Dewantara: Jurnal Pendidikan Sosial Humaniora
Volume. 5 Nomor. 2 Juni 2026
e-ISSN: 2962-1127; p-ISSN: 2962-1135, Hal. 987-1002
DOI: https://doi.org/10.30640/dewantara.v5i2.7872
Tersedia: https://jurnaluniv45sby.ac.id/index.php/Dewantara

Pengaruh Totalitas Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Tamu di Front Office Departement Khas Gresik Hotel

Wahyu Pratama[1], Hardhita Kusdharyanto[2*]
[1-2]Politeknik NSC Surabaya, Indonesia
[*]*Penulis Korespondensi: hardhita77@gmail.com*

Abstract. *Service quality is a crucial factor in the hospitality industry as it directly impacts guest experience and satisfaction. The Front Office Department plays a strategic role, serving as the point of direct interaction with guests from arrival through departure. This study aims to analyze the overall service quality—specifically the dimensions of tangibles, reliability, and responsiveness—and its relationship with guest satisfaction levels at the Front Office Department of KHAS Gresik Hotel. A descriptive quantitative approach was employed, involving 100 hotel guests as respondents. Data were collected via questionnaires and analyzed using the Total Criteria Response (TCR) method. The results indicate that the overall service quality of the Front Office Department falls into the "good" category, with a score of 73.37%. The reliability dimension achieved the highest score at 77.95%, followed by responsiveness at 76.33%, while tangibles scored 65.84%. These findings suggest that employee service is rated positively, particularly regarding reliability and responsiveness, whereas physical facilities require improvement. The study's results can serve as a basis for hotel management to maintain service quality and enhance areas that received relatively lower ratings.*

Keywords: *Front Office Department; Guest Satisfaction; Reliability; Responsiveness; Service Quality.*

Abstrak. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam industri perhotelan karena berhubungan langsung dengan pengalaman dan kepuasan tamu. Front Office Department memiliki peranan strategis karena menjadi bagian hotel yang berinteraksi secara langsung dengan tamu sejak kedatangan hingga keberangkatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis totalitas kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles*, *reliability*, dan *responsiveness* serta kaitannya dengan tingkat kepuasan tamu pada Front Office Department KHAS Gresik Hotel. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan 100 responden yang merupakan tamu hotel. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan persentase tingkat capaian responden (*Total Criteria Response*/TCR). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Front Office Department secara keseluruhan berada pada kategori baik dengan persentase sebesar 73,37%. Dimensi *reliability* memperoleh nilai tertinggi sebesar 77,95%, diikuti *responsiveness* sebesar 76,33%, sedangkan *tangibles* memperoleh nilai sebesar 65,84%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan karyawan telah dinilai baik, terutama dalam aspek keandalan dan daya tanggap, sementara aspek fasilitas fisik masih memerlukan peningkatan. Hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen hotel dalam mempertahankan kualitas pelayanan dan meningkatkan aspek yang masih memperoleh penilaian relatif rendah.

Kata kunci: Front Office Department; Kepuasan Tamu; Kualitas Pelayanan; *Reliability*; *Responsiveness*.

1. LATAR BELAKANG

Industri perhotelan merupakan salah satu bagian penting dalam sektor pariwisata yang menyediakan jasa akomodasi sekaligus memberikan pengalaman pelayanan kepada tamu. Persaingan antarhotel yang semakin tinggi menyebabkan kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan untuk mempertahankan kepuasan dan kepercayaan tamu. Berbeda dengan produk yang dapat dinilai secara langsung melalui bentuk fisiknya, jasa perhotelan sangat dipengaruhi oleh pengalaman yang dirasakan selama tamu memperoleh pelayanan. Oleh karena itu, kemampuan hotel dalam memberikan pelayanan yang tepat, cepat, andal, dan sesuai dengan harapan tamu menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan.

Artikel Masuk: 28 April 2026; Revisi: 26 Mei 2026; Diterima: 23 Juni 2026; Terbit: 30 Juni 2026

Front Office Department memiliki posisi strategis dalam memberikan pengalaman pelayanan karena menjadi salah satu bagian hotel yang berinteraksi secara langsung dengan tamu sejak proses kedatangan hingga keberangkatan. Pelayanan yang diberikan oleh petugas front office meliputi proses penerimaan tamu, pemberian informasi, penanganan kebutuhan dan keluhan, proses check-in dan check-out, serta berbagai bentuk komunikasi selama tamu menginap. Kualitas pelayanan pada bagian ini dapat memengaruhi persepsi tamu terhadap kualitas hotel secara keseluruhan. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan front office menjadi penting untuk menciptakan pengalaman menginap yang positif dan meningkatkan tingkat kepuasan tamu.

Kualitas pelayanan dalam industri perhotelan dapat dilihat melalui beberapa aspek, antara lain bukti fisik atau *tangibles*, keandalan (*reliability*), dan daya tanggap (*responsiveness*). Aspek *tangibles* berkaitan dengan kondisi fasilitas, peralatan, penampilan karyawan, serta sarana pendukung pelayanan yang dapat dilihat secara langsung oleh tamu. *Reliability* berkaitan dengan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan secara akurat, konsisten, dan sesuai dengan prosedur maupun janji yang diberikan hotel. Sementara itu, *responsiveness* berkaitan dengan kesediaan dan kecepatan karyawan dalam membantu tamu serta merespons kebutuhan dan keluhan yang disampaikan. Ketiga aspek tersebut menjadi penting karena kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir pelayanan, tetapi juga oleh proses interaksi yang dialami tamu.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan tamu pada sektor perhotelan telah banyak dilakukan dalam beberapa tahun terakhir. Safitri, Mataram, dan Widana (2021) secara khusus membahas kualitas pelayanan *receptionist* dalam kaitannya dengan peningkatan kepuasan tamu di Hotel Yusro Jombang. Penelitian Gunawan et al. (2022) juga mengkaji kepuasan tamu melalui kualitas pelayanan pada salah satu departemen hotel. Penelitian Balistha et al. (2022) dan Putra, Sari, dan Winia (2022) memberikan perhatian terhadap penerapan *e-service quality* pada Front Office Department dalam upaya meningkatkan kepuasan tamu. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada bagian yang berhubungan langsung dengan tamu, khususnya front office, masih menjadi aspek yang relevan untuk dikaji dalam penelitian perhotelan.

Kajian lainnya juga menunjukkan perhatian terhadap kualitas pelayanan Front Office Department dalam berbagai konteks hotel. Putra, Armoni, dan Sagitarini (2022) membahas dampak kualitas pelayanan Front Office Department terhadap kepuasan tamu, sedangkan Nawing dan Telaumbanua (2023) mengkaji strategi Front Office Department dalam meningkatkan kualitas pelayanan tamu. Putra, Ismail, dan Suwintari (2023) secara khusus

menganalisis kepuasan tamu terhadap kualitas pelayanan karyawan kantor depan. Penelitian Sudharma Yadnya, Jamin Ariana, dan Sutama (2023) juga membahas kualitas pelayanan Front Office terhadap kepuasan wisatawan. Selanjutnya, Danurdara dan Siahaan (2024) mengkaji hubungan kualitas layanan *front-office* dengan kepuasan pelanggan di lingkungan hotel. Rangkaian penelitian tersebut memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan pada bagian front office memiliki keterkaitan yang kuat dengan pengalaman dan kepuasan tamu.

Perkembangan penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan interaksi langsung antara karyawan dan tamu, tetapi dapat dipengaruhi oleh penerapan teknologi dan praktik pelayanan tertentu. Penelitian mengenai *e-service quality* pada Front Office Department menunjukkan adanya perhatian terhadap pemanfaatan layanan berbasis teknologi dalam meningkatkan kepuasan tamu. Sementara itu, penelitian Wulandari et al. (2023) dan Dewi et al. (2023) mengaitkan peningkatan kualitas pelayanan front office dengan penerapan *green hotel* dan *green practice*. Hal tersebut menunjukkan bahwa kajian kualitas pelayanan hotel terus berkembang sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik masing-masing objek penelitian.

Meskipun penelitian mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan tamu telah dilakukan pada berbagai hotel, masih terdapat ruang penelitian yang berkaitan dengan kondisi pelayanan pada objek hotel yang memiliki karakteristik, lokasi, fasilitas, dan karakteristik tamu yang berbeda. Sebagian penelitian terdahulu berfokus pada hotel dan konteks pelayanan tertentu, seperti kualitas *receptionist*, *e-service quality*, strategi Front Office Department, atau penerapan praktik ramah lingkungan. Perbedaan objek dan karakteristik pelayanan tersebut menunjukkan bahwa hasil penelitian pada suatu hotel tidak dapat secara langsung menggambarkan kondisi kualitas pelayanan pada hotel lainnya. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang secara khusus menggambarkan kualitas pelayanan Front Office Department pada KHAS Gresik Hotel berdasarkan kondisi aktual dan persepsi tamu.

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus kajian terhadap totalitas kualitas pelayanan Front Office Department di KHAS Gresik Hotel dengan menggunakan tiga dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, dan *responsiveness*, serta mengaitkannya dengan tingkat kepuasan tamu. Penelitian ini tidak hanya melihat kualitas pelayanan secara umum, tetapi berupaya mengidentifikasi dimensi pelayanan yang memiliki penilaian relatif lebih tinggi dan lebih rendah berdasarkan persepsi tamu. Fokus tersebut penting karena setiap hotel memiliki kondisi fasilitas, karakteristik pelayanan, serta kebutuhan tamu yang berbeda. Dengan demikian, penelitian pada KHAS Gresik Hotel dapat memberikan gambaran yang lebih spesifik mengenai

kondisi kualitas pelayanan front office pada objek penelitian yang belum menjadi fokus penelitian-penelitian sebelumnya yang digunakan sebagai acuan.

Urgensi penelitian ini didasarkan pada pentingnya mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan di tengah persaingan industri perhotelan. Informasi mengenai dimensi pelayanan yang telah berjalan dengan baik dan aspek yang masih perlu diperbaiki dapat menjadi dasar bagi pihak manajemen dalam menentukan prioritas peningkatan pelayanan. Evaluasi terhadap *tangibles*, *reliability*, dan *responsiveness* juga dapat membantu hotel memahami pengalaman tamu secara lebih terukur sehingga peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya dilakukan berdasarkan asumsi, tetapi berdasarkan hasil penilaian tamu sebagai pengguna jasa.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh totalitas kualitas pelayanan yang meliputi dimensi *tangibles*, *reliability*, dan *responsiveness* terhadap tingkat kepuasan tamu pada Front Office Department KHAS Gresik Hotel. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dimensi kualitas pelayanan yang memperoleh penilaian paling tinggi maupun paling rendah sehingga dapat digunakan sebagai dasar evaluasi dan rekomendasi bagi pihak hotel dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.

2. KAJIAN TEORITIS

2.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek penting dalam industri perhotelan karena pelayanan menjadi bagian yang secara langsung dirasakan oleh tamu selama menggunakan jasa hotel. Kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan hasil pelayanan yang diterima, tetapi juga mencakup proses ketika pelayanan tersebut diberikan kepada tamu. Pelayanan yang diberikan secara tepat, cepat, ramah, dan sesuai dengan kebutuhan tamu dapat membentuk pengalaman yang positif dan meningkatkan penilaian tamu terhadap hotel. Safitri et al. (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *receptionist* memiliki peranan dalam meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Yusro Jombang. Hasil penelitian tersebut menunjukkan tingkat kepuasan tamu yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan.

2.2 Front Office Department

Front Office Department merupakan salah satu bagian penting dalam operasional hotel karena memiliki intensitas interaksi yang tinggi dengan tamu. Front office berhubungan dengan tamu sejak proses kedatangan, *check-in*, pemberian informasi, penanganan kebutuhan dan keluhan, hingga proses *check-out*. Posisi tersebut menjadikan front office sebagai salah satu bagian yang dapat memberikan kesan terhadap kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan.

Penelitian Safitri et al. (2021) menunjukkan bahwa *receptionist* memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan karena berinteraksi secara langsung dengan tamu.

2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini dilihat melalui tiga dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, dan *responsiveness*. *Tangibles* merupakan bukti fisik yang dapat dilihat dan dirasakan oleh tamu, seperti kondisi fasilitas, peralatan, lingkungan pelayanan, serta penampilan karyawan. Pada Front Office Department, kondisi area *lobby*, meja pelayanan, fasilitas pendukung, dan penampilan petugas dapat memengaruhi kesan awal tamu terhadap hotel.

Reliability merupakan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan konsisten sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Dalam pelayanan front office, aspek ini dapat dilihat dari ketepatan proses *check-in* dan *check-out*, ketepatan informasi yang diberikan, serta kemampuan karyawan memenuhi pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu.

Responsiveness merupakan kesediaan dan kemampuan karyawan dalam membantu tamu serta memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Pada Front Office Department, daya tanggap dapat dilihat dari kecepatan petugas dalam menjawab pertanyaan, menangani keluhan, memberikan informasi, dan membantu kebutuhan tamu. Ketiga dimensi tersebut saling melengkapi dalam membentuk kualitas pelayanan secara keseluruhan.

2.4 Kepuasan Tamu

Kepuasan tamu merupakan penilaian yang muncul setelah tamu membandingkan pelayanan atau pengalaman yang diterima dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, tamu cenderung merasa puas. Sebaliknya, pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan dapat menimbulkan ketidakpuasan. Dalam industri perhotelan, kepuasan tamu menjadi salah satu indikator penting karena dapat memengaruhi penilaian terhadap hotel, keinginan untuk menggunakan kembali jasa hotel, dan kemungkinan memberikan rekomendasi kepada orang lain.

Safitri et al. (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *receptionist* mampu menghasilkan tingkat kepuasan tamu yang tinggi. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh bagian hotel yang berinteraksi langsung dengan tamu memiliki peranan penting dalam membentuk pengalaman tamu.

2.5 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Tamu

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan tamu. Pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan tamu akan cenderung menghasilkan tingkat

kepuasan yang lebih baik. Dalam penelitian ini, hubungan tersebut dilihat melalui dimensi *tangibles*, *reliability*, dan *responsiveness*.

Aspek *tangibles* dapat memberikan kenyamanan dan kesan positif melalui kondisi fasilitas serta penampilan pelayanan. *Reliability* dapat membangun kepercayaan tamu melalui pelayanan yang akurat dan konsisten, sedangkan *responsiveness* memberikan pengalaman positif melalui kemampuan karyawan dalam memberikan respons secara cepat terhadap kebutuhan tamu.

Putra, Armoni, dan Sagitarini (2022) melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan *Front Office Department* terhadap kepuasan tamu dan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang berperan dalam membentuk kepuasan tamu. Penelitian Balistha et al. (2022) dan Putra et al. (2022) juga menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pada Front Office Department menjadi salah satu upaya yang dapat dilakukan hotel untuk meningkatkan kepuasan tamu.

3. METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif**.** Pendekatan kuantitatif digunakan karena data penelitian diperoleh dalam bentuk angka yang berasal dari penilaian tamu terhadap kualitas pelayanan Front Office Department dan tingkat kepuasan yang dirasakan. Desain deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai kondisi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Front Office Department KHAS Gresik Hotel berdasarkan persepsi tamu.

Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan yang meliputi tiga dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, dan *responsiveness*, serta tingkat kepuasan tamu sebagai variabel yang dipengaruhi. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis secara statistik untuk mengetahui kondisi masing-masing variabel dan hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan tamu.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang pernah memperoleh pelayanan dari Front Office Department KHAS Gresik Hotel. Karena jumlah tamu yang menjadi populasi penelitian dapat berubah setiap waktu dan tidak seluruh anggota populasi dapat dijadikan responden, penelitian ini menggunakan teknik accidental sampling.

Accidental sampling merupakan teknik pengambilan sampel berdasarkan siapa saja anggota populasi yang secara kebetulan ditemui peneliti dan dianggap sesuai dengan karakteristik yang dibutuhkan dalam penelitian. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang tamu yang telah memperoleh pelayanan dari Front Office Department KHAS Gresik Hotel.

Pemilihan responden tersebut dimaksudkan agar penilaian yang diberikan berasal dari tamu yang benar-benar memiliki pengalaman dalam menerima pelayanan front office, sehingga data yang diperoleh dapat menggambarkan kondisi pelayanan berdasarkan pengalaman aktual tamu.

Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner kepada tamu KHAS Gresik Hotel. Kuesioner digunakan untuk memperoleh penilaian responden terhadap kualitas pelayanan Front Office Department dan tingkat kepuasan yang dirasakan setelah menerima pelayanan.

Instrumen penelitian menggunakan skala Likert lima tingkat**,** yaitu skor 1 sampai dengan 5. Skor 1 menunjukkan penilaian paling rendah, sedangkan skor 5 menunjukkan penilaian paling tinggi. Penggunaan skala tersebut memungkinkan persepsi responden terhadap setiap indikator pelayanan diubah menjadi data kuantitatif yang dapat dianalisis.

Indikator kualitas pelayanan dalam penelitian ini mencakup *tangibles*, *reliability*, dan *responsiveness*. *Tangibles* digunakan untuk menilai aspek fisik pelayanan, seperti fasilitas, peralatan, dan penampilan petugas. *Reliability* digunakan untuk menilai kemampuan petugas memberikan pelayanan secara tepat dan konsisten. Sementara itu, *responsiveness* digunakan untuk menilai kemampuan dan kesediaan petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap.

Selain kuesioner, data pendukung diperoleh melalui wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi tambahan mengenai kondisi pelayanan Front Office Department, dokumentasi digunakan untuk melengkapi informasi penelitian, sedangkan studi kepustakaan digunakan sebagai dasar teoritis dan pembanding dengan hasil penelitian terdahulu.

Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen dilakukan untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan mampu mengukur kualitas pelayanan secara tepat dan konsisten. Pengujian instrumen meliputi uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product

Moment dengan taraf signifikansi 5%. Instrumen dinyatakan valid apabila nilai *r-hitung* lebih besar daripada *r-tabel* dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode Cronbach Alpha. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60. Berdasarkan hasil pengujian pada instrumen penelitian, kuesioner dinyatakan memiliki tingkat konsistensi yang baik sehingga layak digunakan sebagai instrumen pengumpulan data.

Teknik Analisis Data

Data yang terkumpul selanjutnya diolah melalui beberapa tahap, yaitu editing, coding, dan tabulasi. Editing dilakukan untuk memastikan kelengkapan jawaban responden, coding digunakan untuk memberikan kode pada setiap jawaban, sedangkan tabulasi dilakukan dengan mengelompokkan data ke dalam tabel agar lebih mudah dianalisis.

Analisis data dilakukan menggunakan analisis statistik deskriptif. Analisis ini digunakan untuk mengetahui gambaran penilaian responden terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan tamu. Tingkat pencapaian responden (*Total Criteria Response/TCR*) digunakan untuk menginterpretasikan tingkat penilaian responden terhadap masing-masing indikator.

Persentase tingkat capaian responden dihitung berdasarkan perbandingan skor yang diperoleh dengan skor maksimum yang dapat dicapai, kemudian dikalikan 100%. Hasil tersebut selanjutnya diinterpretasikan berdasarkan kategori penilaian. Kategori yang digunakan adalah 81–100% untuk kategori sangat baik, 61–80% untuk kategori baik, 41–60% untuk kategori cukup baik, 21–40% untuk kategori kurang baik, dan 0–20% untuk kategori tidak baik.

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan tamu, analisis dapat dilanjutkan menggunakan analisis regresi. Pengujian statistik dilakukan dengan tingkat signifikansi 5% atau $\alpha = 0{,}05$. Uji-t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu secara parsial, sedangkan uji-F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel secara simultan apabila model penelitian menggunakan lebih dari satu variabel bebas. Pengujian dilakukan dengan bantuan perangkat lunak statistik.

Model Penelitian

Model penelitian menggambarkan hubungan antara kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dengan kepuasan tamu sebagai variabel terikat. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini terdiri atas tiga dimensi, yaitu *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), dan *responsiveness* (X_3), sedangkan kepuasan tamu merupakan variabel terikat (Y).

Tangibles (X_1) menunjukkan bukti fisik pelayanan, *reliability* (X_2) menunjukkan keandalan pelayanan, *responsiveness* (X_3) menunjukkan daya tanggap petugas, sedangkan kepuasan tamu

(Y) menunjukkan tingkat kepuasan yang dirasakan setelah menerima pelayanan Front Office Department.

Model tersebut dapat dinyatakan dalam persamaan regresi linear berganda:

$$\mathbf{Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e}$$

Keterangan: Y merupakan kepuasan tamu, a merupakan konstanta, b_1, b_2, dan b_3 merupakan koefisien regresi masing-masing dimensi kualitas pelayanan, X_1 merupakan *tangibles*, X_2 merupakan *reliability*, X_3 merupakan *responsiveness*, dan e merupakan kesalahan atau faktor lain di luar model penelitian.

Berdasarkan model tersebut, penelitian diarahkan untuk mengetahui sejauh mana masing-masing dimensi kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu di Front Office Department KHAS Gresik Hotel. Hasil analisis kemudian digunakan untuk menentukan dimensi pelayanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatka

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Responden

Penelitian ini melibatkan 100 responden yang merupakan tamu yang menginap di KHAS Gresik Hotel. Berdasarkan jenis kelamin, responden laki-laki berjumlah 61%, sedangkan perempuan sebesar 39%. Berdasarkan pekerjaan, responden didominasi oleh Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebesar 36%, diikuti pelajar/mahasiswa sebesar 24%, belum bekerja sebesar 16%, wiraswasta sebesar 9%, kategori lainnya sebesar 9%, dan pegawai swasta sebesar 6%.

Berdasarkan usia, responden terbanyak berada pada rentang 25–35 tahun sebesar 42%, kemudian usia di bawah 25 tahun sebesar 38%, usia 36–45 tahun sebesar 18%, dan usia di atas 45 tahun sebesar 2%. Sementara itu, berdasarkan domisili, sebanyak 58% responden berasal dari luar Surabaya, 40% berasal dari Surabaya, dan 2% berasal dari daerah lainnya. Komposisi tersebut menunjukkan bahwa KHAS Gresik Hotel tidak hanya digunakan oleh tamu dari wilayah sekitar, tetapi juga oleh tamu dari luar daerah yang memiliki keperluan bisnis, pekerjaan, maupun perjalanan lainnya.

Tabel 1. Karakteristik Responden.

Karakteristik	Kategori	Persentase (%)
Jenis kelamin	Laki-laki	61
	Perempuan	39
Pekerjaan	PNS	36
	Pelajar/Mahasiswa	24

	Belum bekerja	16
	Wiraswasta	9
	Lainnya	9
	Pegawai swasta	6
Usia	< 25 tahun	38
	25–35 tahun	42
	36–45 tahun	18
	> 45 tahun	2
Domisili	Luar Surabaya	58
	Surabaya	40
	Daerah lainnya	2

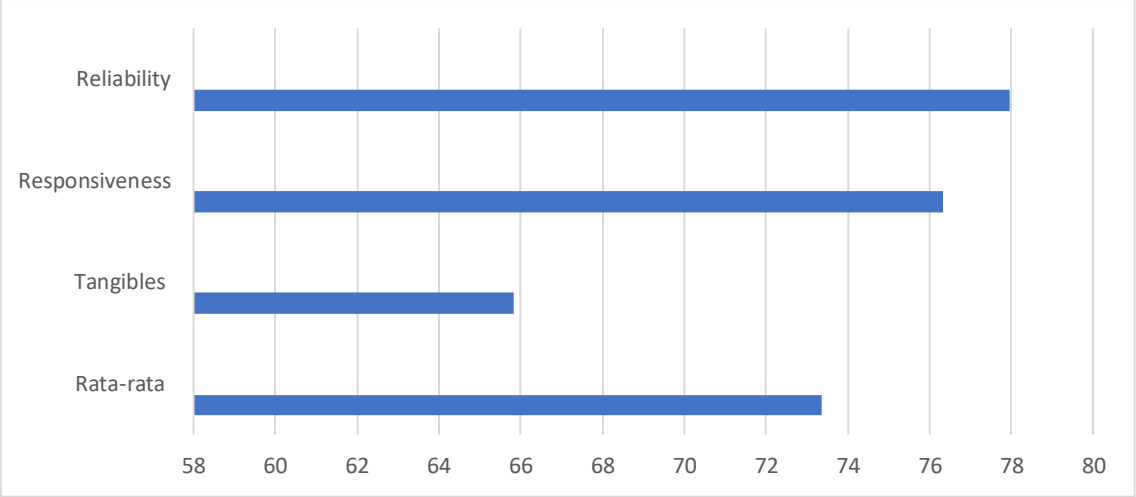
Kualitas Pelayanan Front Office Department

Kualitas pelayanan Front Office Department KHAS Gresik Hotel dianalisis berdasarkan tiga dimensi, yaitu *tangibles*, *responsiveness*, dan *reliability*. Hasil analisis menunjukkan bahwa ketiga dimensi tersebut berada dalam kategori baik, dengan nilai keseluruhan sebesar 73,37%. Dimensi *reliability* memperoleh nilai tertinggi sebesar 77,95%, *responsiveness* sebesar 76,33%, sedangkan *tangibles* memperoleh nilai terendah sebesar 65,84%.

Tabel 2. Hasil Penilaian Kualitas Pelayanan.

Dimensi Kualitas Pelayanan	**Persentase (%)**	**Kategori**
Tangibles	65,84	Baik
Responsiveness	76,33	Baik
Reliability	77,95	Baik
Rata-rata	**73,37**	**Baik**

Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum pelayanan Front Office Department telah dinilai baik oleh tamu. Dimensi reliability menjadi aspek dengan penilaian tertinggi, yang menunjukkan bahwa tamu menilai kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan secara tepat dan dapat diandalkan telah berjalan dengan baik. Sementara itu, dimensi tangibles memperoleh nilai paling rendah dibandingkan dua dimensi lainnya sehingga aspek fasilitas dan kondisi fisik pelayanan masih perlu mendapatkan perhatian.



Gambar 1. Persentase Kualitas Pelayanan Front Office Department Berdasarkan Dimensi.
Sumber: Data penelitian, 2025.

Gambar 1 memperlihatkan bahwa reliability merupakan dimensi dengan persentase tertinggi, sedangkan tangibles berada pada persentase terendah. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan telah mampu memenuhi kebutuhan tamu dari sisi keandalan dan daya tanggap, namun kondisi fasilitas fisik masih dapat ditingkatkan untuk memberikan pengalaman pelayanan yang lebih optimal.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum pelayanan Front Office Department telah berjalan dengan baik. Namun, terdapat perbedaan penilaian antara ketiga dimensi. *Reliability* menjadi dimensi dengan penilaian tertinggi, sedangkan *tangibles* menjadi dimensi dengan penilaian terendah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kekuatan utama pelayanan KHAS Gresik Hotel terletak pada kemampuan karyawan memberikan pelayanan secara andal, sementara aspek fasilitas fisik masih membutuhkan perhatian lebih lanjut.

Dimensi *Tangibles*

Dimensi *tangibles* memperoleh skor sebesar 2.963 dengan persentase 65,84% dan termasuk dalam kategori baik. Dimensi ini berkaitan dengan kondisi fasilitas, sarana pendukung, penampilan karyawan, serta aspek fisik lain yang dapat diamati secara langsung oleh tamu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana informasi berupa papan petunjuk, brosur, dan pamflet memperoleh penilaian tertinggi sebesar 89%. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sarana informasi yang tersedia telah membantu tamu memperoleh informasi yang dibutuhkan selama berada di hotel. Sebaliknya, fasilitas restoran memperoleh penilaian sebesar 50%, fasilitas parkir sebesar 52,2%, dan fasilitas kamar sebesar 55,6%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa beberapa fasilitas fisik masih menjadi aspek yang perlu ditingkatkan.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas fasilitas fisik memiliki peranan dalam membentuk persepsi tamu terhadap pelayanan hotel. Fasilitas yang memadai dapat memberikan kenyamanan sekaligus menciptakan kesan positif terhadap hotel. Oleh karena itu, peningkatan fasilitas restoran, parkir, dan kamar dapat menjadi salah satu prioritas dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Dimensi *Responsiveness*

Dimensi *responsiveness* memperoleh persentase sebesar 76,33% dan termasuk dalam kategori baik. Dimensi ini menunjukkan kemampuan dan kesediaan karyawan dalam membantu tamu serta memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap.

Indikator kesigapan karyawan memperoleh nilai tertinggi sebesar 86,8% dan termasuk kategori sangat baik. Sementara itu, indikator tanggapan karyawan memperoleh nilai sebesar 78,6% dan indikator kecepatan karyawan memperoleh nilai sebesar 63,6%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa karyawan Front Office Department telah memiliki kesigapan yang baik dalam membantu tamu, tetapi aspek kecepatan pelayanan masih dapat ditingkatkan.

Kecepatan dalam memberikan pelayanan menjadi bagian penting karena tamu membutuhkan pelayanan yang tidak hanya tepat, tetapi juga responsif terhadap kebutuhan mereka. Oleh karena itu, peningkatan kecepatan dalam menangani permintaan dan keluhan tamu dapat dilakukan tanpa mengurangi ketepatan dan keramahan pelayanan.

Dimensi *Reliability*

Dimensi *reliability* memperoleh persentase sebesar 77,95% dan merupakan dimensi dengan penilaian tertinggi. Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, konsisten, dan sesuai dengan pelayanan yang dijanjikan.

Tingginya penilaian pada dimensi *reliability* menunjukkan bahwa tamu menilai pelayanan yang diberikan oleh Front Office Department telah dapat diandalkan. Salah satu aspek yang mendukung kondisi tersebut adalah kemudahan sistem pembayaran yang disediakan hotel. Ketersediaan berbagai metode pembayaran memberikan kemudahan kepada tamu dalam menyelesaikan transaksi selama menggunakan layanan hotel.

Meskipun memperoleh nilai tertinggi, peningkatan tetap diperlukan pada aspek ketelitian pelayanan, khususnya dalam proses *check-in* dan *check-out* serta penanganan permasalahan tamu. Pelayanan yang akurat dan konsisten perlu dipertahankan agar kepercayaan tamu terhadap Front Office Department tetap terjaga.

Pembahasan

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Front Office Department KHAS Gresik Hotel berada pada kategori baik dengan persentase sebesar 73,37%. Hasil tersebut memperlihatkan bahwa pelayanan yang diterima tamu secara umum telah memenuhi standar yang diharapkan. Namun, terdapat perbedaan pencapaian pada masing-masing dimensi kualitas pelayanan.

Dimensi *reliability* memperoleh nilai tertinggi sebesar 77,95%. Hal tersebut menunjukkan bahwa kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan secara tepat dan dapat diandalkan menjadi salah satu kekuatan pelayanan Front Office Department. Kondisi ini penting karena tamu membutuhkan kepastian bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan informasi dan prosedur yang telah ditetapkan.

Dimensi *responsiveness* memperoleh nilai sebesar 76,33% dan juga berada dalam kategori baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa karyawan cukup tanggap dalam membantu tamu. Namun, nilai indikator kecepatan yang lebih rendah dibandingkan indikator kesigapan menunjukkan bahwa masih terdapat peluang untuk meningkatkan kecepatan pelayanan.

Sementara itu, dimensi *tangibles* memperoleh nilai sebesar 65,84% dan menjadi dimensi dengan nilai terendah. Beberapa fasilitas seperti restoran, parkir, dan kamar memperoleh penilaian yang relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan fasilitas fisik perlu menjadi perhatian manajemen agar kualitas pelayanan tidak hanya baik dari sisi kinerja karyawan, tetapi juga didukung oleh fasilitas yang memadai.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Safitri et al. (2021) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *receptionist* merupakan bagian penting dalam membentuk kepuasan tamu. Hasil tersebut memperkuat pandangan bahwa interaksi langsung antara karyawan front office dengan tamu memiliki peranan dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif.

Hasil penelitian juga memiliki kesesuaian dengan penelitian terdahulu mengenai kualitas pelayanan Front Office Department yang menunjukkan pentingnya kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan secara andal dan responsif. Dengan demikian, hasil penelitian pada KHAS Gresik Hotel memperlihatkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara menyeluruh dengan mempertahankan kinerja karyawan sekaligus memperbaiki aspek fasilitas fisik yang masih memperoleh penilaian lebih rendah.

Implikasi Penelitian

Hasil penelitian memberikan implikasi bahwa manajemen KHAS Gresik Hotel perlu mempertahankan kualitas pelayanan yang telah berada pada kategori baik, khususnya pada

dimensi *reliability* dan *responsiveness*. Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan secara tepat, andal, dan tanggap merupakan aspek yang perlu dipertahankan sebagai bagian dari kualitas pelayanan Front Office Department.

Di sisi lain, dimensi *tangibles* perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut. Peningkatan fasilitas restoran, parkir, dan kamar dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kebutuhan dan kondisi hotel. Peningkatan tersebut diharapkan dapat menciptakan keseimbangan antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan dan kualitas fasilitas yang diterima oleh tamu.

Dengan demikian, hasil penelitian tidak hanya memberikan gambaran mengenai kondisi kualitas pelayanan Front Office Department KHAS Gresik Hotel, tetapi juga dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak manajemen dalam menentukan aspek pelayanan yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan Front Office Department KHAS Gresik Hotel berdasarkan penilaian 100 responden berada pada kategori baik dengan persentase keseluruhan sebesar 73,37%. Dari tiga dimensi yang dianalisis, *reliability* memperoleh penilaian tertinggi sebesar 77,95%, diikuti *responsiveness* sebesar 76,33%, sedangkan *tangibles* memperoleh penilaian sebesar 65,84%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan secara andal dan tanggap telah dinilai baik oleh tamu, sementara aspek fisik pelayanan masih memiliki ruang untuk ditingkatkan. Dengan demikian, kualitas pelayanan Front Office Department secara umum telah berjalan dengan baik, tetapi peningkatan pada aspek fasilitas fisik tetap diperlukan untuk mendukung pengalaman tamu secara lebih optimal.

Berdasarkan hasil tersebut, pihak manajemen KHAS Gresik Hotel disarankan untuk mempertahankan kualitas pelayanan pada dimensi *reliability* dan *responsiveness*, khususnya kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan secara tepat, andal, dan tanggap terhadap kebutuhan tamu. Perhatian lebih lanjut perlu diberikan pada dimensi *tangibles*, terutama fasilitas restoran, parkir, dan kamar yang memperoleh penilaian relatif lebih rendah. Peningkatan fasilitas tersebut diharapkan dapat menciptakan kualitas pelayanan yang lebih seimbang antara aspek fisik dan pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Penelitian ini memiliki keterbatasan karena penilaian kualitas pelayanan didasarkan pada persepsi responden pada objek dan kondisi penelitian tertentu, sehingga hasilnya perlu dipahami sesuai dengan karakteristik KHAS Gresik Hotel dan responden yang diteliti. Penelitian selanjutnya dapat

memperluas jumlah dan karakteristik responden serta mempertimbangkan variabel lain yang berkaitan dengan kepuasan tamu agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi pengalaman tamu di industri perhotelan.

DAFTAR REFERENSI

Agripina, K.S., Kalpikawati, I.A. & Sabudi, I.N.S. (2025). The Influence of Front Office Service Quality on Guest Satisfaction at Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort. Journal of Hospitality Accommodation Management, 4(2), 209-216. https://doi.org/10.52352/jham.v4i2.1982.

Balistha, N.M.N., Sutama, I.K., Elistyawati, I.A. & lainnya. (2022). Implementation of E-Service Quality at Front Office Department to Increase Guest Satisfaction. International Journal of Travel, Hospitality and Events, 1(3), 202-213. https://doi.org/10.56743/ijothe.v1i3.171.

Danurdara, A.B. & Siahaan, R.P. (2024). Hubungan Kualitas Layanan Front-Office Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel X Bandung. Tourism Scientific Journal, 9(1). https://doi.org/10.32659/tsj.v9i1.317.

Dewi, N.K.H.K., Nadra, N.M., Suarja, I.K. & lainnya. (2023). Implementation of Green Practice in Improving Service Quality at the Front Office Department at Mercure Bali Legian. International Journal of Travel, Hospitality and Events, 2(2), 116-129. https://doi.org/10.56743/ijothe.v2i2.260.

Fatimah, Z., Lubis, A.L. & Sitorus, S.W. (2024). The Impact of Room Attendant's Service Quality on Guest Satisfaction at BWP Hotel Batam. Jurnal Kepariwisataan, 23(2), 87-98. https://doi.org/10.52352/jpar.v23i2.1411.

Gunawan, G.A., Susanto, B., Meirejeki, I.N. & Sumawidari, I.A.K. (2022). Analysis of Guest Satisfaction through the Service Quality of the Aloha Department at Aloft Bali Seminyak. Journal of Applied Sciences in Travel and Hospitality, 5(1), 30-40. https://doi.org/10.31940/jasth.v5i1.30-40.

Hasbi, M. & Utama, I.P. (2022). Peran Mediasi Kepuasan Konsumen pada Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Niat Membeli Kembali Tamu Hotel di Kawasan Wisata Tanjung Benoa, Bali. Jurnal Bisnis Hospitaliti, 11(1). https://doi.org/10.52352/jbh.v11i1.646.

Larasati, A.P. & Samboh, R.D. (2023). Hubungan Lobby Ambassador dan Kualitas Pelayanan Tamu VIP di Departemen Front Office pada Hotel Grand Hyatt Jakarta. EDUTURISMA.

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. https://doi.org/10.63986/nsn.v6i1.65.

Putra, K.H.W., Sari, I.G.A.M.K.K. & Winia, I.N. (2022). Implementation of E-Service Quality by Front Office Department in Increasing Guest Satisfaction at Movenpick Resort & Spa Jimbaran Bali. Journal of Applied Sciences in Travel and Hospitality, 5(2), 88-97. https://doi.org/10.31940/jasth.v5i2.88-97.

Putra, M.D.V., Armoni, N.L.E. & Sagitarini, L.L. (2022). Impact of Service Quality at Front Office Department to Guest Satisfaction at Sense Hotel Seminyak.

Putra, P.A.K.A., Ismail, D. & Suwintari, I.G.A.E. (2023). Analisis Kepuasan Tamu Terhadap

Kualitas Pelayanan Karyawan Kantor Depan. Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis, 2(7), 1570-1582. https://doi.org/10.22334/paris.v2i7.479.

Safitri, R.H., Mataram, I.G.A.B. & Widana, I.P.K.A. (2021). Analysis of Receptionist Service Quality to Increase Guest Satisfaction at Hotel Yusro Jombang. International Journal of Green Tourism Research and Applications, 3(2), 58-68. https://doi.org/10.31940/ijogtra.v3i2.58-68.

Sudharma Yadnya, P.A.W., Jamin Ariana, N.N. & Sutama, I.N.T. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Front Office terhadap Kepuasan Wisatawan di Hotel Inna Heritage Denpasar Bali. Jurnal Kepariwisataan dan Hospitalitas, 7(2), 220-237.

Wulandari, N.K.P., Nadra, N.M., Bagiastuti, N.K. & lainnya. (2023). Applying Green Hotel to Enhance Service Quality of the Front Office Staff at Mercure Bali Legian. International Journal of Travel, Hospitality and Events, 2(2), 104-115. https://doi.org/10.56743/ijothe.v2i2.254.