada variabel Kepuasan Tamu, seluruh item pernyataan telah mencerminkan indikator harga, pengalaman konsumen, hubungan emosional, dan inovasi. Dengan demikian, setiap indikator dapat digunakan untuk menggambarkan kondisi sebenarnya sesuai dengan persepsi responden.

Hasil uji validitas tersebut memberikan keyakinan bahwa instrumen penelitian memiliki kemampuan yang baik dalam memperoleh data yang relevan. Seluruh jawaban responden yang diperoleh melalui kuesioner dapat dijadikan dasar untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan Front Office dengan kepuasan tamu di Hotel Gunawangsa Manyar Surabaya. Oleh karena itu, instrumen penelitian dinyatakan layak digunakan pada tahap analisis selanjutnya, seperti uji reliabilitas, analisis regresi linear sederhana, uji F, serta koefisien determinasi, sehingga hasil penelitian yang diperoleh dapat menggambarkan kondisi yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar	N Of Items
Kualitas Pelayanan Front Office	.905	0.6	4
Kepuasan Tamu	.905	0.6	4

Sumber data SPSS 25 2025

Tabel 2 menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha pada variabel Kualitas Pelayanan Front Office dan Kepuasan Tamu masing-masing sebesar 0,905. Nilai tersebut berada di atas batas minimum reliabilitas sebesar 0,60, sehingga seluruh butir pernyataan pada kedua variabel dinyatakan reliabel. Hasil ini menunjukkan bahwa setiap item dalam kuesioner memiliki tingkat konsistensi internal yang baik dalam mengukur variabel yang diteliti.

Tingkat reliabilitas yang tinggi mengindikasikan bahwa jawaban responden terhadap setiap butir pernyataan cenderung konsisten dalam merepresentasikan indikator pada masing-masing variabel. Pada variabel Kualitas Pelayanan Front Office, konsistensi tersebut menunjukkan bahwa butir pernyataan mampu menggambarkan aspek reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati secara selaras. Sementara itu, pada variabel Kepuasan Tamu, konsistensi jawaban responden juga mencerminkan pengukuran yang baik terhadap indikator harga, pengalaman konsumen, hubungan emosional, dan inovasi. Dengan demikian, instrumen penelitian memiliki tingkat keandalan yang baik sehingga mampu menghasilkan data yang konsisten dan dapat dipercaya.

Tabel 3. Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std Error	Beta	t	
(Constant)	-.454	.576		-.788	.437
Kualitas	1.054	.040	.978	26.672	.000

a. Dependent Variable: Keputusan

Tabel 3 menyajikan hasil analisis regresi linier sederhana yang digunakan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Gunawangsa Manyar Surabaya. Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai konstanta sebesar -0,454 dan koefisien regresi sebesar 1,054. Nilai koefisien regresi yang bernilai positif menunjukkan bahwa terdapat hubungan searah antara kedua variabel, sehingga setiap peningkatan kualitas pelayanan Front Office akan diikuti oleh peningkatan kepuasan tamu.

Besarnya koefisien regresi mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan Front Office memiliki kontribusi yang nyata dalam meningkatkan kepuasan tamu. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sejak tamu melakukan reservasi, proses check-in, penyampaian informasi, penanganan kebutuhan maupun keluhan, hingga proses check-out menjadi bagian penting yang memengaruhi penilaian tamu terhadap pelayanan hotel secara keseluruhan. Semakin baik pelayanan yang diterima pada setiap tahapan tersebut, semakin positif pula pengalaman yang dirasakan oleh tamu selama menginap.

Tabel 4. Uji F

Model		Sum of Squares		Mean Square	F	Sig.
			df			
1	Regression	694.861	1	694.861	711.395	.000b
	Residual	31.256	32	.997		
	Total	726.118	33			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Kualitas

Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 711,395 dengan nilai signifikansi 0,000, yang lebih kecil dari pada taraf signifikansi 5% (0,05). Hasil tersebut menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan layak untuk menjelaskan pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Gunawangsa Manyar Surabaya. Dengan demikian variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini mampu menjelaskan variasi pada variabel dependen secara signifikan. Temuan tersebut memperkuat hasil analisis regresi yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan Front Office diikuti oleh meningkatnya kepuasan tamu.

Tabel Uji Determinasi

Tabel 5. Model Summary

DOI: <https://doi.org/10.69693/ijmst.v4i2.11191>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.978a	.957	.956	.988

a. Predictors: (Constants), Kualitas

Hasil pengujian koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai R sebesar 0,978, yang mengindikasikan adanya hubungan yang sangat kuat antara Kualitas Pelayanan Front Office dan Kepuasan Tamu di Hotel Gunawangsa Manyar Surabaya. Nilai tersebut menunjukkan bahwa perubahan pada kualitas pelayanan Front Office memiliki keterkaitan yang erat dengan perubahan tingkat kepuasan tamu. Dengan kata lain, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh tamu selama menginap.

Selain itu nilai R Square (R^2) sebesar 0,957 menunjukkan bahwa sebesar 95,7% variasi Kepuasan Tamu dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan Front Office yang digunakan dalam penelitian ini. Persentase tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan Front Office memiliki kontribusi yang sangat besar dalam memengaruhi kepuasan tamu. Hasil ini memperlihatkan bahwa pelayanan yang diberikan melalui aspek reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati mampu menjelaskan sebagian besar perubahan tingkat kepuasan tamu berdasarkan persepsi responden.

Sementara itu 4,3% variasi Kepuasan Tamu dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian yang tidak dianalisis dalam penelitian ini. Faktor-faktor tersebut dapat berupa aspek lain yang juga berperan dalam membentuk kepuasan tamu, seperti kualitas fasilitas hotel, kebersihan kamar, kualitas makanan dan minuman, harga, lokasi hotel, suasana lingkungan, maupun pelayanan dari departemen lain yang turut mendukung pengalaman tamu selama menginap. Meskipun demikian, hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Front Office merupakan variabel yang memiliki kontribusi dominan dalam menjelaskan tingkat kepuasan tamu pada penelitian ini, sehingga peningkatan kualitas pelayanan pada departemen tersebut menjadi salah satu upaya yang penting untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Gunawangsa Manyar Surabaya.

Tabel Persamaan Regresi

Tabel 6. Persamaan Akhir Regresi	
Model	Rumus Persamaan
1	$Y = -454 + 1,054X$

Dari output SPSS persamaan akhir regresi yang benar adalah:

$$Y = a + \beta_1 x_1 + e$$

$$Y = -4,54 + 1,054X + e$$

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana, diperoleh persamaan $Y = -0,454 + 1,054X + e$. Nilai koefisien regresi sebesar 1,054 menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Front Office memiliki arah pengaruh positif terhadap Kepuasan Tamu. Artinya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan akan diikuti oleh meningkatnya kepuasan tamu di Hotel Gunawangsa Manyar Surabaya. Sementara itu, nilai konstanta sebesar -0,454 menunjukkan nilai prediksi Kepuasan Tamu ketika nilai Kualitas Pelayanan Front Office berada pada titik 0. Meskipun bernilai negatif, interpretasi utama dalam penelitian ini terletak pada koefisien regresi sebesar 1,054 yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Front Office memiliki arah pengaruh positif terhadap Kepuasan Tamu.

Penelitian ini menunjukkan bahwa tamu lebih cenderung puas dengan pengalaman hotel ketika mereka mendapatkan layanan berkualitas tinggi. Tamu akan merasa senang ketika mereka mendapatkan layanan yang sesuai, cepat tanggap, mampu membuat mereka merasa aman dan nyaman, dan diperhatikan secara individual. Tamu memperoleh pengalaman menginap yang sesuai dengan harapannya, mereka akan memberikan respons positif terhadap hotel. Respons tersebut diwujudkan dengan menceritakan pengalaman yang diperoleh serta

DOI: <https://doi.org/10.69693/ijmst.v4i2.11191>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

merekomendasikan hotel kepada keluarga, teman, maupun orang lain tanpa mengharapkan imbalan. Tindakan tersebut mencerminkan loyalitas tamu yang secara tidak langsung menghasilkan promosi dari mulut ke mulut (word of mouth) bagi hotel. Oleh karena itu hotel perlu mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan agar loyalitas tamu tetap terjaga serta mengurangi kemungkinan tamu beralih ke hotel lain yang menjadi pesaing. Departemen Front Office berupaya memahami serta mengingat preferensi setiap tamu sehingga pelayanan yang diberikan dapat disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing individu. Pendekatan tersebut mampu menciptakan pengalaman menginap yang lebih berkesan serta meningkatkan persepsi tamu terhadap nilai pelayanan yang diterima. Kepuasan tamu tidak hanya dipengaruhi oleh fasilitas fisik yang tersedia, tetapi juga oleh kualitas interaksi yang bersifat personal, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan tamu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terciptanya kepuasan tamu merupakan hasil dari kualitas pelayanan yang secara konsisten diberikan oleh Departemen Front Office sebagai bagian yang berada di garis depan dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan melalui aspek reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati mampu memenuhi harapan tamu selama menginap. Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya kepuasan tamu yang tercermin dari penilaian terhadap harga, pengalaman menginap, hubungan emosional, serta inovasi pelayanan yang diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik penerapan setiap aspek kualitas pelayanan Front Office, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh tamu.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Front Office berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu di Hotel Gunawangsa Manyar Surabaya. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh departemen Front Office, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan tamu selama menginap di hotel. Dengan demikian hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan Front Office berpengaruh terhadap kepuasan tamu dapat diterima. Pengaruh tersebut tercermin dari kemampuan dalam memberikan pelayanan yang andal, cepat merespons kebutuhan dan permintaan tamu, mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan, serta menunjukkan kepedulian terhadap setiap tamu yang dilayani. Penerapan aspek reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati yang dilakukan secara konsisten mampu menciptakan pengalaman menginap yang lebih nyaman dan menyenangkan. Kondisi tersebut mendorong terbentuknya kepuasan tamu yang tercermin melalui penilaian terhadap pengalaman selama menginap, hubungan emosional yang terjalin dengan pihak hotel, kesesuaian pelayanan yang diterima dengan harapan, serta persepsi positif terhadap kualitas layanan yang diberikan. Selain memberikan dampak terhadap kepuasan tamu, kualitas pelayanan Front Office juga berperan dalam mendukung kelancaran operasional hotel karena departemen ini menjadi pusat interaksi antara tamu dengan pihak hotel sejak proses reservasi, kedatangan, selama masa menginap, hingga proses check-out. Pelayanan yang diberikan secara profesional, komunikatif, dan konsisten tidak hanya menciptakan pengalaman yang positif bagi tamu, tetapi juga memperkuat citra hotel sebagai penyedia jasa yang mengutamakan kualitas pelayanan. Oleh karena itu Hotel Gunawangsa Manyar Surabaya diharapkan dapat mempertahankan standar pelayanan yang telah diterapkan sekaligus terus melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan Front Office melalui penguatan kompetensi sumber daya manusia dan konsistensi dalam penerapan standar operasional serta peningkatan kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan tamu. Upaya tersebut diharapkan mampu mempertahankan bahkan meningkatkan kepuasan tamu sehingga memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan dan keberlangsungan operasional hotel secara keseluruhan.

Reference

- Agma, A. R. (2026). Analisis Standar Pelayanan Front Office terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel. *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan*, 1(1), 8-14.
- Anggraini, F. D., & Kurniawan, F. (2025). Eksplorasi Peran Front Office dalam Menciptakan Kepuasan dan Loyalitas Tamu di Hotel The Manohara Yogyakarta. *JURNAL NUSANTARA*, 8(2), 42-51.
- 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.
- Haninda, R. N., & Indriyani, N. D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Gunawangsa Surabaya. *Yos Soedarso Economic Journal (YEJ)*, 5(3), 1-9.
- Hutagalung, V. K. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan front office department terhadap kepuasan tamu di hotel pardede international medan. *SKYLANDSEA PROFESIONAL Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Teknologi*, 3(1), 38-45.
- Nawing, A. Y., & Telaumbanua, S. Y. (2023). Strategi Front Office Departemen Di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Tamu. *Jurnal Nusantara*, 6(1), 47-55.
- Pradana, I. Y. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keterampilan Komunikasi Front Office Terhadap Kepuasan Tamu Hotel Vega Tangerang (Doctoral dissertation, Universitas Matana).
- 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.
- 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.

- Putra, M. D. V., Armoni, N. L. E., & Sagitarini, L. L. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Front Office Department Terhadap Kepuasan Tamu di Sense Hotel Seminyak* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
- Sagala, A. E. (2023). Optimalisasi Kualitas Pelayanan Front Office Department Di Masa New Normal Terhadap Kepuasan Tamu: Studi Kasus: The Royal Surakarta Heritage MGallery by Sofitel. Nawasena: Jurnal Ilmiah Pariwisata, 2(2), 29-35.
- Sinaga, P. R. T., Saragih, A. M., Simanungkalit, E., Jumjuma, J., & Nursiah, N. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Grandhika Setiabudi Medan. Journal of Management and Creative Business, 2(4), 228-247.
- Sipahutar, S. E., Fatimah, Z., & Lubis, A. L. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Davienna Boutique Hotel. Media Bina Ilmiah, 19(3), 4161-4172.
- Tan, T. N., Bagiastra, I. K., & Anggaratyas, P. A. R. (2026). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP TINGKAT KEPUASAN TAMU PADA DEPARTEMEN FRONT OFFICE DI IDOOP HOTEL BY PRASANTHY. Journal Of Responsible Tourism, 5(3), 1593-1604.
- Zaenudin, M., & Anandita, A. (2024). Peranan Front Office Department Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Tamu Di Hotel Sala View Solo. Mabha Jurnal, 5(2), 109-117.