

Analisis Kualitas Pelayanan Penerimaan Tamu Oleh Resepsionis di The Botanica Sanctuary Hotel Bogor

Adine Regina Shohan*, Tatik Sriwulandari

Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh resepsionis di The Botanica Sanctuary Hotel Bogor dengan menggunakan pendekatan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Bagian resepsionis dipilih sebagai objek penelitian karena memiliki peran penting sebagai garda terdepan dalam memberikan kesan pertama kepada tamu serta menjadi pusat informasi utama selama proses pelayanan berlangsung. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, di mana data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 75 responden yang merupakan tamu hotel. Instrumen penelitian dirancang berdasarkan indikator dari model SERVQUAL untuk mengukur persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan resepsionis. Hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi Tangibles memperoleh nilai tertinggi (4,13), disusul oleh Assurance sebesar 3.98, Empathy sebesar 3.82, dan Responsiveness sebesar 3.75. Sedangkan nilai rata-rata terendah berada pada dimensi Reliability yaitu sebesar 2.75. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan resepsionis di The Botanica Sanctuary Hotel Bogor berada pada kategori “cukup baik” dengan rata-rata nilai yang masih dapat ditingkatkan. Oleh karena itu, pihak manajemen hotel disarankan untuk memberikan pelatihan, supervisi, serta evaluasi rutin kepada staf resepsionis, khususnya pada aspek ketepatan dan konsistensi layanan. Upaya perbaikan ini diharapkan mampu meningkatkan kepuasan tamu, memperkuat citra hotel, serta mendorong loyalitas pengunjung di masa mendatang.

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

DOI:

<https://doi.org/10.47134/pjpp.v3i1.4870>

*Correspondence: Adine Regina Shohan

Email: adineregina1@gmail.com

Received: 14-09-2025

Accepted: 11-10-2025

Published: 21-11-2025



Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: This research aims to analyze the quality of service provided by the receptionists at The Botanica Sanctuary Hotel Bogor using the five dimensions of service quality: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The receptionist section was chosen as the object of this study because it plays a vital role as the hotel's front line, creating the first impression for guests and serving as the main source of information throughout the service process. The research method applied was descriptive quantitative, with data collected through questionnaires distributed to 75 respondents who were hotel guests. The research instrument was developed based on indicators from the SERVQUAL model to measure guest perceptions of receptionist service quality. The analysis results indicate that the Tangibles dimension obtained the highest score (4.13), followed by Assurance (3.98), Empathy (3.82), and Responsiveness (3.75). Meanwhile, the lowest average score was found in the Reliability dimension (2.75), particularly related to accuracy during the check-in process. Overall, the service quality of receptionists at The Botanica Sanctuary Hotel Bogor falls into the category of “fairly good”, with an average score that still has room for improvement. Therefore, it is recommended that hotel management provide training, supervision, and regular evaluations for receptionist staff, particularly in aspects of accuracy and service consistency. These improvements are expected to increase guest satisfaction, strengthen the hotel's image, and foster visitor loyalty in the future.

Keywords: Front Office, Guest Satisfaction, Hotel, Receptionist, Service Quality.

Pendahuluan

Pariwisata merupakan sektor strategis yang memiliki kontribusi penting terhadap pembangunan nasional, baik dari aspek sosial maupun ekonomi. Aktivitas pariwisata berperan dalam meningkatkan pendapatan negara, kesejahteraan masyarakat, dan perolehan devisa. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), pada tahun 2022 kontribusi sektor pariwisata terhadap devisa negara mencapai 7,03 miliar USD, meningkat tajam dibandingkan tahun sebelumnya sebesar 0,54 miliar USD. Peningkatan ini mencerminkan kebangkitan industri pariwisata pascapandemi dan meningkatnya jumlah wisatawan yang berkunjung ke Indonesia. Seiring bertambahnya jumlah wisatawan, kebutuhan akan fasilitas akomodasi yang berkualitas juga mengalami peningkatan. Hotel menjadi pilihan akomodasi utama bagi wisatawan, baik untuk tujuan rekreasi maupun bisnis, dengan menyediakan layanan menginap, makanan, minuman, serta berbagai fasilitas penunjang. Berdasarkan data BPS Provinsi Jawa Barat tahun 2024, terdapat 3.125 usaha akomodasi hotel berbintang dan nonbintang dengan total 116.149 kamar dan 174.893 tempat tidur. Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel bintang pada April 2024 mencapai 46,32%, meningkat 5,76 poin dibanding Maret 2024, sedangkan TPK hotel nonbintang meningkat dari 16,85% menjadi 22,81% pada periode yang sama. Hotel adalah fasilitas akomodasi yang sering digunakan oleh tamu, baik yang berkunjung untuk tujuan wisata maupun bisnis, sebagai tempat menginap. Selain itu, hotel juga menyediakan layanan makanan, minuman, dan berbagai fasilitas lain yang diperlukan oleh tamu selama mereka menginap. Hotel merupakan salah satu usaha yang dikelola secara komersil dan bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para tamu atau wisatawan yang menginap di hotel, (Noviastuti & Cahyadi, 2020). Hotel menurut Sutanto et al., (2020), merupakan bangunan fisik yang dikelola secara komersial dengan menyediakan berbagai layanan, seperti penginapan serta fasilitas pendukung, termasuk handuk, sabun, makanan, dan kebutuhan lainnya guna meningkatkan kenyamanan pelanggan. Departemen *front office* adalah salah satu departemen yang berada dalam sebuah hotel yang bertanggung jawab atas penjualan kamar hotel berdasarkan cara yang tersusun mulai dari pembuatan reservasi, penyambutan tamu, registrasi tamu yang akan menginap, penyerahan kunci kamar kepada tamu hotel, menangani sistem pembayaran dan memberikan pelayanan informasi mengenai hotel kepada tamu selama tamu menginap di hotel, (Noviastuti & Cahyadi, 2020).

Dalam industri perhotelan, *front office department* memegang peran strategis sebagai garda terdepan yang membentuk kesan pertama bagi tamu. Menurut Bagyono (2012) dalam (Dwi Insani & Setiyariski, 2020), Kantor Depan hotel merupakan sebuah departemen di hotel yang letaknya di bagian depan. Tepatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau lobi. Area ini merupakan tempat yang paling sibuk di hotel. Salah satu *section* yang mempunyai peran penting dalam *front office department* adalah resepsionis. *Receptionist* merupakan petugas yang memiliki tugas untuk melayani tamu yang datang ke hotel. *Receptionist* juga merupakan bagian yang pertama kali dikunjungi tamu saat memasuki hotel, (Hesti Purwaningrum, 2021) dalam (Nugraha et al., 2022)). Kualitas pelayanan resepsionis tidak hanya memengaruhi tingkat kepuasan tamu, tetapi juga berpengaruh

terhadap loyalitas pelanggan dan citra hotel. Kualitas pelayanan merupakan keunggulan yang dirasakan oleh konsumen terhadap suatu produk/jasa dari perbandingan antara keinginan dan kinerja yang dirasakan konsumen setelah melakukan pembelian produk atau jasa, (Ressy Wulandari Hartono, 2021). Seperti menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (2003:88) dalam Zaini, (2022) Ada lima dimensi kualitas pelayanan sebagai tolak ukur, yaitu: Bentuk nyata (*tangibles*), Kenadalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*empathy*). Pelayanan yang profesional, ramah, dan responsif dapat meningkatkan pengalaman menginap, mendorong kunjungan ulang, serta menciptakan rekomendasi positif. Namun, observasi penulis selama enam bulan masa *on the job training* di The Botanica Sanctuary Hotel Bogor menunjukkan adanya kendala pelayanan, seperti keterlambatan proses *check-in*, komunikasi yang kurang efektif, responsivitas yang rendah, dan sikap staf yang dinilai kurang ramah. Keluhan serupa juga ditemukan pada ulasan tamu di platform *online review* seperti Tripadvisor, Google Review, dan Trip.com.

Permasalahan tersebut menunjukkan perlunya evaluasi mendalam terhadap kualitas pelayanan resepsionis. Dimensi pelayanan seperti keramahan, kecepatan, akurasi informasi, keterampilan komunikasi, dan kemampuan menangani keluhan menjadi indikator penting yang harus diperhatikan. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan penerimaan tamu oleh resepsionis di The Botanica Sanctuary Hotel Bogor.

Metodologi

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di The Botanica Sanctuary Hotel Bogor yang berlokasi di Jl. Taman Safari No. 101, Kp. Barul Tegal, Desa Cibeureum, Cisarua, Bogor, Jawa Barat 16750. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada temuan awal adanya keluhan tamu terkait kualitas pelayanan resepsionis. Penelitian dilakukan selama enam bulan, mulai Februari hingga Juli 2025, meliputi tahap penyusunan proposal, penyusunan instrumen, pengumpulan data, analisis data, dan penyusunan laporan akhir.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif untuk menganalisis kualitas pelayanan penerimaan tamu oleh resepsionis berdasarkan data kuantitatif yang diperoleh dari kuesioner responden.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh tamu yang pernah menginap di The Botanica Sanctuary Hotel Bogor. Sampel yang digunakan yaitu teknik *purposive sampling*. Teknik *Purposive sampling* menurut sugiyono, 2015 dalam jurnal (Maharani & Bernard, 2018), suatu teknik penentuan dan pengambilan sampel yang ditentukan oleh peneliti dengan pertimbangan tertentu. Sample yang diambil merupakan tamu yang pernah berinteraksi dengan resepsionis dalam proses *check-in*. Jumlah sampel ditentukan berdasarkan Rumus

Hair et al. untuk memperoleh data yang representatif. Menurut Hair et al., (2010) dalam jurnal (Trihudyatmanto, 2022) jumlah sampel minimal 5 kali dari jumlah indikator.

Berikut perhitungan jumlah responden yang akan penulis sebarakan melalui kuesioner:

$$N = k \times I$$

Keterangan:

N : Ukuran Sample

k : Faktor Pengali

I : Jumlah Indikator Variable

$$N = 5 \times 15 = 75$$

Sehingga, penelitian ini melibatkan 75 responden.

Variabel Penelitian

Variabel yang diteliti adalah kualitas pelayanan resepsionis, diukur berdasarkan lima dimensi *servicel quality* (Zaini, 2022):

1. Tangiblel – penampilan resepsionis, kebersihan area front officel, dan kenyamanan fasilitas.
2. Empathy – keramahan, kepedulian, dan kesediaan membantu tamu.
3. Reliability – ketepatan dan kecepatan pelayanan, serta akurasi informasi.
4. Responsiveness – kecepatan merespons permintaan/keluhan, penyambutan tamu, dan kemudahan dihubungi.
5. Assurancel – pengetahuan resepsionis, rasa aman, dan kepercayaan tamu terhadap informasi yang diberikan.

Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner dengan skala Likert 1–5 (1 = sangat buruk, 5 = sangat baik). Pernyataan dalam kuesioner disusun berdasarkan indikator dari lima dimensi pelayanan di atas.

Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui:

1. Kuesioner

Penulis menyebarkan kuesioner kepada tamu yang telah berinteraksi dengan resepsionis.

2. Studi Literatur

Penulis melngumpulkan data dengan menelaah berbagai sumber tertulis yang relevan dengan topik penelitian.

Analisis Data

Teknik yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif. Deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang menggambarkan, mengkaji dan menjellaskan suatu fenomena dengan data (angka) apa adanya tanpa bermaksud menguji suatu hipotesis tertentu, (Sulistiyawati & Trinuryono, 2022). Beberapa teknik analisis data yang digunakan penulis

menggunakan perhitungan matematis pada hasil data yang terkumpul yaitu berupa angka mean, median, modus, standar deviasi dan garis kontinum.

Mean

Rata-rata (mean) biasa ditulis dalam statistic dengan menggunakan symbol (\bar{X}) dibaca exbar. Rata-rata (mean) merupakan teknik penjelasan kelompok yang didasarkan atas nilai rata-rata dari kelompok tersebut. (Sutisna, 2020)

Median

Nilai data yang terletak ditengah setelah data itu disusun menurut urutan nilainya sehingga membagi dua sama besar. (Sutisna, 2020)

Modus

Modus bisa digunakan untuk menganalisis fenomena yang paling banyak terjadi atau paling banyak terdapat digunakan. Modus disimbolkan dengan (Mo). (Sutisna, 2020)

Standar Deviasi

Varians merupakan salah satu teknik statistic yang digunakan untuk menjelaskan homogenitas kelompok. Varians merupakan jumlah kuadrat semua deviasi nilai-nilai individual terhadap rata-rata kelompok. Akar dari varians disebut standar deviasi atau simpangan baku. (Sutisna, 2020)

Garis Kontinum

Garis yang digunakan untuk menganalisa, mengukur, dan menunjukkan seberapa besar tingkat kekuatan variabel yang sedang diteliti, sesuai instrumen yang digunakan. (Saputra, 2020)

Hasil dan Pembahasan

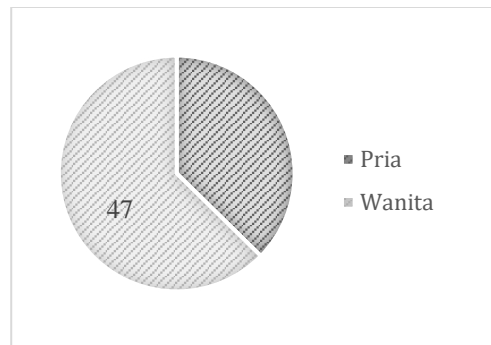
Bab ini akan memaparkan hasil olah data dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan resepsionis di The Botanica Sanctuary Hotel Bogor. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang pernah berinteraksi langsung dengan staf resepsionis yang dilakukan pada tanggal 23 Mei – 11 Juni 2025. Hasil yang dikumpulkan dianalisis secara kuantitatif untuk menilai setiap aspek pelayanan yang diteliti.

Analisis dilakukan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan skala likert sebagai alat ukur dalam menilai persepsi responden terhadap lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*.

Karakteristik Responden

Berikut ini adalah beberapa karakteristik responden yang penulis dapatkan setelah melakukan penyebaran kuesioner.

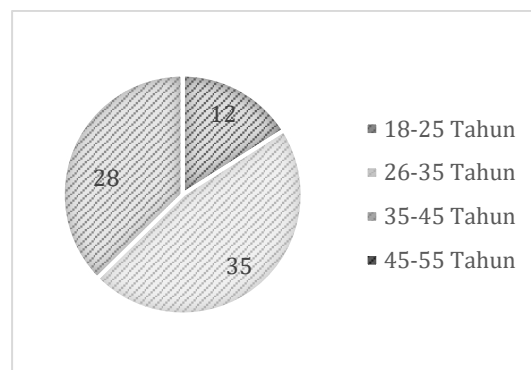
Jenis Kelamin



Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Sumber: Hasil Olah Data Penelitian 2025

Berdasarkan data di atas mendapatkan bahwa responden pria sebanyak 28 orang atau (37%) dan responden wanita sebanyak 47 orang atau (63%). Dari hasil tersebut disimpulkan bahwa responden perempuan lebih dominan dalam pengisian kuesioner penelitian ini. Hal ini dapat menggambarkan bahwa proporsi tamu wanita yang menginap saat pengambilan data lebih besar dibandingkan pria.

Usia

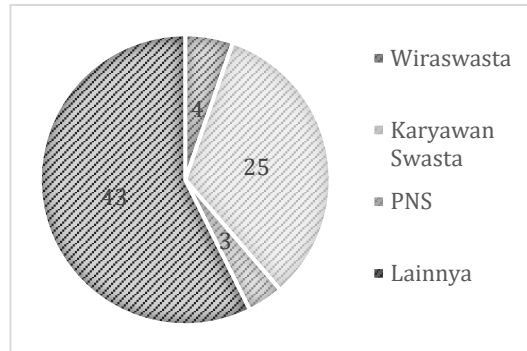


Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia
Sumber: Hasil Olah Data Penelitian 2025

Berdasarkan data di atas mendapatkan bahwa responden yang berusia 18 sampai 25 tahun berjumlah 12 orang atau (16%), 26 sampai 35 tahun berjumlah 35 orang atau (47%), dan 35 sampai 45 tahun berjumlah 28 orang atau (37%). Hasil ini menunjukkan bahwa responden didominasi oleh tamu dengan usia produktif dan dewasa, khususnya kelompok 26–45 tahun. Kelompok usia ini umumnya memiliki pengalaman dan ekspektasi yang lebih tinggi terhadap pelayanan hotel karena mereka mungkin sudah cukup sering bepergian, baik untuk keperluan bisnis maupun liburan serta sudah memiliki finansial yang mencukupi. Hal ini dapat memberikan masukan yang lebih objektif dan kritis terhadap kualitas pelayanan resepsionis. Sementara itu, kelompok usia 18–25 tahun yang jumlahnya paling sedikit bisa saja disebabkan oleh beberapa faktor, seperti minat menginap yang lebih

rendah, keterbatasan finansial, atau mereka lebih memilih akomodasi dengan harga yang lebih ekonomis seperti guest house atau penginapan non-bintang.

Pekerjaan



Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Sumber: Hasil Olah Data Penelitian 2025

Berdasarkan data di atas mendapatkan bahwa mayoritas responden berasal dari kategori pekerjaan "lainnya" dengan jumlah sebanyak 43 orang atau (57%). Selanjutnya, sebanyak 25 orang atau (33%) me upakan karyawan swasta. Adapun responden yang berprofesi sebagai wiraswasta hanya berjumlah 4 orang atau (5%), sementara yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) tercatat sebanyak 3 orang atau (4%). Hasil ini di dominasi oleh kategori pekerjaan "lainnya" yang mengindikasikan bahwa sebagian besar responden memiliki latar belakang pekerjaan yang tidak termasuk dalam tiga kategori utama seperti karyawan swasta, wiraswasta, atau PNS. Kategori ini kemungkinan mencakup ibu rumah tangga, *freelancer*, atau profesi lain yang tidak dicantumkan secara spesifik di kuesioner.

Hasil Pengolahan Data

Berdasarkan Hasil Olah Data yang dilakukan oleh penulis menggunakan SPSS (*Statistical Package for the Social Science*) didapatkan hasil se bagai be rikut:

Hasil Pengolahan Uji Statistik Deskriptif Dimensi Kualitas Pelayanan

Tabel 1. Statistik Deskriptif Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi	Mean	Median	Modus	Standar Deviasi
Tangible	4.13	4	4	0.36
Empathy	3.82	4	4	0.39
Reliability	2.75	2.33	2	0.97
Responsiveness	3.75	3.67	3.67	0.41
Assurance	3.98	4	4	0.32
Total Mean/rata-rata keseluruhan =	18,43/5 =	3.68		

Sumber: Hasil Olah Data Penelitian 2025

Berdasarkan hasil pengolahan data statistik deskriptif terhadap lima dimensi kualitas pelayanan resepsionis, diketahui bahwa nilai mean tertinggi terdapat pada dimensi *Tangibles* dengan rata-rata 4.13, disusul oleh *Assurance* sebesar 3.98, *Empathy* sebesar 3.82, dan *Responsiveness* sebesar 3.75. Sedangkan nilai rata-rata terendah berada pada dimensi *Reliability* yaitu sebesar 2.75.

Dimensi *tangible* berkaitan dengan penampilan fisik dari fasilitas hotel, termasuk tampilan resepsionis, kelengkapan peralatan kerja, serta kondisi lingkungan fisik area penerimaan tamu. Berdasarkan data yang diperoleh, nilai *mean* sebesar 4,13 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap aspek ini cenderung positif. Nilai tersebut mencerminkan bahwa sebagian besar tamu merasa puas terhadap kondisi fisik yang mereka lihat dan alami secara langsung saat berada di area resepsionis. Hasil ini sejalan dengan penelitian (K.P et al., 2023) yang menyatakan bahwa indikator kualitas pelayanan front office, termasuk aspek fisik dan tampilan, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Fasilitas yang bersih dan tertata rapi serta penampilan resepsionis yang profesional menjadi indikator utama dalam menciptakan kesan pertama yang baik bagi tamu.

Dimensi *Empathy* mencerminkan sejauh mana staf resepsionis menunjukkan kepedulian, perhatian, dan kesediaan untuk memahami kebutuhan individu tamu. Nilai *mean* yang diperoleh sebesar 3,82 memperlihatkan bahwa persepsi responden terhadap dimensi ini berada pada tingkat yang cukup baik. Nilai ini menunjukkan bahwa secara umum, tamu merasa bahwa staf resepsionis cukup responsif terhadap kebutuhan personal dan mampu membangun komunikasi yang empatik selama proses pelayanan. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian oleh (Wijaya, 2022) yang menyebutkan bahwa dimensi empati menjadi salah satu indikator yang memiliki pengaruh signifikan dalam meningkatkan kepuasan tamu.

Dimensi *reliability* menggambarkan sejauh mana staf resepsionis mampu memberikan pelayanan proses *checkin* dengan tepat dan cepat, informasi yang akurat mengenai layanan dan fasilitas hotel, serta memberikan jawaban yang konsisten sesuai dengan janji yang telah diberikan kepada tamu. Berdasarkan hasil pengolahan data, nilai *mean* sebesar 2,75 menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap aspek keandalan pelayanan masih tergolong rendah. Hal ini mengindikasikan bahwa responden belum merasa sepenuhnya yakin terhadap kemampuan staf dalam memenuhi layanan, seperti ketepatan waktu *check-in*, dan kesesuaian informasi yang diberikan. Hasil ini dapat dibandingkan dengan penelitian (Wiguna et al., 2020), yang menemukan bahwa kualitas pelayanan resepsionis khususnya dalam hal prosedur dan ketepatan layanan, masih berada dalam kategori kurang. Hal ini menandakan bahwa kendala dalam ketepatan waktu dan kejelasan prosedur dapat memengaruhi penilaian tamu terhadap reliabilitas pelayanan.

Dimensi *responsiveness* berkaitan dengan kecepatan dan kesigapan staf resepsionis dalam merespon permintaan, pertanyaan dari tamu maupun menyambut tamu. Hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi ini memperoleh nilai *mean* sebesar 3,75, yang menggambarkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian cukup tinggi

terhadap kesigapan pelayanan resepsionis. Dalam hasil ini, penelitian (Apip & Zaputra, 2020)) turut memperkuat hasil tersebut, di mana resepsionis dituntut untuk tanggap dalam memberikan pelayanan, terutama ketika menghadapi keluhan atau pertanyaan dari tamu. Dalam penelitian ini, responden menilai bahwa resepsionis di The Botanica Sanctuary Bogor cukup sigap dalam menyambut tamu dan memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi tamu.

Dimensi *assurance* mencerminkan sejauh mana staf resepsionis mampu menumbuhkan rasa percaya dan aman kepada tamu melalui kompetensi, sikap profesional, sopan santun, serta pengetahuan yang memadai. Berdasarkan hasil olah data, nilai *mean* sebesar 3,98 menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap aspek *assurance* berada dalam kategori tinggi. Penilaian ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden merasa bahwa staf resepsionis mampu memberikan pelayanan yang membuat mereka merasa nyaman, aman, dan percaya terhadap informasi maupun bantuan yang diberikan. Hal ini sejalan dengan penelitian (Rahman, 2020) yang menunjukkan hasil serupa, bahwa kualitas pelayanan oleh resepsionis yang profesional dan memiliki kompetensi tinggi secara signifikan memengaruhi kepuasan tamu.

Simpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan penerimaan tamu oleh resepsionis di The Botanica Sanctuary Hotel Bogor dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan resepsionis di The Botanica Sanctuary Hotel Bogor, berdasarkan lima dimensi SELRVQUAL, memperoleh skor rata-rata 3,68 (kategori cukup baik). Dimensi *Tangible* memiliki nilai tertinggi (mean 4,13) yang mencerminkan penampilan fisik fasilitas dan staf yang baik serta memberikan citra positif bagi hotel. Sebaliknya, dimensi *Reliability* mencatat skor terendah rata-rata 2,75, menandakan adanya kelemahan pada aspek ketepatan dan kecepatan pelayanan, khususnya proses *check-in*.

Implikasi temuan ini menunjukkan bahwa, meskipun citra fisik dan kesan awal hotel sudah baik, keberhasilan pengalaman tamu secara keseluruhan sangat bergantung pada keandalan pelayanan. Kelemahan di aspek *Reliability* dapat berdampak pada kepuasan, loyalitas tamu, dan citra hotel dalam jangka panjang. Oleh karena itu, berikut beberapa saran yang dapat diberikan yaitu, pelatihan berkala bagi staf resepsionis untuk meningkatkan konsistensi dan akurasi dalam memberikan informasi kepada tamu, serta mempercepat proses *check-in*, osialisasi Standard Operating Procedure (SOP) yang lebih rinci dan mudah dipahami seperti menggunakan *timer* pada masing-masing staf pada saat melakukan proses *check-in*, agar seluruh staf dapat menjalankan prosedur dengan cara yang seragam dan sesuai harapan tamu, dan monitoring dan evaluasi pelayanan secara berkala melalui survei kepuasan tamu atau *mystery guest*, untuk mengetahui aspek mana yang masih perlu diperbaiki.

Referensi

- Apip, N. D. N., & Zaputra, S. (2020). Kualitas pelayanan resepsionis dalam melayani tamu check in di hotel. 2(1).
- Bhisama, I. M. P. A., & Yulianiel, F. (2023). ELra Nelw Normal: Pelayanan Lunch A'la Cartel Melnu Oleh Pramusaji. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 2(5), 1272–1279. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i5.437>
- Dwi Insani, Y., & Seltiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Departemen Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1). <https://doi.org/10.51977/jiip.v2i1.297>
- K.P, C. G. A., FATIMAH, D. P., & NUGRAHA, R. N. (2023, February 1). Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengelolaan Hotel Horison Belkasi.
- Maharani, S., & Belnard, M. (2018). Analisis Hubungan Resiliensi Matematika Terhadap Kemampuan Pemecahan Masalah Siswa Pada Materi Lingkaran. *JPMI (Jurnal Pembelajaran Matematika Inovatif)*, 1(5), 819. <https://doi.org/10.22460/jpmi.v1i5.p819-826>
- Nawing, A. Y., & Telaumbanua, S. Y. (2023). *STRATEGI FRONT OFFICE DEPARTEMEN DI GRAND PURI SARON BOUTIQUE HOTEL YOGYAKARTA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TAMU*.
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). PELAN RESEKRSI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP TAMU DI HOTEL NOVOTEL LAMPUNG.
- Nugraha, R. N., Ananda, A., & Djandri, M. Z. (2022). PELAN RESEKRSI DALAM MELBEBERIKAN PELAYANAN PRIMA KEPADA PELANGGANNY HOTEL MELCUREL JAKARTA PANTAI INDAH KAPUK. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 6(1), 283. <https://doi.org/10.37484/jmph.060128>
- Pratama, A. R., Simatupang, D. T., Kurnia, O., & Lapotulo, N. (2024). PELAN RESEKRSI UNTUK MELBEBERKAN PROSES CHECK IN DAN CHECK OUT DI ASIALINK HOTEL BY PRASANTHY. *Meldia Bina Ilmiah*, 19(Vol. 19 No. 4: Nopelbelr 2024), 4425–4432. <https://binapatria.id/index.php/MBI>
- Prowo, W. (2023). *Kualitas Pelayanan Resepsionis Di Hotel Intercontinental Bandung Dago Pakar*.

-
- Rahman, A. (2020). KUALITAS PELAYANAN RECEPTIONIST DALAM MELINGKATKAN KEMPUASAN TAMU PADA SWISS-BELL HOTEL BORNELO BANJARMASIN.
- Relssy Wulandari Hartono. (2021). Pengaruh Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Front Office Pop! Hotel Pemuda Selmarang. *Gelmawisata: Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 17(3), 165–179. <https://doi.org/10.56910/gelmawisata.v17i3.181>
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. 2(2).
- Saputra, S. (2020). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERGUDANGAN PADA PT AGILITY INTERNATIONAL CABANG SURABAYA. 10.
- Siringoringo, I. N. S., Jan, A. B. H., & Karuntu, M. M. (2023). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA HOTEL BIZ BOULEVARD KOTA MANADO DENGAN METODE SERVQUAL. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 11(4), 1199–1210. <https://doi.org/10.35794/emba.v11i4.51368>
- Sulistiyawati, W., & Trinuryono, S. (2022). ANALISIS (DESKRIPTIF KUANTITATIF) MOTIVASI BELAJAR SISWA DENGAN MODEL BELAJAR DI MASA PANDEMI COVID19.
- Sutanto, P. H., Lidwan, N., & Ridwan, W. (2020). PERANCANGAN RESEKSI PARIWISATA DAN KAMAR HOTEL BERBASIS WEB. 4.
- Sutisna, I. (2020). TEKNIK ANALISIS DATA PENELITIAN KUANTITATIF.
- Syahputri, A. Z., Falelnia, F. D., & Syafitri, R. (2023). Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif.
- Trihudyatmanto, M. (2022). Analisis Pengaruh Dimensi Store Atmosphere Terhadap Minat Beli. *Jurnal Akuntansi*, 2.
- Wiguna, R. S., Marini, S., & Ganelsha, P. P. (2020). PELAYANAN RESEKSI DI ARDAN HOTEL BANDUNG.
- Wijaya, W. T. (2022). PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN FRONT OFFICE TERHADAP KEMPUASAN TAMU PADA HARRIS HOTEL & CONVENTIONS DENPASAR. 01(06).
- Wijaya, H., & Suhendry, W. (2023). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PELANGGAN MENGINAP DI HOTEL MY HOME PONTIANAK.

Zaini, A. A. (2022). PELNGARUH KUALITAS PELLAYANAN TELRHADAP KELPUASAN KONSUMELN (Studi pada Konsumeln “Warung Belk Mu 2” Banjaranyar Paciran Lamongan). 02(02).

Zhang, D., & Wiriyananda, A. (2019). Pelrsonaliti RelselpSIONIS Di Kantor DelpAN Hotell Harris Hotell Batam Celntelr. Altasia: Jurnal Pariwisata Indonelsia, 17–32. <https://doi.org/10.37253/altasia.v1i1.342>