



---

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KETERAMPILAN KOMUNIKASI FRONT OFFICE TERHADAP KEPUASAN TAMU HOTEL VEGA TANGERANG

*The Effect Of Service Quality And Front Office Communication Skills On Guest Satisfaction At Hotel Vega Tangerang*

**Immanuel Yos Pradana<sup>1</sup>, Tabita vanidya revissa<sup>2</sup>, Triandi Pradana<sup>3</sup>**

Fakultas Hukum, Universitas Padjadjaran, Bandung, Indonesia

\*Email: [immanuel.yos@student.matanauniversity.ac.id](mailto:immanuel.yos@student.matanauniversity.ac.id) [imanuelyos7891@gmail.com](mailto:imanuelyos7891@gmail.com)

\*Correspondence: *Immanuel Yos Pradana*

---

DOI:

10.59141/comserva.v3i4.913

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dan keterampilan komunikasi di front office terhadap kepuasan tamu Hotel Vega. Kepuasan tamu merupakan faktor kritis dalam industri perhotelan, karena dapat mempengaruhi loyalitas tamu dan citra merek. Front office berperan sebagai titik awal interaksi antara tamu dan hotel, sehingga kualitas pelayanan dan keterampilan komunikasi petugas front office sangat penting. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi Front office terhadap kepuasan tamu Hotel Vega Tangerang. Metode penelitian yang digunakan adalah survei yang melibatkan 100 responden tamu yang menginap di Hotel Vega. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang terdiri dari pertanyaan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, keterampilan komunikasi, dan tingkat kepuasan tamu. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif dan analisis regresi. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Hotel Vega hasil dari penelitian ini adalah Berdasarkan tabel Koefisien di atas, Ho1 ditolak dan Ha1 diterima jika thitung 245,793 > ttabel 1,677 atau nilai Sig 0,000 < 0,05. Artinya kualitas pelayanan dan keterampilan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan di front office dan kepuasan tamu. Faktor-faktor seperti kecepatan pelayanan, responsif terhadap permintaan tamu, dan kemampuan menyelesaikan masalah secara efektif berkontribusi positif terhadap kepuasan tamu. Selain itu, keterampilan komunikasi petugas front office juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu. Kemampuan mendengarkan dengan baik, memberikan informasi yang akurat, dan berinteraksi dengan ramah dan sopan memiliki dampak positif terhadap kepuasan tamu.

**Kata Kunci:** Front office, keterampilan komunikasi, pelayanan, kepuasan konsumen.

**ABSTRACT**

*This study for analyze the relationship between service quality and communication skills at the front office on guest satisfaction at Hotel Vega. Guest satisfaction is a critical factor in the hospitality industry, as it can affect guest loyalty and brand image. The front office acts as the starting point for interaction between guests and the hotel, so the quality of service and communication skills of front office staff are very important. The purpose of this study was to find out how much influence service quality and front office communication have on guest satisfaction at Hotel Vega Tangerang. The research method used was a survey involving 100 guest respondents staying at Hotel Vega. The research instrument was a questionnaire consisting of questions related to service quality, communication skills, and guest satisfaction levels. The collected data were analyzed using descriptive statistical techniques and regression analysis. The population in this study were visitors to the Vega Hotel. The results of this study were based on the coefficient table above,  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted if  $t_{count} 245.793 > t_{table} 1.677$  or a Sig value of  $0.000 < 0.05$ . This means that service quality and communication skills have a positive and significant effect on guest satisfaction. The results of the study show that there is a significant relationship between service quality at the front office and guest satisfaction. Factors such as speed of service, responsiveness to guest requests, and ability to solve problems effectively contribute positively to guest satisfaction. In addition, the communication skills of front office staff also have a significant effect on guest satisfaction. The ability to listen well, provide accurate information, and interact in a friendly and courteous manner has a positive impact on guest satisfaction.*

**Keywords:** *Front Office, communication skills, Service, Customer Satisfaction*

---

**PENDAHULUAN**

Setiap posisi dalam manajemen hotel memiliki tanggung jawab dan tugas yang unik, tetapi semuanya bekerja sama untuk memastikan hotel berjalan dengan lancar dan memberikan pengalaman yang baik bagi tamu hotel. Dalam hal ini Front office atau Front office di hotel sangat penting karena mereka adalah titik kontak pertama antara tamu dan hotel. Mereka bertanggung jawab untuk menyambut tamu, melakukan proses check-in dan check-out, mengelola reservasi, memberikan informasi tentang hotel dan tempat wisata di sekitarnya, menangani pertanyaan tamu, serta menangani keluhan atau masalah yang mungkin timbul selama masa tinggal tamu di hotel. Front office juga berperan sebagai pusat informasi dan koordinasi antara berbagai departemen di hotel, seperti housekeeping, food and beverage, dan engineering. Mereka harus berkomunikasi dengan baik dengan departemen lain untuk memastikan kebutuhan tamu terpenuhi dan masalah yang muncul ditangani dengan cepat dan efektif (Komar, 2019). Selain itu, Front office juga berperan dalam menjaga citra positif hotel di mata tamu. Tindakan dan sikap mereka dapat memengaruhi kesan pertama dan kesan terakhir tamu terhadap hotel, sehingga sangat penting bagi mereka untuk memberikan pelayanan yang ramah, profesional, dan responsive (Mar'lh, 2021). Secara keseluruhan, Front office sangat penting dalam operasi hotel karena mereka bertanggung jawab untuk memberikan pengalaman awal dan akhir yang baik bagi tamu serta menjaga komunikasi dan koordinasi antar departemen untuk memastikan kenyamanan dan kepuasan tamu selama masa tinggal di hotel (Insani & Setiyariski, 2020) (Hadi, 2015) (Solikhah & Putri, 2014).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di bagian front office, pada bulan januari 2023 hotel vega pernah mendapatkan complain dari customer terkait ketidak kesesuaian kamar yang di minta customer. Selain itu beberapa kasus pernah terjadi seperti customer yang tidak terima karena ditegur oleh pihak Front office karena melanggar peraturan hotel (merokok di dalam ruangan dan membawa alkhohol. Petugas front office seringkali dihadapkan pada situasi yang memerlukan penyelesaian masalah atau penanganan keluhan pelanggan. Jika front office tidak dilengkapi dengan keterampilan yang tepat untuk menangani masalah ini, pelanggan mungkin tidak puas dengan hasilnya dan permasalahan dapat menjadi semakin rumit. front office adalah titik awal interaksi antara tamu dan perusahaan. Petugas front office menjadi perwakilan perusahaan dan memainkan peran penting dalam memberikan kesan pertama kepada tamu. Jika tamu disambut dengan ramah, pelayanan yang baik, dan komunikasi yang efektif, mereka akan merasa dihargai dan diakui sebagai pelanggan penting. Ini dapat meningkatkan kepuasan tamu dan membangun hubungan positif (Sudiarta, Made, Sagirtarini, Luh Lina, & Winia, 2021)

Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan persepsi nilai. Jika petugas front office memberikan pelayanan yang melebihi harapan tamu, seperti memberikan informasi yang akurat, membantu dalam menyelesaikan masalah, atau memberikan saran yang bermanfaat, tamu akan merasa nilai yang mereka terima lebih tinggi. Ini berkontribusi pada kepuasan tamu dan dapat mendorong loyalitas jangka Panjang (Kusnandar, 2021).

Komunikasi yang efektif memungkinkan petugas front office untuk memahami kebutuhan dan preferensi tamu dengan lebih baik. Dengan mendengarkan dengan seksama, mengajukan pertanyaan yang relevan, dan memberikan tanggapan yang tepat, petugas front office dapat mengumpulkan informasi penting tentang preferensi tamu, seperti preferensi kamar, permintaan khusus, atau kebutuhan tambahan. Dengan demikian, mereka dapat memberikan pelayanan yang dipersonalisasi sesuai dengan keinginan tamu, yang berkontribusi pada kepuasan tamu yang lebih tinggi (Galloway, 2022).

Keterampilan komunikasi yang baik membantu mengatasi masalah dan konflik dengan efektif. Dalam situasi di mana tamu menghadapi masalah atau ketidakpuasan, petugas front office yang terampil dalam berkomunikasi dapat menangani situasi tersebut dengan sensitivitas dan empati. Mereka dapat mendengarkan keluhan dengan sabar, menyampaikan permintaan maaf, dan mencari solusi yang memuaskan bagi tamu. Hal ini dapat mengubah pengalaman negatif menjadi pengalaman positif dan memperkuat loyalitas tamu (Galloway, 2022).

Pengalaman tamu tidak hanya bergantung pada layanan fisik, tetapi juga pada interaksi antarpersona. Komunikasi yang baik, termasuk sikap yang ramah, senyum, bahasa tubuh yang positif, dan kemampuan mendengarkan, dapat menciptakan suasana yang menyenangkan dan mengundang bagi tamu. Hal ini membangun hubungan saling percaya antara tamu dan perusahaan, yang merupakan fondasi untuk kepuasan dan kesetiaan tamu. Dalam keseluruhan, kualitas pelayanan dan keterampilan komunikasi di front office berperan penting dalam menciptakan kepuasan tamu (Rihadatul' Ais, 2020).

Berdasarkan penelitian (Parayogo, 2020) dan (Romansya, 2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu di Hotel Demak. Sedangkan Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan (Putra et al., 2023) menyatakan bahwa kualitas pelayanan front office memiliki pengaruh terhadap kualitas pelanggan karena front office dalam perhotelan sebagai ujung tombak perusahaan yang memiliki peran penting dalam pembentukan citra perusahaan. Dengan memberikan pelayanan yang baik, memahami kebutuhan tamu, dan berkomunikasi secara efektif, perusahaan dapat meningkatkan pengalaman tamu, membangun hubungan jangka panjang, dan mencapai keunggulan kompleks (Julita et al., 2022) (Menuh &

Herikesha, 2020) (Hartono, 2021). Maka dalam penelitian ini, peneliti tertarik untuk meneliti terkait “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keterampilan Komunikasi Front Office Terhadap Kepuasan Tamu Hotel Vega Tangerang.

### **METODE**

Dalam penelitian ini, kami menggunakan metode dan jenis penelitian kuantitatif (Sugiyono., 2018). Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data empiris, menguji dan menjelaskan pengaruh Kompensasi Karyawan terhadap Kualitas Layanan dan Keterampilan Komunikasi Front office terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Vega Tangerang, serta menguji dan menjelaskan pengaruh Kompensasi Karyawan terhadap Kualitas Layanan dan Komunikasi Kantor Depan. Keterampilan di Hotel Vega Tangerang. Jenis penelitian ini juga dikenal sebagai penelitian kausalitas, dan tujuan utamanya adalah untuk menyelidiki hubungan antara ketiga variabel, serta pengaruhnya (baik langsung maupun tidak langsung)(Creswell & Poth, 2016) , informasi tersebut akan dikumpulkan melalui investigasi pribadi di Hotel Vega Tangerang (Creswell & Poth, 2016).

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus (Lemeshow, 2019) hal ini dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui. Berikut rumus Lemeshow:

$$n = \frac{Z^2 p (1-p)}{d^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

z = Nilai standart = 1.96

p = Maksimal estimasi = 50% = 0.5

d = alpha (0,10) atau sampling error = 10%

Dalam penelitian khusus ini jumlah sampel minimal mutlak yang dibutuhkan adalah 96 responden; namun demikian, peneliti akan membulatkan jumlahnya menjadi 100 responden.

#### **Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Tamu (Y)**

Hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut :

H1 : Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh Terhadap Kepuasan Tamu (Y) Hasil output uji t-test antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu menggunakan SPSS 25 seperti pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1 Uji T variable X1 terhadap Y**  
**Hasil Uji T X1 terhadap Y**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Std.	Standardized	t	Sig.
	B	Error		Coefficients		
1 (Constant)	10.244		2.899		3.534	.001
KUALITAS PELAYANAN	.807		.049	.858	16.504	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Tamu Hotel Vega Tangerang

Berdasarkan tabel Coefficients di atas,  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima jika nilai thitung 3,354 >  $t_{tabel}$  1,677 atau nilai Sig 0,000 < 0,05. Artinya Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung.

### Keterampilan Komunikasi Terhadap (X2) Terhadap Kepuasan Tamu (Y)

H2 : Keterampilan Komunikasi (X2) berpengaruh Terhadap Kepuasan Tamu (Y) Hasil output uji t-test antara Keterampilan Komunikasi terhadap Kepuasan Tamu menggunakan SPSS 25 seperti pada tabel dibawah ini.

**Tabel 2 Uji T Variabel X2 terhadap Y**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Error Std.	Beta		
1 (Constant)	.321	3.431		9.094	.926
KETERAMPILAN KOMUNIKASI	.996	.059	.862	16.808	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Tamu Hotel Vega Tangerang

Berdasarkan tabel Koefisiensa di atas,  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima jika thitung 9,094 >  $t_{tabel}$  1,677 atau nilai Sig 0,000 < 0,05, hal ini menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung.

### Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Dan Keterampilan Komunikasi Terhadap (X2) Terhadap Kepuasan Tamu (Y)

H3 : kualitas pelayanan (X1) dan Keterampilan Komunikasi (X2) berpengaruh Terhadap Kepuasan Tamu (Y) Hasil output uji t-test antara Keterampilan Komunikasi terhadap Kepuasan Tamu menggunakan SPSS 25 seperti pada tabel dibawah ini.

**Tabel 3**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	t	Sig.
Regression	6597.198	2	3298.599	245.793	.000 <sup>b</sup>
Residual	1301.762	97	13.420		
Total	7898.960	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Tamu Hotel Vega Tangerang

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Keterampilan Komunikasi

Berdasarkan tabel Koefisien di atas,  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima jika  $t_{hitung}$  245,793 >  $t_{tabel}$  1,677 atau nilai Sig 0,000 < 0,05. Artinya kualitas pelayanan dan keterampilan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa, kualitas pelayanan Front Office memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu Hotel Vega Tangerang. Hal ini ditunjukkan oleh koefisien positif pada analisis regresi, yang menunjukkan adanya hubungan positif dan searah antara kualitas pelayanan dengan kepuasan tamu. Uji hipotesis parsial juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu.

Keterampilan komunikasi Front Office juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu Hotel Vega Tangerang. Koefisien positif pada analisis regresi menunjukkan hubungan positif dan searah antara keterampilan komunikasi dengan kepuasan tamu. Uji hipotesis parsial juga menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu.

Kualitas pelayanan dan keterampilan komunikasi Front Office secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu Hotel Vega Tangerang. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan keterampilan komunikasi Front Office memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan tamu Hotel Vega Tangerang. Hotel perlu memberikan perhatian yang baik terhadap kedua aspek tersebut guna meningkatkan pengalaman dan kepuasan tamu mereka.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2016). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. Sage publications.
- Galloway, S. (2022). *Komunikasi Risiko : Konsep Teori&Strategi*. PT Remaja Rosdakarya.
- Hadi, W. (2015). Peranan Bellboy Dalam Menangani Barang Bawaan Tamu Di Hotel Grand Wahid Salatiga. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 6(2).
- Hartono, R. W. (2021). Pengaruh Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Front Office Pop! Hotel Pemuda Semarang. *Gemawisata: Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 17(3), 165–179.
- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1).
- Julita, J., Papuania, H., Orlina, M., & Michelle, M. (2022). Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Tamu Generasi Z Dalam Menginap Di Hotel Four Points, Bali. *Jurnal Bangun Manajemen*, 1(1), 8–13.
- Komar, R. (2019). *Hotel Management*. Graha Ilmu.
- Kusnandar, V. B. (2021). Pengguna Internet Indonesia Peringkat ke-3 Terbanyak di Asia. Retrieved January 21, 2022, from DataBox website: In <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/10/14/pengguna-internet-indonesia-peringkat-ke-3-terbanyak-di-asia>.
- Lemeshow. (1997). *Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan*. Gajahmada University Press.
- Mar'lh, S. R. (2021). *Dasar-Dasar Komunikasi*. Penyelaras Aksara.
- Menuh, N. N., & Herikesha, I. G. W. (2020). Pengaruh Kinerja Front Office Terhadap Kepuasan Tamu Di Vinila Villa Nusa Dua. *Forum Manajemen*, 18(2), 80–86.
- Parayogo, E. (2020). Kualitas Pelayanan Dan Pengembangan Sdm Karyawan Front Office Terhadap Kepuasan Tamu Hotel Citra Alam Demak. *Jurnal Visi Manajemen*, 6(3), 162–174.
-



- 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.
- Rihadatul'Ais, N. A. (2020). *Optimalisasi Peran Front Desk Agent Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Di Jw Marriott Hotel Surabaya*. UNIVERSITAS AIRLANGGA.
- Romansya, J. D. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Hotel Louis Kienne Pandanaran. *Jurnal Visi Manajemen*, 7(3), 190–196.
- Solikhan, A., & Putri, E. D. H. (2014). Upaya Meningkatkan Pelayanan Restoran Dalam Melayani Tamu Di Jogjakarta Plaza Hotel. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 5(1).
- Sudiarta, Made, Sagirtarini, Luh Lina, & Winia, N. (2021). *Reservasi Hotel*. IKAPI.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.



© 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).