**Peranan Front Desk Agent dalam Memberikan Pelayanan Kepada Tamu di Ascent Premiere Hotel dnd Convention Malang**

**Afrilia Putri Alicia1, Bagus Indra Tj2\***

1,2 Universitas Muhammadiyah Jember; [afrilia.putri005@gmail.com](file:///C%3A%5CUsers%5CACER%5CDocuments%5C00.%20IDPub%5CPERHOTELAN%5CVolume%201%20Nomer%201%5Cafrilia.putri005%40gmail.com), [bagusindra@unmuhjember.ac.id](file:///C%3A%5CUsers%5CACER%5CDocuments%5C00.%20IDPub%5CPERHOTELAN%5CVolume%201%20Nomer%201%5Cbagusindra%40unmuhjember.ac.id)

**Abstrak:** From Desk Again atau yang dikenal juga dengan resepsionis merupakan karyawan hotel yang merupakan bagian dari Front Office Department. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja front desk agent di Ascent Premiere Hotel and Convention Malang selama peak season. Memanfaatkan pertemuan, persepsi, dan dokumentasi sebagai strategi pengumpulan informasi untuk usaha terakhir ini. Metode Graphic Examination kemudian digunakan untuk menguraikan informasi yang terkumpul. Karena departemen ini memiliki kontak langsung dengan tamu dan akan memberikan kesan pertama dan terakhir mereka, temuan menunjukkan bahwa agen meja depan memainkan peran penting dalam memberikan layanan kepada para tamu. Pada akhirnya dapat ditarik kesimpulan bahwa Spesialis Area Kerja Depan Climb Inn dapat menawarkan jenis bantuan kepada pengunjung, sehingga penginapan ini terbukti tidak pernah sepi dan terbukti banyak pengunjung penginapan yang menjadi anggota yang sudah bertahun-tahun dan kembali lagi ke penginapan tersebut.

**Katakunci:** Pelayanan; High Season; Front Desk Agent

|  |
| --- |
| DOI: [https://doi.org/ 10.47134/pjpp.v1i1.1898](https://doi.org/10.xxxxx/xxxxx)\*Correspondensi: Bagus Indra TjEmail: [bagusindra@unmuhjember.ac.id](file:///C%3A%5CUsers%5CACER%5CDocuments%5C00.%20IDPub%5CPERHOTELAN%5CVolume%201%20Nomer%201%5Cbagusindra%40unmuhjember.ac.id)Received: 01-09-2023Accepted: 12-10-2023Published: 30-11-2023**Copyright:** © 2023 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:** *From Desk Again or also known as receptionists are hotel employees who are part of the Front Office Department. The aim of this research is to find out how the front desk agent performs at Ascent Premiere Hotel and Convention Malang during peak season. Utilize meetings, perceptions, and documentation as information gathering strategies for this final effort. The Graphic Examination method is then used to describe the information collected. Since this department has direct contact with guests and will provide their first and last impressions, the findings suggest that front desk agents play an important role in providing service to guests. In the end, it can be concluded that the Climb Inn Front Work Area Specialist can offer this type of assistance to visitors, so that this inn is proven to never be empty and it is proven that many of the inn's visitors have been members for many years and return to the inn again*.

**Keywords:** *Service; High Season; Front Desk Agentt*

**Pendahuluan**

Pandemi Covid-19 telah berdampak pada semua industri di Indonesia dan internasional, termasuk pariwisata. Mengingat industri perjalanan di Indonesia terkait dengan berbagai organisasi, termasuk lingkungan, transportasi, usaha kecil dan menengah (UMKM), terutama yang memproduksi oleh-oleh khas dan kuliner, tempat makan atau restoran, pemandu wisata, dan agen perjalanan, virus Corona akan berdampak signifikan pada industri ini (Misra, 2019). Sebuah pengaturan diharapkan dapat menyelamatkan industri pariwisata Indonesia dari virus Corona. Industri perjalanan di Indonesia dapat diawasi dengan tiga cara: sistem untuk saat ini, jangka menengah, dan jangka panjang (Domingo, 2021).

Memperkuat informasi tentang kebersihan dan kesehatan lingkungan destinasi dan terus memberikan layanan terbaik kepada wisatawan merupakan strategi jangka pendek yang bertujuan untuk membuat wisatawan puas dan setia (Bos, 2021). Selain itu, otoritas publik dapat menawarkan bantuan kepada industri pariwisata Indonesia melalui pengaturannya, termasuk bantuan uang atau peningkatan untuk biaya fungsional, membuat SOP keseimbangan bencana industri perjalanan, termasuk episode virus Corona, dan konvensi kesejahteraan (Titre, 2022). Strategi jangka menengah, yang melibatkan kerja sama dengan Academic, Business, Government, Costumer, and Media (ABGCM). Penerapan ini akan sangat berhasil jika masing-masing berperan seimbang di bidangnya masing-masing karena akan dapat bekerja sama dengan baik dan menghasilkan kekuatan yang luar biasa. Universitas membantu memenuhi kebutuhan industri pariwisata dengan mengembangkan sumber daya manusia dan melakukan penelitian (Gray, 2019). Mereka secara khusus bertanggung jawab atas pengembangan program studi manajemen dan bisnis destinasi pariwisata dengan tujuan untuk menyelesaikan masalah dan memenuhi kebutuhan dalam industri perjalanan.

Selama penerapan kebijakan PPKM, wilayah Malang Raya yang terkenal dengan keindahan alam, sejumlah obyek wisata alam, dan wisata edukasi, harus terpaksa berhenti beroperasi tanpa batas waktu (Hussain, 2022). Diperbolehkannya tempat wisata Malang Raya untuk kembali beroperasi dengan tetap memberlakukan protokol kesehatan yang ketat pada saat penurunan level PPKM. Kembali terbukanya tempat wisata ini merupakan salah satu upaya otoritas publik atau pemerintah untuk menyadarkan dan membenahi perekonomian daerah yang sempat terkulai karena pandemi, khususnya sektor pariwisata pada hotel (Khadkikar, 2023).

Setelah pembatasan Covid-19 dicabut di Kota Malang, tingkat hunian hotel meningkat, dan akibatnya kondisi perekonomian hotel di Kota Malang mulai membaik. Bahkan pada tahun 2023, tingkat huniannya lebih tinggi dibandingkan sebelum Covid-19. Banyak orang dari luar Kota Malang yang datang ke kota tersebut dengan tujuan berwisata atau bekerja di sana.

Ascent Premiere Hotel and Convention Malang adalah salah satu hotel bintang 4 di Malang. Hotel ini berada di jantung kota (Houdt, 2022). Hotel ini merupakan satu-satunya hotel yang berada di pintu masuk selatan Kota Malang dan satu kompleks dengan stasiun Kotalama. Penginapan ini memiliki jumlah kamar sebanyak 149 kamar yang terdiri dari 4 tipe yaitu Superior, Deluxe, Suite, dan Premiere Suite

Didalam hotel sendiri terdapat banyak departemen yang memiliki fungsi dan job deskripsi masing-masing, sehingga dapat menjalankan kegiatan operasional secara maksimal (Carroll, 2020). Serta dapat mengakomodir seluruh kebutuhan tamu selama menginap, “Bagian-bagian atau departemen yang ada di penginapan pada umumnya, menurut Bagyono dalam (Nugroho, 2019) adalah Front Office Department, Housekeeping Office Department, Food and Baverages Department, Engineering, Sales & Marketing Department, Accounting Department, Human Resource Development (HRD), Purchasing Department, dan Security.”

(Agusnawar, 2002) Menurut buku Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel, kantor depan adalah satu departemen atau area yang memberikan berbagai pelayanan kepada pengunjung, dimulai dari mereka yang datang untuk memesan kamar atau pra-kunjungan dan terus berlanjut sampai tamu menginap dan meninggalkan hotel (checkout). Selain itu, resepsionis adalah tempat para tamu mendapatkan kesan pertama (Chen, 2021). Oleh karena itu, individu yang memegang kendali harus memiliki pilihan untuk memperlakukan pengunjung dengan baik dan mengetahui semua data tentang penginapan.

Menurut Hadi Jatmiko (2023:141), menyatakan bahwa Secara simultan: Efektivitas kerja dan produktivitas kerja terbukti berpengaruh secara bersama-sama terhadap kualitas layanan Front Desk Agent pada hotel di Kota Jember (Qureshi, 2022).

Berdasarkan latar belakang di atas, Penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian Bagaimana Peran Resepsionis Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pengunjung di Premiere Hotel and Convention Lodging and Show Malang atas dasar latar belakang sebelumnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana cara Front Desk Agent di Premiere Hotel and Convention Malang dalam membantu tamu.

**Metode**

**Desain Penelitian**

Menurut pendapat Sugiyono (2017), terdapat dua jenis penelitian yaitu kualitatif dan kuantitatif. dalam penelitian ini, digunakan jenis data kualitatif yaitu "data yang berbentuk kata, skema, atau gambar" adalah definisi dari data kualitatif (Wang, 2023). Seperti yang ditunjukkan oleh (Sujarweni, 2019) sumber informasi adalah subjek dari mana data penelitian diperoleh. Informasi penting dan informasi tambahan digunakan dalam konsentrasi ini sebagai sumber informasi. "Data primer merupakan data yang didapat dari sumber utama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti.

**Teknik Pengumpulan Data**

1. Wawancara

Menurut Yusuf dalam Fairus, 2020, wawancara adalah suatu siklus atau peristiwa di mana penanya dan pemberi data atau orang yang diwawancarai bekerja sama secara langsung melalui korespondensi atau pertanyaan langsung mengenai titik eksplorasi (Park, 2021). Wawancara dilakukan sendiri oleh peneliti sebagai pewawancara, dan beberapa staff dan juga Asst FOM di Ascent Premiere Hotel and Convention Malang sebagai narasumber. Wawancara ini dilaksanakan secara langsung (tatap muka) pada saat pelaksanaan OJT II. Tujuan wawancara ini dilakukan untuk mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan topik penelitian.

1. Observasi

Dalam Fairus, 2020, Sugiyono menyatakan bahwa persepsi adalah teknik bermacam-macam informasi yang memiliki berbagai kualitas yang dikontraskan dengan strategi yang berbeda. Selain orang, objek-objek alam yang lain juga dapat diobservasi. Dalam penelitian ini, observasi langsung ke lapangan digunakan untuk pengamatan. ketika kegiatan operasional Front Desk Agent berlangsung pada saat OJT II di Ascent Premiere Hotel and Convention Malang (Belias, 2019). Tujuan digunakannya observasi sebagai metode penelitian diantaranya untuk mengetahui secara langsung sikap tamu dalam menyampaikan keluhan

1. Dokumentasi

Sugiyono menyatakan dalam Fairus, 2020 bahwa dokumentasi adalah metode untuk memperoleh laporan dan data yang dapat mendukung penelitian yang berupa buku-buku, catatan, catatan, angka-angka yang tersusun, dan gambar.Foto dan berbagai laporan yang digunakan dalam penelitian ini diambil di Climb Debut Lodge and Show Malang.

**Teknik Analisis Data**

Sesuai dengan Sugiyono (Fairus, 2020), pemeriksaan data adalah proses pencarian dan penelaahan data yang disengaja yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Hal ini dilakukan dengan cara mengklasifikasikan informasi, memisahkannya menjadi beberapa unit, mengaturnya, mengorganisasikannya ke dalam desain, memilih mana yang penting dan mana yang akan direnungkan, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.

**Teknik Analisis Deskriptif**

Menurut Sugiyono dalam (Alamsyah, 2016) metode analisis deskriptif adalah “statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi”. Pemeriksaan yang jelas digunakan untuk mengumpulkan data nyata secara mendalam dan menggambarkan efek samping yang ada.

**Hasil dan Pembahasan**

Menurut Endar dalam (Nurnawati & Ardyrusmarryya, 2017) mendefinisikan hotel sebagai "bangunan yang dikelola secara komersial untuk menyediakan fasilitas penginapan bagi masyarakat umum." Layanan seperti penginapan, penyimpanan bagasi, makanan dan minuman, penggunaan perabot dan dekorasi, dan binatu semuanya termasuk dalam penawaran ini (Jatmiko, 2023). Sesuai dengan Lawson, ciri-ciri sebuah penginapan adalah "sarana tempat tinggal umum untuk wisatawan dengan menyediakan layanan kamar, penyedia makanan dan minuman, dan penginapan dengan syarat pembayaran."

Dari pengertian di atas, definisi umum atau arti penting dari penginapan adalah elemen bisnis kenyamanan atau organisasi yang menawarkan semacam administrasi ke seluruh daerah setempat dengan administrasi perumahan, pemasok makanan dan minuman, administrasi administrasi kamar, dan administrasi pakaian. Menurut (Affandi et al., 2017), fasilitas ini diperuntukkan bagi para tamu yang secara khusus menggunakan fasilitas hotel atau bermalam disana.

Seorang front desk agent adalah duta hotel yang berinteraksi langsung dengan tamu dan harus mampu berkomunikasi secara efektif, ramah, dan memiliki pengetahuan yang luas tentang hotel dan sekitarnya (Fairus & Syah, 2020). Departemen ini berfungsi sebagai pusat informasi untuk semua kegiatan hotel, baik internal maupun eksternal (Gardecki, 2018). Spesialis area kerja depan akan berhubungan langsung dan menyimpang dengan semua divisi penginapan dan pengunjung. Pengunjung tidak diragukan lagi akan merasa tidak puas dan tidak puas dengan layanan yang diberikan oleh karyawan kepada mereka jika agen meja depan tidak memenuhi standar hotel, dan penilaian hotel juga akan menurun, yang mengakibatkan penurunan bintang atau kelas hotel (Shin, 2019). Oleh karena itu, agen meja depan harus berkonsentrasi pada strategi dan sistem yang tepat dan secara ketat mematuhi pedoman administrasi yang telah ditetapkan . Bantuan yang dimaksud dapat ditawarkan oleh bantuan berkualitas, yang harus dijunjung tinggi oleh administrasi pekerja yang fenomenal dan sesuai dengan pedoman strategi penginapan.

Menurut pernyataan Kotler dalam (Anggika, 2018), kualitas layanan mencakup semua aspek produk dan jasa yang menunjukkan kapasitasnya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan yang terlihat dan tidak teramati. Untuk berhasil dalam industri jasa, sebuah perusahaan harus menyediakan layanan pelanggan yang sangat baik.

**Hasil Penelitian Tentang Peranan Front Desk Agent di Ascent Premiere Hotel and Convention Malang**

Front Desk Agent dalam kegiatan operasional di front office department Ascent Premiere Hotel and Convention Malang adalah sebagai berikut :

1. Merupakan wakil dari management, dalam keadaan tertentu Front Desk Agent dapat berperan sebagai wakil dari manajemen, seperti menyelesaikan masalah tertentu yang biasanya diselesaikan oleh pihak manajemen. Di Hotel ascent front desk agent berperan sebagai wakil manajemen ketika ada situasi tertentu dalam contoh sebagai berikut:
2. Front desk agent berperan untuk menjaga citra hotel dengan memberikan pelayanan yang ramah, efisien dan professional terhadap para tamu.
3. Merupakan sumber informasi dan solusi, front desk agent adalah sumber informasi utama bagi tamu terkait fasilitas hotel, layanan yang tersedia serta informasi lokal yang relevan.
	* 1. Contoh: front desk agent dapat memberikan saran, rekomendasi dan solusi mengenai area hotel dan sekitarnya. Yang sering biasa ditanyakan tentang jam operasional pusat kebugaran atau gym.
4. Penanganan reservasi dan registrasi, front desk agent bertanggung jawab mengelola reservasi tamu dan proses registrasi saat tamu tiba. Keterampilan organisasi yang baik dan kemampuan dalam menggunakan sistem manajemen hotel menjadi kunci dalam menjalankan tugas ini.
	1. Contohnya: front desk agent harus memeriksa ketersediaan kamar, mengonfirmasi reservasi, dan mengumpulkan informasi penting seperti identitas tamu, tanggal kedatangan dan keberangkatan serta preferensi kamar.
5. Penanganan keluhan tamu, front desk agent sebagai jantung hotel berperan untuk menangani keluhan tamu. Bukan hanya keluhan dari front office department saja, melainkan segala keluhan tamu mengenai seluruh hotel. Hal tersebut yang mengharuskan front desk agent harus mampu berkoordinasi dengan seluruh department hotel.
6. Contohnya: permintaan amenities di kamar, pelayanan makanan dan minuman, hingga masalah pada barang elektronik milik hotel.

**Kendala dan Solusi Peran dalam Meningkatkan Pelayanan Tamu di TangPalace Hotel JW Marriott Surabaya**

Front desk agent adalah salah satu bagian dari front office departement yang berada di bagian lobby hotel, dan terdapat banyak aktifitas yang berhubungan langsung dengan tamu. Oleh karena itu, dalam kegiatan operasionalnya seorang front desk agent sering kali menghadapi beberapa kendala, yaitu:

1. Kurangnya sumber daya manusia sehingga membuat tamu menunggu lama pada proses Check In.
2. Permasalahan keluhan tamu mengenai fasilitas hotel melalui telepon.
3. Tamu terlambat atau menunda waktu check out dengan sengaja atau tidak sengaja sehingga membuat operasional antara departemen front office dan departemen housekeeping terganggu. Hal ini biasa disebut dengan istilah “late check out”
4. Kurangnya koordinasi dengan food and beverage service (restaurant) pada saat breakfast, sehingga menyebabkan data tamu tidak muncul sebagai tamu pemesan kamar dengan include breakfast, hal ini juga menyebabkan tamu komplain dengan pihak hotel.

Dari beberapa kendala diatas, terdapat solusi untuk menyelesaikan masalah tersebut dan memudahkan pekerjaan seorang front desk agent, yaitu :

1. Memberikan kesempatan bekerja kepada anak magang yang telah melaksanakan On The Job Training di Ascent Premiere Hotel and Convention Malang. Dengan kata lain merekrut karyawan dari anak magang itu sendiri.
2. Menindak lanjuti keluhan tamu tersebut kepada department terkait sehingga masalah tersebut bisa teratasi.
3. Tamu akan dihubungi oleh petugas resepsionis untuk mengonfirmasi waktu check-out. Dengan asumsi pengunjung berada di dalam kamar, jika tidak terlalu merepotkan, beri tahu mereka bahwa waktu check-out adalah pukul 13.00., apabila lebih dari jam tersebut maka tamu akan dikenakan biaya late check out.

Meningkatkan komunikasi dan koordinasi dengan food and beverage service, dan melakukan cross check setiap menjelang breakfast.

**Simpulan**

Berdasarkan dari uraian pada pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan yaitu :

* 1. Front Desk Agent sangat berperan penting dalam operasional hotel guna membangun kesan yang baik kepada tamu.
	2. Ketidakpuasaan tamu dalam hal pelayanan, karyawan tampak sibuk dalam memenuhi kebutuhan tamu dan apabila tamu membutuhkan sesuatu pihak hotel kurang sigap dalam memenuhinya.
	3. Komunikasi dan koordinasi yang efektif antar associate sangat penting dalam meningkatkan pelayanan kepada tamu.

**Daftar Pustaka**

Affandi, H., Zaki, M., & Azmeri. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Mom Pase Kabupaten Aceh Utara. *Jurnal Teknik Sipil Universitas Syiah Kuala*, *6*(3). https://www.jurnal.unsyiah.ac.id/JTS/index

Agusnawar. (2002). *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. Perca.

Alamsyah, K. K. (2016). *Pengaruh Profitabilitas (Roi) Dan Leverage (Der) Terhadap Pembayaran Dividen Tunai (Dpr) Pada Pt. Telekomunikasi Indonesia Tbk Periode 2005-2014*.

Anggika, L. K. (2018). *Pelayanan Restoran Dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan: Studi Pengendalian Mutu Di Restoran D’ayam Crispy Yogyakarta*.

Belias, D. (2019). The Impact of Corporate Culture in the Performance of the Front Desk Employees—The Case of Five Star Hotels in Greece. *Springer Proceedings in Business and Economics*, 563–576. https://doi.org/10.1007/978-3-030-03910-3\_38

Bos, E. (2021). Visible to patients: “Being at the front desk makes me approachable every day.” *Pharmaceutisch Weekblad*, *156*(47), 24.

Carroll, G. L. (2020). Front Desk Duty Multitasking Test After Mild Stroke: Preliminary Reliability and Validity. *Canadian Journal of Occupational Therapy*, *87*(5), 372–381. https://doi.org/10.1177/0008417420953227

Chen, S. W. S. (2021). Good Chinese Girls and the Model Minority: Race, Education, and Community in Girl in Translation and Front Desk. *Children’s Literature in Education*, *52*(3), 291–306. https://doi.org/10.1007/s10583-020-09415-8

Domingo, M. J. (2021). University of Santo Tomas Department of Filipino Virtual Front Desk. *ACM International Conference Proceeding Series*. https://doi.org/10.1145/3503047.3503048

Fairus, & Syah, H. (2020). *Analisis Pengendalian Internal Atas Sistem Dan Prosedur Penggajian Dalam Usaha Mendukung Efisiensi Biaya Tenaga Kerja Pada Pt Pancaran Samudera Transport, Jakarta*.

Gardecki, A. (2018). The pepper humanoid robot in front desk application. *2018 Progress in Applied Electrical Engineering, PAEE 2018*. https://doi.org/10.1109/PAEE.2018.8441069

Gray, P. (2019). Writing Identities, Erasing Borders: The Night Diary, Front Desk, and Our Shared Story of Migration. *Jeunesse: Young People, Texts, Cultures*, *11*(2), 312–320. https://doi.org/10.3138/jeunesse.11.2.312

Houdt, F. Van Den. (2022). “Front desk is making way for consultation rooms where the patient can obtain advice by appointment”: Claudia Rijcken sees digital tools advancing due to staff shortages. *Pharmaceutisch Weekblad*, *157*(51), 20–21.

Hussain, M. J. M. (2022). IoT based Conveyor belt design for contact less courier service at front desk during pandemic. *3rd International Conference on Power, Energy, Control and Transmission Systems, ICPECTS 2022 - Proceedings*. https://doi.org/10.1109/ICPECTS56089.2022.10047312

Jatmiko, H. (2023). Analisis Efektifitas Dan Produktifitas Kerja Front Desk Agent  Dalam Meningkatkan Pelayanan Hotel Di Jember. *Tourism Scientific Journal*, *8*(2). https://journal.unmuhjember.ac.id/index.php/tsj

Khadkikar, V. (2023). Front the Desk of Technical Program Chair- ICPEE 2023. *Proceedings - 2nd International Conference on Power Electronics and Energy, ICPEE 2023*. https://doi.org/10.1109/ICPEE54198.2023.10060630

Misra, L. I. (2019). A study on front desk employees in india. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, *23*(5), 50–55. https://doi.org/10.37200/IJPR/V23I5/PR190584

Nugroho, F. Z. (2019). *Standar Pembersihan Kamar Oleh Room Attendant Di Ascott Waterplace Surabaya Residence*.

Nurnawati, E. K., & Ardyrusmarryya, D. (2017). Pemetaan Hotel Untuk Menunjang Potensi Wisata Berbasis Mobile Untuk Menunjang Smart City. *Jurnal.Unmuhjember.Ac.Id*.

Park, K. H. (2021). Understanding the relationships among emotional exhaustion, job satisfaction, and emotional intelligence of hotel front desk employees. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, *26*(5), 504–515. https://doi.org/10.1080/10941665.2021.1874448

Qureshi, M. A. (2022). Influence of Front-Desk Staff Service Quality on Students’ Affective Commitment, Trust, and Word-of-Mouth in Higher Education. *Asian Academy of Management Journal*, *27*(1), 29–60. https://doi.org/10.21315/aamj2022.27.1.2

Shin, H. (2019). Front desk technology innovation in hotels: A managerial perspective. *Tourism Management*, *74*, 310–318. https://doi.org/10.1016/j.tourman.2019.04.004

Sujarweni, V. W. (2019). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Pustaka Baru Press.

Titre, D. (2022). Front desk feels familiar and safe: Hospital pharmacist counsels cancer patients in the oncology center. *Pharmaceutisch Weekblad*, *157*(16), 24.

Wang, X. (2023). Consumer resistance to service robots at the hotel front desk: A mixed-methods research. *Tourism Management Perspectives*, *46*. https://doi.org/10.1016/j.tmp.2023.101074