

***Service Excellent Front Office* dalam Menangani Permintaan Tamu di The Westlake Resort Yogyakarta**

Novita Dwi Agilika, Erlangga Brahmanto*

^{1,2}Universitas Bina Sarana Informatika, erlangga.egb@bsi.ac.id

ABSTRAK

Front office merupakan ujung tombak dari sebuah hotel karena untuk pertama kalinya tamu memasuki hotel, departemen inilah yang menyambut dan mempersiapkan keperluan kamar tamu. *Service excellent* yang diberikan *front office* dalam menangani permintaan tamu di The Westlake Resort Yogyakarta sangatlah menentukan kesan baik atau buruknya suatu hotel selama mereka menginap di hotel. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, teknik pengambilan data yang digunakan adalah pengamatan, wawancara, dokumentasi, studi pustaka. Hasil dari penelitian ini adalah mengetahui cara *front office* memberikan *service excellent* dalam menangani permintaan tamu di The Westlake Resort Yogyakarta. Dalam menjalankan tanggung jawabnya, *front office department* bekerja sama dengan departemen lain agar tamu merasa nyaman ketika menginap di hotel tersebut. Kendala yang dialami *front office* adalah kurangnya *staff* yang bertugas, armada penjemputan yang kurang memadai, kurangnya komunikasi dengan departemen lain. Maka dari itu diperlukan upaya untuk mengatasi kendala yang dialami *front office* yaitu menambah jumlah *staff* yang bertugas apalagi selama *occupancy* hotel tinggi atau ketika *high season*, menambah tenaga *casual* agar dapat membantu kinerja *staff concierge*, memperbaiki / menambah mobil penjemputan agar tamu tidak menunggu lama.

Kata Kunci : *Front Office, Service Excellent, Permintaan Tamu*

ABSTRACT

The front office is the spearhead of a hotel because for the first-time guests entering the hotel, this department welcomes and prepares guest room needs. The excellent service provided by the front office in handling requests at The Westlake Resort Yogyakarta determines a good or bad impression of a hotel during their stay at the hotel. This study uses a qualitative descriptive method, data collection techniques used are observation, interviews, documentation, literature study. The results of this study are to find out how the front office provides excellent service in handling guest requests at The Westlake Resort Yogyakarta. In terms of responsibility, the front office department cooperates with other departments so that guests feel comfortable when staying at the hotel. Constraints experienced by the front office are staff shortages, inadequate pick-up fleets, lack of communication with other departments. Therefore, efforts are needed to overcome the obstacles experienced by the front office, namely increasing the number of staff who are stored in advance or during high season, adding casual to help the performance of the concierge staff, repairing/adding a pickup car so you don't have to wait long.

Keywords: Front Office, Excellent Service, Guest Hole

Naskah diterima: 1 Agustus 2021, direvisi: 20 September 2021, diterbitkan: 30 September 2021

PENDAHULUAN

Citra dan kepuasan tamu sangat penting dalam industri perhotelan. Pelayanan yang baik, keramahan dan kesopanan dari staf hotel merupakan tolak ukur dari kenyamanan sebuah hotel. *Front Office department* merupakan ujung tombak dari sebuah hotel karena untuk pertama kalinya tamu memasuki hotel, departemen inilah yang menyambut dan mempersiapkan keperluan kamar tamu. Peran *Front Office* di The Westlake Resort Yogyakarta sangatlah menentukan kesan baik atau buruknya suatu hotel sebelum tamu tersebut menerima pelayanan dan pengalaman lainnya ketika mereka datang menginap ataupun tidak di suatu hotel (Uttami, Rahyuda & Wardana, 2014).

Front Office dalam menangani permintaan tamu di The Westlake Resort Yogyakarta sering kali mengalami kendala, yaitu *service* yang kurang memuaskan bagi tamu atau terkadang *miss communication* baik dari departemen lain maupun dari tamu itu sendiri. Hal tersebut yang menyebabkan muncul keluhan tamu di The Westlake Resort Yogyakarta tentang pelayanan yang diberikan (Rosyid, Pradapa & Yuliyanto, 2017)

Berbagai macam latar belakang budaya dan karakter tamu menjadikan diperlukannya *service* yang baik kepada tamu, karena permintaan tamu merupakan salah satu *factor* penting untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada tamu. Dalam melayani permintaan tamu di The Westlake Resort Yogyakarta, biasanya ditangani oleh *reservation*, *telepon operator*, *conciierge* dan *receptionist* dibawah naungan *front office department*. Maka sebagai *staff front office* kita harus meningkatkan konsentrasi terhadap permintaan tamu serta meningkatkan *service* yang baik.

KAJIAN LITERATUR

Istilah hotel memang sudah tidak asing lagi bagi sebagian orang disetiap negara. Hampir semua orang berasumsi bahwa hotel adalah sebuah bangunan yang mewah dan megah, serta mahal. Padahal tidak semua demikian, banyak hotel yang harganya terjangkau tetapi memiliki

fasilitas- fasilitas dan layanan yang baik. Fasilitas dan layanan yang diberikan tersebut bervariasi antara satu hotel dengan hotel lainnya. Berikut ini berbagai definisi hotel menurut beberapa sumber diantaranya:

Menurut Wulansari & Hakim (2019) berpendapat hotel adalah sebuah bangunan permanen yang dikelola manajemen secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk tamu, seperti fasilitas layanan makanan dan minuman, kamar, pelayanan barang bawaan, *laundry* dan layanan untuk menggunakan fasilitas perabotan yang ada didalamnya.

Sedangkan menurut Yulanda & Putri (2019) dan Handayani (2021) menuturkan bahwa hotel adalah suatu bangunan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan berupa kamar, makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas yang diperlukan kepada orang-orang dan membayarnya sesuai pelayanan yang diterima.

Berdasarkan pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa hotel merupakan suatu bangunan permanen yang dikelola oleh manajemen secara komersial dengan menyediakan pelayanan berupa makanan dan minuman, kamar, layanan membawakan barang bawaan, *laundry*, dan fasilitas perabotan didalamnya, untuk pembayarannya sesuai pelayanan yang didapatkan.

Menurut Dewi, dkk (2019) *resort* adalah sebuah tempat menginap dimana mempunyai fasilitas khusus untuk kegiatan bersantai dan berolah raga seperti *tennis*, *golf*, *spa*, *tracking*, dan *jogging*, dan bagian *conciierge* yang berpengalaman memahami betul lingkungan *resort*. Jadi, bagian *conciierge* dapat memandu apabila ada tamu yang hendak *hitchhiking* mengelilingi resort sambil menikmati keindahan alam sekitar.

Sedangkan menurut Sadikin (2020) menuturkan hotel *resort* didefinisikan sebagai hotel yang terletak dikawasan wisata. Biasanya lokasi *resort* cukup jauh dari pusat kota yang sekaligus dapat difungsikan sebagai tempat peristirahatan dan menyediakan fasilitas untuk berlibur, rekreasi dan olahraga. Menyediakan

akomodasi penginapan, makan, minum, serta jasa lain bagi umum dengan fasilitas khusus untuk kegiatan bersantai dan berolahraga.

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa *resort* merupakan tempat yang digunakan untuk liburan atau relaksasi, dan dapat juga melakukan kegiatan yang berhubungan dengan olahraga. Dibangun pada pemandangan alam misalnya di dekat danau buatan yang jauh dari pusat kota dan biasanya lebih menonjolkan sisi tradisionalnya.

Menurut Komar (2014) jenis- jenis *resort* adalah:

1. *Mountain resort* adalah hotel yang berlokasi di area pegunungan
2. *Beach resort* adalah hotel yang berlokasi di pantai
3. *Lake resort* adalah hotel yang berlokasi di danau
4. *Hill resort* adalah hotel yang berlokasi di perbukitan
5. *Forest resort* adalah hotel yang berlokasi di area sekitar hutan

Front office department adalah salah satu departemen terpenting dalam menangani penjualan kamar di suatu hotel. Berikut ini pengertian front office department menurut beberapa sumber, diantaranya:

Menurut Yulhaslinda (2019) menjelaskan bahwa Seksi Front office merupakan “cover” dari keseluruhan jasa yang diberikan hotel, karena kesan pertama yang di terima oleh tamu dan diciptakan karyawan pada seksi tersebut adalah citra yang langsung menggambarkan standar pelayanan hotel tersebut. Oleh sebab itu, staf seksi penerimaan Reception harus merupakan orang-orang yang mempunyai kemampuan/capability yang baik dalam memberikan pelayanan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

Menurut Kisti & Mayasari (2019) menuturkan bahwa front office department adalah salah satu departemen yang langsung memberikan pelayanan kepada tamu, dimulai dari calon tamu memesan kamar sampai tamu tinggal dan meninggalkan hotel.

Dari pernyataan di atas, dapat disimpulkan front office department

merupakan salah satu departemen yang melakukan kontak langsung dengan tamu dalam memberikan pelayanan, mulai dari tamu memesan kamar sampai meninggalkan hotel. Sebagai sumber informasi karena berada dibagian depan dekat lobby. Tugas dan tanggung jawab front office department sangat menentukan kesan baik atau buruknya suatu hotel kepada tamu. Menurut Dewi, dkk (2019) “pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.”

Definisi lain menyebutkan bahwa pelayanan merupakan kegiatan/keuntungan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen/customer yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, menurut Daviddow dan Uttal dalam Dewi, dkk (2019). Sedangkan menurut Dewi, dkk (2019) dalam pelayanan yang disebut konsumen (*customer*) adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktivitas yang dilakukan oleh organisasi atau petugas dari organisasi pemberi layanan. layanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat. Sedangkan menurut Suwithi dalam Wulansari & Hakim (2019) berpendapat bahwa *service excellent* merupakan kemampuan seseorang melayani orang lain secara maksimal, sehingga orang yang menerima layanan tersebut merasa terpenuhi harapan dan keinginannya.

Berdasarkan pernyataan di atas, maka dapat dijelaskan Pelayanan Prima (*Service Excellent*) sebagai suatu usaha atau kegiatan melayani konsumen (*customer*) dengan sebaik mungkin dengan cara memberikan ketepatan waktu, keamanan, serta kenyamanan, sesuai *standard procedure* yang telah ditetapkan dan dapat memenuhi harapan sehingga konsumen (*customer*) merasa puas.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode

penelitian kualitatif. Menurut Moleong dalam Utama (2019) menyatakan bahwa metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang dan bukan berupa angka, serta perilaku yang dapat diamati.

Dengan metode penelitian ini, penulis mengumpulkan data yang berkaitan dengan cara menangani permintaan tamu dengan sebaik mungkin, hubungan *front office* dengan departemen lain di The Westlake Resort Yogyakarta.

PEMBAHASAN

Seorang *front office* di The Westlake Resort Yogyakarta dituntut memberikan pelayanan yang baik (*service excellent*) terhadap permintaan tamu di hotel. Pelayanan prima (*service excellent*) yang diberikan terhadap tamu akan menimbulkan kesan-kesan yang menyenangkan bagi tamu. Selain itu, juga dapat menumbuhkan pandangan yang baik di mata tamu. Menurut Suwithi dalam Wulansari dan Hakim (2019) *service excellent* merupakan kemampuan seseorang melayani orang lain secara maksimal, sehingga orang yang menerima layanan tersebut merasa terpenuhi harapan dan keinginannya.

Hal-hal yang perlu diperhatikan oleh *front office* dalam menangani permintaan tamu di The Westlake Resort Yogyakarta sebagai berikut:

1. Mendengarkan dan memahami apa permintaan tamu
2. Menghadapi tamu dengan penuh kesabaran dan perhatian, efisien serta ramah
3. Menyakinkan permintaan dan kebutuhan tamu dapat terpenuhi
4. Meningkatkan produk dan pelayanan organisasi atau lembaga untuk menjamin kunjungan ulang
5. Menunjukkan penampilan yang positif dan *professional*.

Berikut ini beberapa cara *front office* memberikan *service excellent* dalam menangani permintaan tamu di The Westlake Resort Yogyakarta:

Request Honeymoon/ Birthday Set up

Tak sedikit tamu yang menginap di The Westlake Resort Yogyakarta untuk menghabiskan waktu berlibur bersama keluarga yang jauh dari perkotaan. Ada juga yang menginap dengan tujuan untuk berbulan madu. Dalam menangani permintaan tamu *honeymoon/ birthday set up*, *front office* memberikan *service excellent* sebagai berikut:

- a. Menawarkan paket *honeymoon/ birthday set up* kepada tamu dengan ramah dan menjelaskan paket tersebut dengan detail agar tamu memahaminya. Di The Westlake Untuk paket *honeymoon/ birthday set up* seharga Rp. 350.000 sudah termasuk *slice cake*.
- b. Mencatat permintaan tamu secara detail, mulai dari letak kamar, sampai dekorasinya.
- c. Mengkonfirmasi permintaan tamu tersebut agar tidak terjadi kesalahan
- d. *Front office* menyampai kepada *housekeeping* tentang permintaan *honeymoon/ birthday set up* tersebut agar *housekeeping department* dapat menyiapkannya sebaik mungkin.
- e. *Front office* akan meminta foto kamar dari *housekeeping* yang sudah didekorasi sesuai permintaan tamu.
- f. Selanjutnya *front office* akan mengirimkan foto kamar tersebut kepada tamu, untuk mengetahui apakah sudah sesuai dengan yang diinginkan oleh tamu.

Request Early Check-In

Jadwal penerbangan pesawat yang terlalu pagi membuat tamu seringkali harus menunggu waktu *check in* terlalu lama. Untuk itu banyak tamu yang meminta layanan *early check in* kepada hotel. Guna memberikan kenyamanan tamu, hotel melayani permintaan tamu *early check in* dengan ketentuan untuk *early check in* dibawah jam 10.00 membayar *charge*. Sebagai berikut cara *front office* di The Westlake Resort Yogyakarta memberikan pelayanan prima (*service excellent*) dalam menangani permintaan tamu: Mengecek apakah pemesanan kamar atau reservasi kamar atas nama tamu tersebut sudah masuk.

- b. Telepon operator akan memberi *note* pada pesanan kamar agar semua *staff front office* mengetahui jika ada tamu yang *request early check in*.
- c. Selanjutnya *front office* akan memberitahu kepada *housekeeping* agar mengutamakan kamar yang sudah diminta *early check in* tersebut.

Request Late Check Out

Permintaan *late check out* oleh tamu biasanya terjadi karena tamu tersebut belum siap. Oleh sebab itu, tamu meminta perpanjangan waktu *check out* untuk mempersiapkan barang bawaannya. *Front office* dengan senang hati menunggu tamu tersebut *check out* maksimal sampai jam 13.00. Untuk memberikan kesan yang baik dimata tamu, *front office* memberikan *service excellent* kepada tamu sebagai berikut:

- a. Mencatat kamar berapa tamu yang ingin *request late check out*.
- b. Mengulangi informasi yang telah diberitahukan tamudari tentang permintaan tamu sampai jam berapa tamu akan *late check out* agar tidak terjadi kesalahan.
- c. Memberitahu kamar berapa yang akan *late check out* agar tamu tersebut tidak di *courtesy* oleh pihak *housekeeping* yang akan menimbulkan rasa tidak nyaman.
- d. Menyiapkan kamar yang lain untuk tamu selanjutnya agar kamar sudah siap ketika tamu akan *check in*.
- e. Untuk tamu yang *request late check out* sampai dengan jam 13.00 tidak dikenai charge oleh *front office*.

Request Pick Up di bandara/ stasiun

Dalam melayani permintaan tamu yaitu *pick up* di bandara/ stasiun, *front office* melakukan pelayanan prima (*service excellent*) agar tamu merasa nyaman dan senang selama menginap di The Westlake Resort Yogyakarta. Mulai dari armada penjemputan yang nyaman dan bersih sampai *staff* yang ramah serta *professional* adalah kunci memberikan pelayanan prima (*service excellent*) di The Westlake Resort Yogyakarta. Berikut ini beberapa cara *front office* di The Westlake Resort Yogyakarta memberikan pelayanan prima dalam

menangani *request pick up* di bandara/ stasiun, yaitu:

- a. Mencatat nama tamu, jam berapa kedatangan tamu tersebut, dimana tamu tersebut akan dijemput, serta berapa jumlah tamu yang akan dijemput. Hal ini dilakukan guna menyesuaikan mobil apa yang harus dipakai ketika melakukan *pick up* agar tamu merasa nyaman.
- b. Mengkonfirmasi ulang informasi tentang tamu tersebut agar tidak terjadi kesalahan (*miss communication*)
- c. Menyampaikan kepada *bell captain* yang kemudian dapat disampaikan kembali kepada *staff concierge* yang bertugas di jam kedatangan tamu tersebut agar *staff* tersebut dapat menyiapkan diri melakukan penjemputan.

Staff concierge tiba di bandara/ stasiun maksimal setengah jam sebelum jam kedatangan tamu tersebut agar tamu tersebut tidak menunggu lama dalam penjemputan. Biasanya *staff concierge* membawa papan nama yang bertuliskan nama tamu tersebut. Hal ini bertujuan untuk memudahkan tamu melihat *staff* yang menjemputnya.

Setelah tamu tiba, *staff concierge* segera membantu membawakan barang bawaan tamu ke mobil penjemputan.

Staff concierge menyetir mobil dengan hati-hati agar tamu merasa nyaman serta menjelaskan obyek-obyek wisata di Yogyakarta yang dekat dengan The Westlake Resort Yogyakarta.

Request Pelayanan Wake Up Call

Tamu yang tidak ingin ketinggalan penerbangan atau keberangkatan di bandara/ stasiun biasanya meminta *front office* untuk melakukan pelayanan *wake up call*. Berikut ini cara *front office* menangani permintaan tamu dengan *service excellent* berupa layanan *wake up call* di The Westlake Resort Yogyakarta:

Mencatat nama tamu, nomor kamar, dan jam berapa tamu ingin dibangunkan di *log book operator*.

Menyampaikan kepada *shift* selanjutnya *Wake up call* dilakukan oleh *Reception Night Shift*. *Greeting* yang digunakan yaitu

“Sugeng enjang, *wake up call* Bapak / Ibu, terimakasih.”

- d. Maksimal melakukan panggilan sebanyak 5 kali, apabila telepon tidak dijawab, *staff concierge* akan mendatangi kamar tamu untuk membangunkannya.

Hotel sebisa mungkin memberikan pelayanan prima kepada tamu, tugas tersebut tidak dapat dibebankan hanya pada satu departemen saja, tetapi masing-masing departemen saling berhubungan. Dalam menjalankan tanggung jawabnya, front office department bekerja sama dengan departemen lain agar tamu merasa nyaman ketika menginap di hotel tersebut. Menurut Komar dalam Kurniawan dan Yulianto (2017) beberapa departemen di hotel yang membantu dalam keberhasilan suatu hotel, diantaranya: front office department, housekeeping department, food and beverage department, marketing department, accounting department, engineering department, serta personnel department.

Berikut ini hubungan front office department dengan departemen lain dalam menangani permintaan tamu di The Westlake Resort Yogyakarta, yaitu:

Front Office Department dengan Housekeeping Department

Housekeeping department termasuk salah satu departemen dibagian hotel yang bertanggung jawab dalam kebersihan serta kerapian di area kamar, public area, maupun disemua area hotel. Selain itu, housekeeping department bekerja sama dengan front office department dalam menangani permintaan tamu, seperti permintaan honeymoon/ birthday set up, maupun permintaan ingin pindah kamar. Untuk request pindah kamar, front office akan berkoordinasi kepada housekeeping department menanyakan kamar mana yang sudah ready untuk dipakai oleh tamu tersebut.

Front Office Department dengan Food& Beverage Service Department

Front office menginformasikan kepada food & beverage service tentang permintaan tamu yang berhubungan dengan pelayanan (service) makanan dan minuman. Di The Westlake Resort Yogyakarta, jika ada permintaan tamu

dinner romantic atau birthday set up di restoran, front office akan berkoordinasi dengan food& beverage department. Dapat juga ketika tamu yang menginap di hotel request terhadap front office untuk meminjam peralatan makan (chinese ware), biasanya front office langsung menghubungi food& beverage department untuk membantu melayani permintaan tamu tersebut dengan sebaik mungkin.

Front Office Department dengan Food& Beverage Product Department

Front office dalam menangani permintaan tamu yang berhubungan dengan makanan& minuman dibantu oleh food & beverage product. Dalam hal ini, front office menyampaikan request tamu kepada food& beverage product yang kemudian akan diproses atau dikerjakan. Biasanya permintaan tamu di The Westlake Resort Yogyakarta yaitu birthday cake, slice fruit atau bucket fruit untuk tamu VIP.

Front Office Department dengan Engineering Department

Di The Westlake Resort Yogyakarta Engineering Department merupakan departemen yang bertugas serta bertanggung jawab dalam menangani perawatan dan perbaikan terhadap semua mesin serta alat- alat yang berada di hotel. Ketika front office mendapatkan permintaan tamu, seperti tamu yang meminta memperbaiki AC yang kurang dingin, TV yang rusak (trouble), atau pintu kamar mandi yang tidak bisa dikunci, front office akan segera menghubungi engineering untuk langsung membantu melayani permintaan tamu tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan tentang cara *front office* memberikan *service excellent* dalam menangani permintaan tamu di The Westlake Resort Yogyakarta, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Front office* memiliki tugas dan tanggung jawab yang penting dalam memberikan *service excellent* dalam menangani permintaan tamu di The Westlake Resort Yogyakarta. Permintaan tamu yang biasa ditangani oleh *front office* di The Westlake Resort Yogyakarta, yaitu: *request honeymoon/ birthday set up, request early*

- check in, request late check out, request pick up* di bandara/ stasiun, dan *request pelayanan wake up call*.
2. Hubungan antara *front office department* dengan departemen lain dalam menangani permintaan tamu dapat memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada tamu selama menginap di The Westlake Resort Yogyakarta. *Front office* akan bekerja sama dengan *housekeeping department, food& beverage service, food& beverage product, sampai engineering department*. Departemen- departemen tersebut memiliki tugas dan tanggung jawab masing- masing yang saling berkaitan satu dengan yang lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwi Handayani, R., & Iman, A. N. (2021). Peranan Room Attendant dalam Pelayanan Make Up Room Guna Kenyamanan Tamu di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 3(1), 38-42. Retrieved from <http://ejournal.ars.ac.id/index.php/JIIP/article/view/510>
- Kisti, R. M. & M. C. U. (2019). Upaya Kantor Depan Dalam Meminimalisir Keluhan Tamu Di Hotel Cavinton Yogyakarta. *Journal of Tourism and Economic*, Vol.2, No., 78. Diambil dari :<https://stieparapi.ac.id/ejurnal/index.php/JTEC/article/viewFile/34/28>
- Kurniawan, R. & Y. (2017). Usaha Room boy Dalam Menjaga Standar Kebersihan Kamar Hunian Di Abadi Hotel Jogja. *Jurnal Khasanah Ilmu*, Volume 8 N, 42. Diambil dari : <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/khasanah/article/view/1936/1433>
- Rosyid, A. N., Pradapa, F., Yulianto, S., & Prasastono, N. (2017, August). Pengaruh Pelayanan Front Office Staff terhadap Keluhan Tamu di Pandanaran Hotel Semarang. In Seminar Nasional Multi Disiplin Ilmu Unisbank 2017. Stikubank University.
- Sadikin. (2020). Hotel Resort Pantai Pulau Datok. *Jurnal Online Mahasiswa Arsitektur Universitas Tanjungpura*, Volume 8/, 317. Diambil dari : http://jurnal.untan.ac.id/index.php/jm_arsitek/article/view/40457/75676585787
- Utama, J. (2019). *Fasilitas Utama Hotel Resort Berdasarkan Civitas Pengelola Hotel Resort Di Tabanan*. 125. Diambil dari : <https://eproceeding.undwi.ac.id/index.php/semarayana/article/view/20/24>
- Uttami, N. K. R. L., Rahyuda, I. K., & Wardana, I. M. (2014). Peran Citra Hotel dan Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Melati Dikawasan Wisata Kuta. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 3(2014), 520-532.
- Wulansari, D. & H. M. (2019). Pelaksanaan Operasional Food and Beverage Department Dalam Pencapaian Excelent Service Di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu*, Vol.10 No., 156. Diambil dari : <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/khasanah/article/view/6681/3662>
- Yulanda, G. & P. E. D. H. (2017). Strategi Guest Relation Officer Dalam Penanganan Tamu Yang Menunggu Pelayanan Di Hotel Santika Premiere Yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu*, Volume 8 N, 25. Diambil dari : <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/khasanah/article/view/1413/1267>
- Yulhaslinda. (2019). Strategi Peningkatan Kinerja Receptionis Dalam Pelayanan Tamu Di Nuansa Maninjau Resort Hotel. *MENARA Ilmu*, Vol. XIII, 97. Diambil dari : <https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menarailmu/article/view/1630/1398>