

PERAN FRONT OFFICE DALAM MENCIPTAKAN PENGALAMAN TAMU DI HOTEL GRIYA PERSADA BANDUNGAN

Karina Pinasthika¹, C. Susmono Widagdo²

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia

karina.23510124@student.stiepari.ac.id¹, susmonowidagdo@stiepari.ac.id²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran strategis front office dalam menciptakan pengalaman positif bagi tamu di Hotel Griya Persada Bandungan. Dengan pendekatan kualitatif, data diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi partisipatif, melibatkan tamu hotel dan staf front office sebagai informan utama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa interaksi awal antara tamu dan staf front office memiliki pengaruh signifikan terhadap keseluruhan pengalaman tamu. Faktor-faktor seperti keramahan, kecepatan dalam merespons permintaan, serta kemampuan menangani keluhan menjadi elemen penting yang menentukan tingkat kepuasan tamu. Namun, ditemukan pula tantangan dalam menjaga konsistensi layanan akibat kurangnya pelatihan dan beban kerja yang meningkat pada waktu-waktu tertentu. Meskipun demikian, aspek emosional dalam layanan, seperti sikap proaktif dan kehangatan interpersonal, berperan besar dalam membangun loyalitas tamu. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas layanan front office, termasuk pelatihan yang lebih baik bagi staf, sangat penting untuk mendukung pengalaman tamu yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan serta loyalitas jangka panjang.

Kata Kunci: **Front Office, Kepuasan, Layanan, Loyalitas**

ABSTRACT

This study aims to explore the strategic role of the front office in creating a positive guest experience at Griya Persada Bandungan Hotel. Using a qualitative approach, data was collected through in-depth interviews and participant observation, involving hotel guests and front office staff as key informants. The findings reveal that initial interactions between guests and front office staff significantly influence the overall guest experience. Factors such as friendliness, prompt response to requests, and the ability to handle complaints are crucial elements that determine guest satisfaction. However, challenges in maintaining service consistency were identified due to a lack of training and increased workload during peak times. Nonetheless, the emotional aspects of the service, such as proactive behavior and interpersonal warmth, play a major role in building guest loyalty. This study concludes that improving front office service quality, including better training for staff, is essential to enhance guest experiences and increase long-term satisfaction and loyalty.

*Keywords: **Front Office, Satisfaction, Service, Loyalty***

PENDAHULUAN

Industri perhotelan menempatkan pengalaman tamu sebagai prioritas utama dalam menciptakan kesan yang mendalam dan berkelanjutan (Lee, 2019). Salah satu

elemen penting yang memengaruhi pengalaman tamu adalah interaksi awal yang mereka alami di front office (Tarmudi & Jaharuddin, 2022). Di Hotel Griya Persada Bandungan, front office menjadi garda depan yang bertanggung jawab atas kesan pertama yang diperoleh tamu. Staf front office tidak hanya bertugas melayani proses administrasi seperti check-in dan check-out, tetapi juga memastikan bahwa tamu merasa disambut dan dilayani dengan baik sejak mereka tiba (Rawung et al., 2023). Peran strategis ini sangat penting dalam menentukan apakah tamu akan merasakan pengalaman yang positif atau sebaliknya (Prastyaningrum & Khotimah, 2019).

Seiring dengan meningkatnya persaingan di sektor perhotelan, khususnya di wilayah wisata seperti Bandungan, tamu memiliki harapan yang semakin tinggi terhadap layanan yang diberikan (Wijaya & Santoso, 2018). Hotel-hotel dituntut untuk memberikan pengalaman yang lebih personal, ramah, dan efisien guna menciptakan kepuasan tamu. Dalam konteks ini, front office menjadi pusat dari semua interaksi awal yang memengaruhi kesan tamu terhadap keseluruhan layanan hotel (Insani & Setiyariski, 2020). Di Hotel Griya Persada Bandungan, kecepatan dan kualitas respon dari front office dalam menangani kebutuhan tamu, baik dalam hal informasi, keluhan, maupun permintaan khusus, memainkan peran penting dalam membangun loyalitas tamu dan meningkatkan reputasi hotel (Octafian & Nugraheni, 2021).

Namun, tantangan dalam mempertahankan kualitas layanan front office tetap ada. Kendala seperti jumlah staf yang tidak seimbang dengan jumlah tamu, kurangnya pelatihan dalam menangani situasi tertentu, atau kurangnya pemahaman staf terhadap kebutuhan unik tamu, sering kali menjadi penyebab turunnya kepuasan tamu (Kurniawan & Lim, 2022). Di Hotel Griya Persada Bandungan, penting untuk mengevaluasi sejauh mana layanan front office telah memenuhi harapan tamu, karena setiap interaksi yang kurang memuaskan dapat berdampak buruk pada citra hotel secara keseluruhan. Kegagalan dalam memberikan pengalaman positif pada tahap awal interaksi sering kali menyebabkan tamu merasa tidak dihargai (Rudini et al., 2023), yang pada gilirannya dapat mengurangi keinginan mereka untuk kembali menginap (Aswan et al., 2023).

Interaksi antara front office dan tamu tidak hanya sebatas komunikasi verbal atau administratif, tetapi juga melibatkan aspek emosional yang dapat menciptakan ikatan antara tamu dan hotel (Rosyid & Mukti, 2020). Pengalaman yang baik selama interaksi pertama kali sering kali membentuk hubungan yang lebih dalam, di mana tamu merasa nyaman dan memiliki kepercayaan terhadap hotel (Wijoyo, 2023). Di sisi lain, ketidaknyamanan atau ketidakhangatan dari front office dapat memberikan dampak sebaliknya (Wijoyo et al., 2023). Dalam menghadapi realitas ini, front office di Hotel Griya Persada Bandungan dituntut untuk selalu sigap, ramah, dan proaktif dalam memberikan layanan, guna memastikan bahwa setiap tamu yang datang merasakan

pengalaman positif yang berdampak jangka panjang pada kesetiaan mereka terhadap hotel (Mubarq & Hidayati, 2022).

Dalam industri perhotelan, front office memainkan peran sentral dalam membentuk pengalaman pertama tamu yang berpotensi memengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka terhadap hotel (Nawing & Telaumbanua, 2023). Kualitas layanan yang diberikan oleh staf front office menjadi penentu utama apakah tamu akan merasa puas atau tidak. Di Hotel Griya Persada Bandungan, front office berfungsi sebagai garda terdepan yang bertanggung jawab atas kesan awal yang diperoleh tamu. Namun, dengan meningkatnya ekspektasi tamu terhadap layanan hotel, terdapat tantangan dalam memastikan bahwa setiap interaksi antara tamu dan front office berjalan lancar dan memenuhi harapan (Witayasa & Sudiarta, 2020). Pertanyaannya adalah sejauh mana peran strategis front office dalam menciptakan pengalaman positif bagi tamu, dan bagaimana faktor-faktor seperti profesionalisme, responsivitas, serta kemampuan menangani keluhan berpengaruh terhadap kepuasan tamu (Styo & Sukmana, 2022).

Selain itu, perlu dipertanyakan apakah layanan front office di Hotel Griya Persada Bandungan sudah mampu memberikan pengalaman yang konsisten bagi setiap tamu. Ketidakseimbangan antara jumlah staf dan jumlah tamu, kurangnya pelatihan khusus, serta ketidakmampuan dalam menangani situasi yang rumit sering kali menjadi faktor yang menurunkan kualitas layanan (Anggraini & Alhempri, 2021). Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi masalah-masalah yang sering muncul dalam layanan front office dan bagaimana solusi yang diambil dapat berpengaruh terhadap peningkatan pengalaman tamu (Salsabila et al., 2022). Hal ini memerlukan analisis mendalam terhadap peran strategis front office dalam menciptakan pengalaman positif yang berdampak pada kepuasan dan loyalitas tamu.

Pertanyaan penelitian yang ingin dijawab dalam studi ini adalah: Bagaimana peran strategis front office dalam menciptakan pengalaman positif bagi tamu di Hotel Griya Persada Bandungan? Pertanyaan ini mencakup aspek-aspek seperti faktor apa saja yang memengaruhi kinerja front office dalam memberikan layanan berkualitas, bagaimana interaksi awal antara tamu dan staf front office dapat memengaruhi persepsi dan kepuasan tamu, serta tantangan apa saja yang dihadapi dalam menjaga konsistensi layanan di front office. Selain itu, penelitian ini juga akan mengeksplorasi bagaimana kemampuan front office dalam menangani keluhan atau permintaan khusus dapat meningkatkan pengalaman keseluruhan tamu selama menginap.

METODE PENELITIAN

Pendekatan kualitatif digunakan dalam penelitian ini untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang peran front office dalam menciptakan pengalaman positif bagi tamu di Hotel Griya Persada Bandungan. Metode ini memungkinkan peneliti mengeksplorasi pengalaman subjektif tamu dan interaksi yang mereka alami selama

menginap di hotel, khususnya dalam hubungan mereka dengan front office. Penelitian ini berfokus pada cara tamu menilai kualitas layanan, bagaimana kesan pertama mereka dibentuk melalui layanan front office, serta bagaimana staf hotel menghadapi berbagai situasi yang mempengaruhi kepuasan tamu.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melibatkan wawancara mendalam dan observasi partisipatif. Wawancara mendalam dilakukan dengan tamu hotel dan staf front office untuk mendapatkan perspektif yang lebih personal dan detail tentang interaksi yang terjadi. Pertanyaan-pertanyaan wawancara bersifat terbuka, memungkinkan informan menjelaskan pengalaman mereka tanpa batasan yang kaku. Selain itu, observasi partisipatif dilaksanakan di area front office untuk melihat secara langsung proses interaksi antara tamu dan staf, serta bagaimana staf menanggapi permintaan, keluhan, dan kebutuhan tamu. Observasi ini melengkapi wawancara, memberikan konteks yang lebih kaya, dan memastikan pemahaman yang mendalam terhadap situasi yang terjadi.

Informan dalam penelitian ini terdiri dari dua kelompok utama, yaitu tamu hotel dan staf front office. Tamu yang diwawancarai adalah mereka yang pernah menginap di Hotel Griya Persada Bandungan selama periode penelitian. Pemilihan tamu dilakukan secara purposif, dengan mempertimbangkan variasi demografis (usia, jenis kelamin, tujuan kunjungan) serta pengalaman mereka selama menginap (baik yang positif maupun negatif). Tujuannya adalah untuk memperoleh perspektif yang beragam mengenai kualitas layanan front office. Selain itu, wawancara juga dilakukan dengan staf front office, termasuk supervisor dan petugas bagian penerima tamu, untuk memahami peran mereka dalam memberikan pelayanan serta tantangan yang mereka hadapi dalam memenuhi kebutuhan tamu.

Data yang diperoleh dari wawancara dan observasi dianalisis menggunakan teknik analisis tematik. Proses ini melibatkan pengidentifikasian tema-tema utama yang muncul dari narasi informan, baik dari perspektif tamu maupun staf hotel. Tema-tema ini mencakup aspek-aspek seperti profesionalisme, kecepatan layanan, kemampuan menangani keluhan, serta kesan pertama yang dirasakan tamu. Analisis tematik ini memungkinkan peneliti menggali pola-pola yang berulang dalam pengalaman tamu, sehingga memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana peran strategis front office mempengaruhi pengalaman mereka. Hasil analisis ini digunakan untuk membangun narasi yang komprehensif mengenai peran front office dalam menciptakan pengalaman positif di Hotel Griya Persada Bandungan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini menemukan bahwa peran strategis front office di Hotel Griya Persada Bandungan memiliki dampak signifikan terhadap pengalaman positif tamu. Dari hasil wawancara mendalam dengan tamu, mayoritas mengungkapkan bahwa kesan pertama yang mereka dapatkan saat berinteraksi dengan staf front office sangat memengaruhi keseluruhan pengalaman menginap. Staf front office yang ramah, cepat tanggap, dan mampu memberikan solusi atas kebutuhan atau keluhan tamu dianggap sebagai salah satu elemen kunci yang meningkatkan kepuasan tamu. Banyak tamu juga menyebutkan bahwa kualitas komunikasi yang baik—terutama dalam menjelaskan

fasilitas hotel dan menawarkan bantuan selama proses check-in—menciptakan suasana yang lebih nyaman dan memuaskan.

Selain itu, observasi partisipatif menunjukkan bahwa staf front office memiliki peran krusial dalam menangani permintaan dan keluhan tamu. Dalam beberapa kasus, staf mampu menyelesaikan masalah secara cepat dan efisien, seperti permintaan perubahan kamar atau pemesanan layanan tambahan. Kecepatan respon ini sangat dihargai oleh tamu, dan dalam beberapa wawancara, tamu menyatakan bahwa tindakan cepat staf menciptakan rasa dihargai dan dipedulikan. Namun, ditemukan pula beberapa situasi di mana kurangnya koordinasi antar staf menyebabkan keterlambatan dalam pemenuhan permintaan tamu, yang pada akhirnya menurunkan tingkat kepuasan mereka. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk memperbaiki sistem komunikasi internal di front office agar layanan lebih konsisten.

Dari sisi staf, wawancara dengan petugas front office mengungkapkan beberapa tantangan yang dihadapi dalam memberikan layanan yang optimal. Beberapa staf menyebutkan bahwa kurangnya pelatihan khusus dalam menangani situasi sulit, seperti tamu yang marah atau permintaan yang tidak dapat segera dipenuhi, kadang-kadang menjadi hambatan. Selain itu, mereka juga menghadapi tantangan dalam menangani beban kerja yang meningkat selama musim liburan atau ketika jumlah tamu melebihi kapasitas normal. Meskipun demikian, staf secara umum merasa bahwa mereka mampu menjaga profesionalisme dalam melayani tamu dan berusaha memberikan pengalaman terbaik.

Penelitian ini juga menemukan bahwa adanya kehangatan interpersonal yang ditunjukkan oleh staf front office berkontribusi signifikan dalam menciptakan hubungan jangka panjang dengan tamu. Beberapa tamu yang diwawancarai menyatakan bahwa keramahan dan sikap proaktif staf membuat mereka merasa dihargai dan diperlakukan secara personal, sehingga mereka tertarik untuk kembali menginap di Hotel Griya Persada Bandungan di masa mendatang. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek seperti keterampilan komunikasi, kemampuan menyelesaikan masalah, dan sikap proaktif staf front office menjadi faktor utama yang berkontribusi dalam menciptakan pengalaman positif dan meningkatkan loyalitas tamu.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran strategis front office di Hotel Griya Persada Bandungan sangat penting dalam membentuk pengalaman positif tamu. Front office tidak hanya berfungsi sebagai bagian administratif, tetapi juga sebagai pusat pertama dari interaksi yang menentukan keseluruhan persepsi tamu terhadap hotel. Temuan ini sejalan dengan teori-teori pelayanan pelanggan yang menyatakan bahwa kesan pertama adalah aspek kunci dalam menentukan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kesan pertama yang positif, sebagaimana diungkapkan oleh para tamu, terbukti meningkatkan tingkat kenyamanan dan kepuasan secara keseluruhan selama menginap, yang menegaskan pentingnya peran front office dalam membentuk pengalaman awal tersebut.

Dari perspektif tamu, keramahan dan sikap tanggap staf front office menjadi elemen utama yang berkontribusi terhadap pengalaman positif. Kecepatan dalam

menangani permintaan dan keluhan dianggap sebagai faktor penting, yang menunjukkan bahwa tamu sangat menghargai layanan yang cepat dan efisien. Hal ini sesuai dengan literatur mengenai manajemen perhotelan yang menekankan pentingnya kecepatan respon dalam layanan tamu, terutama dalam menangani masalah dan permintaan spesifik. Namun, penelitian ini juga menunjukkan bahwa ketidakmampuan dalam menjaga konsistensi layanan akibat kurangnya koordinasi internal dapat berdampak negatif pada pengalaman tamu, yang berarti ada ruang untuk perbaikan dalam hal manajemen operasional di bagian front office.

Selain itu, tantangan yang dihadapi oleh staf front office, seperti beban kerja yang meningkat dan kurangnya pelatihan khusus, juga menjadi perhatian dalam menciptakan layanan yang konsisten. Penelitian ini menemukan bahwa meskipun staf berusaha untuk memberikan layanan terbaik, ada keterbatasan dalam hal kapasitas dan pengetahuan yang dapat mempengaruhi kualitas layanan, terutama dalam situasi-situasi yang memerlukan penanganan cepat dan tepat. Penting bagi manajemen hotel untuk memberikan pelatihan yang lebih terarah kepada staf front office, khususnya dalam menghadapi situasi sulit atau tamu yang membutuhkan perhatian khusus, agar mereka dapat menjaga kualitas layanan pada tingkat yang lebih baik.

Temuan terakhir menunjukkan bahwa hubungan interpersonal yang hangat dan sikap proaktif staf front office memainkan peran besar dalam menciptakan loyalitas tamu. Hal ini menegaskan bahwa layanan yang diberikan oleh front office tidak hanya bersifat fungsional, tetapi juga emosional, di mana tamu merasa dihargai dan dilayani secara personal. Tamu yang merasa terhubung secara emosional dengan staf hotel cenderung memiliki pengalaman yang lebih memuaskan dan lebih mungkin untuk kembali menginap di hotel yang sama. Kesimpulan ini memperkuat pentingnya aspek-aspek layanan yang melibatkan kehangatan interpersonal dan interaksi proaktif sebagai bagian dari strategi perhotelan untuk meningkatkan pengalaman tamu dan membangun loyalitas jangka panjang.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa peran strategis front office di Hotel Griya Persada Bandungan sangat signifikan dalam menciptakan pengalaman positif bagi tamu. Kesan pertama yang dibentuk melalui keramahan, kecepatan layanan, serta kemampuan staf dalam menangani keluhan dan permintaan tamu memainkan peran krusial dalam mempengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas tamu. Meskipun ada tantangan seperti kurangnya pelatihan khusus dan beban kerja yang tinggi pada waktu tertentu, staf front office umumnya mampu menjaga profesionalisme dan memberikan layanan yang memuaskan. Aspek emosional, seperti kehangatan interpersonal dan sikap proaktif staf, terbukti menjadi faktor yang menentukan dalam membangun hubungan jangka panjang dengan tamu, sehingga penting bagi manajemen hotel untuk terus meningkatkan kualitas layanan front office guna mendukung pengalaman tamu yang lebih baik dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Anggraini, N., & Alhempri, R. R. (2021). Analisis Kepuasan Konsumen PT Hawaii Holiday Hotel Pekanbaru. *Jurnal Inovasi Penelitian*. <https://stp-mataram.e->

- journal.id/JIP/article/view/367
- Aswan, M. K., Wijoyo, T. A., & ... (2023). Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kualitas Akomodasi. *Jurnal Pengabdian ...* <https://stiepari.jurnal-stiepari.ac.id/index.php/wrd/article/view/325>
- 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*. <http://ejournal.ars.ac.id/index.php/JIIP/article/view/297>
- Kurniawan, R., & Lim, J. (2022). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Terhadap Keputusan Pemilihan Hotel (Studi Pada Hotel Nagoya Hill Batam). *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan ...)* <https://stiealwashliyahsibolga.ac.id/jurnal/index.php/jesya/article/view/721>
- Lee, M. (2019). Multisensory experience for enhancing hotel guest experience: Empirical evidence from big data analytics. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(11), 4313–4337. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2018-0263>
- Mubaroq, H., & Hidayati, Y. N. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Kantor Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(4), 655–667. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i4.398>
- 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*. <https://jurnal.akparda.ac.id/index.php/nusantara/article/view/65>
- Octafian, R., & Nugraheni, K. S. (2021). Kinerja Karyawan Hotel Masa Pandemi Covid-19. In *Literasi Nusantara Abadi* (Vol. 1, pp. 1–85). https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=uprZO-oAAAAJ&pagesize=100&citation_for_view=uprZO-oAAAAJ:3fE2CSJlrl8C
- Prastyaningrum, W., & Khotimah, R. P. (2019). *Kontribusi Minat Belajar, Motivasi Belajar, dan Fasilitas Belajar terhadap Hasil Belajar Matematika Siswa Kelas X SMK Muhammadiyah Delanggu*. [eprints.ums.ac.id. https://eprints.ums.ac.id/id/eprint/72042](https://eprints.ums.ac.id/id/eprint/72042)
- Rawung, M., Poluan, R., & Pareda, S. (2023). Kualitas Pelayanan Telephone Operator Pada Front Office Departemen di Kima Bajo Resort & SPA Manado. *Jurnal Manuhara: Pusat ...* <https://journal.arimbi.or.id/index.php/Manuhara/article/view/67>
-

- Rosyd, A. N., & Mukti, A. B. (2020). Analisis Kerja Dan Kualitas Pelayanan Concierge Terhadap Kepuasan Tamu Grand Edge Hotel. *Jurnal Ilmiah Hospitality*. <https://stp-mataram.e-journal.id/JIH/article/view/22>
- Rudini, Kasran, M., & Sampetan, S. (2023). *Pengaruh Softskill dan Hardskill Terhadap Kinerja Karyawan*. 10, 785–792.
- Salsabila, C., Umbara, T., & ... (2022). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang Produk Somethinc. *Publik: Jurnal ...*. <https://stia-binataruna.e-journal.id/PUBLIK/article/view/405>
- Styo, V. P., & Sukmana, H. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Pemerintah Desa Entalsewu Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(4), 776–793. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i4.440>
- Tarmudi, S., & Jaharuddin, N. S. (2022). A study of hotel lobby physical servicescape and guest impression towards hotel. *Malaysian Journal of Sustainable ...*. <https://myjms.mohe.gov.my/index.php/myse/article/view/18839>
- Wijaya, C. P., & Santoso, T. P. B. (2018). Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar Pada Hotel Bali Mandira Legian–Bali. *Jurnal Ekonomi Dan Pariwisata*. <https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/pariwisata/article/view/341>
- Wijoyo, T. A. (2023). Operasional Departemen Housekeeping Di Dalam Hotel. *BADAN PENERBIT STIEPARI PRESS*. <https://badanpenerbit.stiepari.org/index.php/stieparipress/article/view/149>
- Wijoyo, T. A., Octafian, R., Putri, J. A., Amalina, S. N., Naharia, A., & Ramadhan, F. (2023). Pengaruh Fasilitas Dan Media Sosial Promosi Terhadap Keputusan Menginap. In *NAWASENA: Jurnal Ilmiah Pariwisata* (Vol. 2, Issue 2, pp. 98–105). https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=379azzcAAAAJ&pagesize=100&citation_for_view=379azzcAAAAJ:4T0pqqG69K YC
- Witayasa, I. G., & Sudiarta, I. N. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di f&b service departement Nusa Dua beach hotel Bali. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*. <https://jihm.ipb-intl.ac.id/index.php/JIHM/article/view/169>