JRT
Journal Of Responsible Tourism
Vol.6, No.2, Nopember 2026

Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Departemen Front Office terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan di Lombokplaza Hotel & Convention

Achmad Faisal Rifaldy[1]
[1]Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram
E-mail: [1]rifaldy2110@gmail.com

Article History:
Received: 15-09-2026
Revised: 07-10-2026
Accepted: 18-10-2026

Keywords: *Kualitas Pelayanan, Front Office, Kepuasan Pelanggan, Lombokplaza Hotel & Convention*

Abstract: *Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Departemen Front Office, tingkat kepuasan pelanggan, serta pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Lombokplaza Hotel & Convention. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, kuesioner, dan dokumentasi dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dan purposive sampling. Kualitas pelayanan diukur berdasarkan lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif dan regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Departemen Front Office memperoleh persentase sebesar 79,9% dengan kategori baik, sedangkan tingkat kepuasan pelanggan memperoleh persentase sebesar 85,6% dengan kategori sangat baik. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Departemen Front Office berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan dengan kontribusi sebesar 51,4%, sedangkan 48,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.*

PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang berkembang seiring dengan meningkatnya aktivitas pariwisata, perjalanan bisnis, dan kebutuhan masyarakat terhadap akomodasi. Kondisi tersebut menyebabkan persaingan antarusaha perhotelan semakin kompetitif. Hotel tidak hanya dituntut untuk menyediakan fasilitas yang memadai, tetapi juga harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas agar dapat memenuhi harapan pelanggan dan menciptakan pengalaman yang positif.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan profesional akan memberikan pengalaman positif kepada pelanggan. Sebaliknya, pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan dapat menyebabkan pelanggan merasa tidak puas. Dalam industri jasa, kualitas pelayanan menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dari pengalaman pelanggan karena pelayanan diberikan melalui proses interaksi secara langsung antara karyawan dengan pelanggan.

Departemen Front Office memiliki peranan penting dalam operasional hotel karena menjadi salah satu bagian yang berinteraksi langsung dengan pelanggan sejak awal kedatangan hingga pelanggan meninggalkan hotel. Front Office menangani berbagai kegiatan seperti reservasi, penyambutan tamu, check-in, pemberian informasi,

penanganan kebutuhan dan keluhan tamu, hingga proses

check-out. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas Front Office dapat membentuk kesan pelanggan terhadap hotel secara keseluruhan.

Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan pada Departemen Front Office diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kelima dimensi tersebut digunakan untuk melihat bagaimana pelanggan menilai pelayanan yang diberikan oleh karyawan Front Office. Model SERVQUAL digunakan karena mampu menggambarkan kualitas pelayanan melalui aspek bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Lombokplaza Hotel & Convention merupakan salah satu hotel yang berada di Jalan Pejanggik No. 8, Kecamatan Cakranegara, Kota Mataram, Provinsi Nusa Tenggara Barat. Hotel ini merupakan hotel berbintang tiga yang berada di pusat Kota Mataram dan memiliki lokasi strategis. Lombokplaza Hotel & Convention memiliki 142 kamar dengan berbagai tipe kamar serta fasilitas pendukung untuk kebutuhan wisata maupun perjalanan bisnis.

Sebagai hotel yang melayani berbagai karakteristik pelanggan, Lombokplaza Hotel & Convention dituntut untuk mampu mempertahankan kualitas pelayanan, khususnya pada Departemen Front Office. Pelayanan yang diberikan meliputi kecepatan proses pelayanan, ketepatan informasi, keramahan karyawan, kemampuan menangani

kebutuhan pelanggan, serta profesionalisme dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang tercantum dalam skripsi, penelitian Putra, Fatimah, dan Nugraha (2023), Pratama, Astina, dan Putra (2023), serta Agripina, Kalpikawati, dan Sabudi (2025) menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan Front Office terhadap kepuasan pelanggan atau tamu hotel. Namun, penelitian dengan objek khusus Lombokplaza Hotel & Convention belum ditemukan dalam kajian terdahulu tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Departemen Front Office terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan di Lombokplaza Hotel & Convention."

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Departemen Front Office di Lombokplaza Hotel & Convention, mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, serta mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pada Departemen Front Office terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

LANDASAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang sesuai atau melebihi harapan pelanggan. Dalam industri perhotelan, kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari hasil akhir pelayanan, tetapi juga dari proses interaksi antara karyawan dan pelanggan selama pelayanan berlangsung.

Kualitas pelayanan pada Departemen Front Office berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan sejak pelanggan melakukan kontak dengan hotel hingga proses check-out. Pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan profesional dapat memberikan pengalaman positif serta meningkatkan kepuasan pelanggan.

SERVQUAL

Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry terdiri atas lima dimensi utama, yaitu:

1) **Tangibles (Bukti Fisik)**
   Tangibles berkaitan dengan kondisi fasilitas fisik, perlengkapan, kebersihan lingkungan, serta penampilan karyawan. Dalam penelitian ini, aspek tangibles mencakup kondisi Front Office dan penampilan karyawan.
2) **Reliability (Keandalan)**
   Reliability merupakan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan secara akurat, konsisten, dan sesuai dengan janji kepada pelanggan. Pada Front Office, aspek ini berkaitan dengan ketepatan pelayanan, informasi, serta proses pelayanan kepada tamu.
3) **Responsiveness (Daya Tanggap)**
   Responsiveness merupakan kesediaan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat. Aspek ini berkaitan dengan kemampuan karyawan dalam merespons kebutuhan serta keluhan pelanggan.
4) **Assurance (Jaminan)**
   Assurance berkaitan dengan kemampuan, pengetahuan, kesopanan, dan profesionalisme karyawan dalam memberikan rasa percaya dan aman kepada pelanggan.
5) **Empathy (Empati)**
   Empathy merupakan perhatian secara individual yang diberikan kepada pelanggan melalui keramahan, komunikasi yang baik, serta kemampuan memahami kebutuhan pelanggan.

   Kelima dimensi tersebut menjadi dasar pengukuran kualitas pelayanan pada Departemen Front Office dalam penelitian ini.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan antara harapan sebelum menerima pelayanan dengan kinerja pelayanan yang dirasakan setelah menerima pelayanan. Dalam penelitian ini, kepuasan pelanggan diukur melalui kesesuaian pelayanan dengan harapan, minat untuk berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan hotel kepada orang lain, serta kepuasan secara keseluruhan terhadap pelayanan yang diberikan oleh hotel.

Kepuasan pelanggan memiliki peranan penting bagi hotel karena pelanggan yang merasa puas cenderung memiliki keinginan untuk kembali menggunakan jasa hotel dan memberikan rekomendasi kepada orang lain. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi salah satu

strategi penting dalam mempertahankan kepuasan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Metode tersebut digunakan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara kualitas pelayanan pada Departemen Front Office sebagai variabel independen (X) terhadap tingkat kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen (Y).

Penelitian dilaksanakan di Lombokplaza Hotel & Convention, Jalan Pejanggik No. 8, Kecamatan Cakranegara, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat. Hotel tersebut merupakan

hotel berbintang tiga yang berada di pusat Kota Mataram.

Populasi dalam penelitian ini menggunakan akumulasi jumlah kunjungan pelanggan Lombokplaza Hotel & Convention selama periode 2020–2024. Jumlah keseluruhan kunjungan selama periode tersebut adalah 242.187 kunjungan.

Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 10% sehingga diperoleh jumlah sampel sebesar 99,95 yang kemudian dibulatkan menjadi 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling dengan metode purposive sampling. Kriteria responden antara lain tamu yang pernah menginap atau berkunjung ke Lombokplaza Hotel & Convention dan berusia minimal 17 tahun.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert lima poin, yaitu skor 1 untuk Sangat

Tidak Setuju sampai skor 5 untuk Sangat Setuju.

Variabel kualitas pelayanan pada Departemen Front Office terdiri atas 14 item pernyataan yang mencakup lima dimensi SERVQUAL. Sementara itu, variabel tingkat kepuasan pelanggan terdiri atas 4 item pernyataan. Analisis data dilakukan menggunakan analisis statistik deskriptif dan regresi linier sederhana.

HASIL PENELITIAN

Kualitas Pelayanan pada Departemen Front Office

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif terhadap 14 item pernyataan kualitas pelayanan dengan jumlah responden sebanyak 100 orang, diperoleh total skor sebesar **5.592** dari skor ideal sebesar **7.000**. Dengan demikian, persentase kualitas pelayanan adalah:

$$5.592 / 7.000 \times 100\% = 79{,}9\%$$

Persentase tersebut termasuk dalam kategori **Baik** karena berada pada interval >60%–80%. Hasil ini menunjukkan bahwa pelanggan memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Front Office Lombokplaza Hotel & Convention.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa indikator dengan persentase tertinggi terdapat pada dimensi **tangibles**, yaitu item X1.1 mengenai penampilan karyawan Front Office yang rapi, bersih, dan wangi dengan persentase sebesar **83,2%**. Hal tersebut menunjukkan bahwa penampilan profesional karyawan menjadi salah satu aspek yang paling dominan dalam

membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aspek fisik dan penampilan karyawan mampu memberikan kesan awal yang positif kepada pelanggan. Dalam pelayanan hotel, penampilan yang rapi dan bersih dapat meningkatkan rasa nyaman dan kepercayaan pelanggan ketika berinteraksi dengan petugas Front Office.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan yang memperoleh nilai 79,9% menunjukkan bahwa pelayanan Front Office telah mampu memenuhi harapan pelanggan dengan cukup baik melalui aspek bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Tingkat Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif terhadap empat item pernyataan

kepuasan pelanggan, diperoleh total skor sebesar 1.711 dari skor ideal sebesar 2.000.

Dengan demikian, persentase tingkat kepuasan pelanggan adalah:

1.711 / 2.000 × 100% = 85,6%

Persentase tersebut termasuk dalam kategori Sangat Baik karena berada pada interval >80%–100%.

Dari empat indikator kepuasan pelanggan, nilai tertinggi terdapat pada item Y1.3, yaitu kesediaan pelanggan untuk menyarankan teman, keluarga, atau kerabat agar menginap di Lombokplaza Hotel & Convention, serta item Y1.4, yaitu keinginan untuk datang kembali menginap. Kedua indikator tersebut memperoleh persentase sebesar 86,6%.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan dan fasilitas yang diterima pelanggan tidak hanya mampu menciptakan kepuasan, tetapi juga mendorong munculnya niat untuk melakukan kunjungan kembali dan merekomendasikan hotel kepada orang lain.

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan terhadap 14 item pernyataan variabel kualitas pelayanan dan empat item pernyataan variabel kepuasan pelanggan. Pada variabel kualitas pelayanan, seluruh nilai r hitung berada pada rentang 0,708–0,816, sedangkan r tabel sebesar 0,1966. Dengan demikian, seluruh item dinyatakan valid.

Pada variabel kepuasan pelanggan, nilai r hitung seluruh item berada pada rentang 0,864–0,901, lebih besar daripada r tabel 0,1966. Dengan demikian, seluruh item pernyataan variabel kepuasan pelanggan dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan pada Departemen Front Office memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,948, sedangkan variabel tingkat kepuasan pelanggan memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,951. Kedua nilai tersebut berada di atas batas minimum reliabilitas 0,60 sehingga instrumen penelitian dinyatakan memiliki tingkat reliabilitas yang sangat tinggi.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pada Departemen Front Office terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Departemen Front Office berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Lombokplaza Hotel & Convention.

Besarnya kontribusi kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan ditunjukkan melalui nilai koefisien determinasi sebesar 51,4%. Artinya, kualitas pelayanan pada Departemen Front Office mampu menjelaskan sebesar 51,4% variasi tingkat kepuasan pelanggan, sedangkan sebesar 48,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh Departemen Front Office, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. Temuan ini sejalan dengan konsep SERVQUAL yang menjelaskan bahwa persepsi positif pelanggan terhadap kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, pelanggan cenderung memberikan

penilaian positif terhadap pelayanan yang diterimanya.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang tercantum dalam skripsi, yaitu penelitian Putra, Fatimah, dan Nugraha (2023), Pratama, Astina, dan Putra (2023), serta Agripina, Kalpikawati, dan Sabudi (2025), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Front Office memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan atau tamu hotel.

Dengan demikian, kualitas pelayanan pada Departemen Front Office merupakan salah satu faktor penting dalam membentuk kepuasan pelanggan di Lombokplaza Hotel & Convention. Pelayanan yang cepat, ramah, profesional, serta mampu memenuhi kebutuhan pelanggan dapat menciptakan pengalaman positif dan mendorong pelanggan untuk kembali menggunakan jasa hotel serta merekomendasikannya kepada orang lain.

PENUTUP

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan pada Departemen Front Office terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Lombokplaza Hotel & Convention, dapat disimpulkan bahwa:

1) Kualitas pelayanan pada Departemen Front Office di Lombokplaza Hotel & Convention berada dalam kategori Baik, dengan persentase sebesar 79,9%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelanggan memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang diberikan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Indikator dengan persentase tertinggi adalah penampilan karyawan Front Office yang rapi, bersih, dan wangi dengan nilai 83,2%.
2) Tingkat kepuasan pelanggan di Lombokplaza Hotel & Convention berada dalam kategori Sangat Baik, dengan persentase sebesar 85,6%. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh hotel. Indikator tertinggi adalah kesediaan merekomendasikan hotel kepada orang lain dan keinginan untuk kembali menginap, yang masing-masing memperoleh persentase 86,6%.
3) Kualitas pelayanan pada Departemen Front Office berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Lombokplaza Hotel & Convention. Besarnya kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah 51,4%, sedangkan 48,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Saran

` Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1) Bagi pihak Lombokplaza Hotel & Convention, diharapkan dapat terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan pada Departemen Front Office, terutama dalam aspek kecepatan pelayanan, ketanggapan dalam menangani kebutuhan pelanggan, serta kemampuan komunikasi karyawan.
2) Pihak hotel diharapkan memberikan pelatihan dan pengembangan kompetensi secara berkala kepada karyawan Front Office untuk meningkatkan profesionalisme, keterampilan pelayanan, serta kemampuan dalam menghadapi berbagai karakteristik pelanggan.

3) Pihak hotel diharapkan tetap mempertahankan penampilan karyawan yang rapi, bersih, dan profesional karena aspek tersebut menjadi salah satu indikator dengan penilaian tertinggi dalam kualitas pelayanan.
4) Pelanggan diharapkan dapat memberikan masukan dan evaluasi secara berkelanjutan kepada pihak hotel mengenai pelayanan yang diterima sehingga dapat menjadi bahan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan.
5) Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan, seperti harga, fasilitas hotel, kualitas produk, citra hotel, pengalaman pelanggan, maupun loyalitas pelanggan sehingga penelitian selanjutnya dapat memberikan hasil yang lebih komprehensif.

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.*

Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26* (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hutagalung, V. K. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan Front Office Department terhadap kepuasan tamu di Hotel Pardede International Medan. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Teknologi, 3*(1), 38–45.

Indrasari, M. (2021). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.

Kadek, N., Wulandari, N., Luh, N., & Sri, G. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan karyawan Front Office Department terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi (Studi pada Sheraton Bali Kuta Resort). *Jurnal Manajemen Perhotelan, 8*(1), 141–155.

Pratama, I. G. A., Astina, I. K., & Putra, I. G. N. (2023). Pengaruh kinerja Front Office terhadap kepuasan tamu di Sheraton Bali Kuta Resort.

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.

Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN