

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *FRONT OFFICE* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN *REAPETER GUEST* DI HOTEL AVIARY BINTARO TANGERANG SELATAN

Oleh :

NADYA LOANITA TINDI

NIM : 17 064 077



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI MANADO - JURUSAN PARIWISATA
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN MANAJEMEN
PERHOTELAN**

2022

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	iii
BIOGRAFI	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
KATA PENGANTAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	2
1.1. Latar Belakang	2
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Tujuan Penelitian	2
1.4. Manfaat Penelitian	2
1.4.1. Manfaat Teoritis	2
1.4.2. Manfaat Praktis	3
BAB II LANDASAN TEORI	4
2.1. Hotel	4
2.2. Kualitas Pelayanan	8
2.3. Front Office	10
2.4. Uraian Dan Pedoman Kerja Front Office	11
2.5. Syarat-Syarat Front Office Ahli	12
2.6. Loyalitas Pelanggan	13
2.7. Kerangka Berpikir	14
BAB III	16
METODE PENELITIAN	16
3.1. Jenis Penelitian	16
3.2. Tempat Dan Waktu Penelitian	16

3.3 Variable Dan Pengukuran	16
3.4 Jenis Dan Sumber Data	17
3.4.1. Jenis Data	17
3.4.2. Sumber Data	17
3.5 Populasi dan Sampel	17
3.6. Metode Pengumpulan Data	18
3.7. Metode Analisis Data	19
BAB IV	21
HASIL DAN PEMBAHASAN	21
4.1. Deskripsi Tempat Penelitian	21
4.2. Hasil Penelitian	31
4.2.1. Karakteristik Responden	31
4.2.2. Tanggapan Responden pada Variable Kompetensi (X)	33
4.2.3. Tanggapan Responden pada Variable Loyalitas Pelanggan (Y)	36
4.3. Analisis Data	38
4.3.1. Hasil Analisis Hubungan antara Variabel X terhadap Variabel Y	38
4.4. Pembahasan	40
BAB V	41
PENUTUP	41
5.1. Kesimpulan	41
5.2. Saran	41
DAFTAR PUSTAKA	43

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pariwisata merupakan bisnis yang sangat pesat pada saat ini. Dan juga minat berwisata masyarakat sedang meningkat. Salah satu industri yang menunjang kegiatan pariwisata adalah industri perhotelan. Sebagai industri yang bergerak di bidang pelayanan jasa berusaha untuk memenuhi segala kebutuhan dan menciptakan kepuasan tamu adalah dengan menerapkan pelayanan yang baik dan efisien terhadap konsumen sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan hotel.

Hotel adalah suatu salah satu jenis akomodasi yang menyediakan jasa penginapan, jasa makanan dan minuman serta jasa lainnya yang dikelola secara komersil. Hotel-hotel di kota Tangerang Selatan bersaing untuk memberikan pelayanan dan fasilitas yang terbaik untuk tamu yang datang ke hotel mereka. Salah satu hotel yang ada di daerah Tangerang Selatan adalah Aviary Hotel Bintaro, hotel bintang empat yang baru berdiri kurang lebih dari 5 tahun.

Dari semua *department* yang ada di sebuah hotel, *front office* yang menjadi pendukung operasional pendapatan hotel, salah satu *department* yang memegang peran penting dalam memberikan pelayanan terbaik kepada tamu yang berkunjung di hotel. Kerena salah satu tujuannya untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya. *Front Office Department* merupakan salah satu bagian yang paling berpengaruh di dalam hotel karena pertama kali berhadapan dan berinteraksi langsung dengan tamu, *front office* juga merupakan pusat koordinasi pelayanan yang sering dikatakan "*the first and the last impression to the guest*".

Loyalitas pelanggan khususnya reapeater guest juga berpengaruh terhadap pendapatan hotel itu sendiri. Berdasarkan hasil pengamatan penulis selama praktek kerja lapangan di Aviary Hotel Bintaro bagian *Front Office* sebagai *Front Desk Agent* dan *Guest Relation Officer*, ditemukan beberapa permasalahan di masa pandemi seperti fasilitas-fasilitas yang tersedia dibatasi sehingga tamu-tamu reapeater yang biasanya mendapat faslitas penuh dan lengkap tidak bisa mendapat fasilitas yang sama sebelum pandemi. Maka penulis tertarik untuk melakukan

penelitian di bidang “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Terhadap Loyalitas Pelanggan *Repeaters Guest* Di Hotel Aviary Bintaro Tangerang Selatan**”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

Bagaimana kualitas pelayanan *front office* terhadap loyalitas pelanggan *reapeter guest* di Hotel Aviary Bintaro Tangerang Selatan ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas tujuan penelitian ini adalah :

Untuk mengukur dan menjelaskan pengaruh Kualitas Pelayanan *Front Office* Terhadap Loyalitas Pelanggan *reapeter guest* di Hotel Aviary Bintaro Tangerang Selatan.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapula manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1.4.1. Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan serta saran dalam memberikan informasi yang berguna bagi Aviary Hotel Bintaro mengenai faktor sumber daya manusia terhadap pelayanan.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan referensi bagi kalangan yang akan melakukan penelitian lebih lanjut dengan topik yang berhubungan dengan judul penelitian di atas.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Untuk penulis menambah wawasan dan pengalaman tentang pelayanan *front office* terhadap loyalitas pelanggan *reapeter guest* di hotel Aviary Bintaro.
2. Untuk pembaca yaitu dapat dijadikan sumber referensi.
3. Untuk dijadikan pembelajaran untuk perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas yang ada.