



Analisis Kualitas Pelayanan *Front Office* di Grand Savero Hotel Bogor

Muhammad Rayhan Budihafizh

Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor, Indonesia

Email: rayhanbudihafizh@gmail.com

Abstrak:

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pada bagian Front Office di Grand Savero Hotel Bogor dengan menggunakan pendekatan kuantitatif melalui metode ServQual. Metode ini mencakup lima dimensi utama yaitu Tangibles (bukti fisik), Empathy (empati), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), dan Assurance (jaminan). Latar belakang penelitian ini didasari oleh pentingnya peran Front Office sebagai garda terdepan dalam memberikan kesan pertama dan terakhir kepada tamu hotel, sehingga kualitas pelayanan pada bagian ini sangat menentukan tingkat kepuasan tamu secara keseluruhan. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan tamu yang pernah menerima layanan dari Front Office Grand Savero Hotel Bogor. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh dimensi ServQual memperoleh penilaian yang tinggi dengan kategori sangat baik, di mana dimensi Assurance dan Empathy menjadi yang paling menonjol. Sementara itu, dimensi Reliability memperoleh nilai rata-rata terendah dibandingkan dimensi lainnya, meskipun masih berada pada kategori baik.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Front Office; ServQual; Grand Savero Hotel Bogor

Abstract:

This study aims to analyze the quality of service in the Front Office department at Grand Savero Hotel Bogor using a quantitative approach through the ServQual method. This method includes five main dimensions: Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, and Assurance. The background of this research is based on the crucial role of the Front Office as the frontline in providing the first and last impression to hotel guests, making service quality in this department a key determinant of overall guest satisfaction. Data were collected through questionnaires distributed to 100 respondents, consisting of guests who had received services from the Front Office at Grand Savero Hotel Bogor. The analysis results show that all ServQual dimensions received high ratings, categorized as very good, with Assurance and Empathy being the most prominent. Meanwhile, Reliability received the lowest average score among the dimensions, although still categorized as good.

Keywords: Service Quality; Front Office; ServQual; Grand Savero Hotel Bogor

PENDAHULUAN

Pariwisata di Bogor sekarang sudah berkembang cepat dengan lokasi yang cukup dekat dengan kota Jakarta sekitar 45 kilometer, Pada tahun 2024, Kota Bogor mencatat kunjungan wisatawan sebanyak 6.394.031 orang, dan dengan sekitar perkembangan 2,5 juta pengunjung per tahun.

Dalam konteks tugas akhir yang mengkaji analisis kualitas pelayanan di Grand Savero Hotel Bogor, peningkatan signifikan dalam jumlah hotel dari 245 unit pada tahun 2023 menjadi 273 unit pada tahun 2025, disertai dengan pertumbuhan jumlah kamar hotel dari 4.850 menjadi 5.400, serta jumlah tempat tidur dari 7.800 menjadi 8650, menunjukkan intensifikasi persaingan di industri perhotelan Bogor yang didorong oleh investasi wisata dan lokasi strategis. Korelasi ini menekankan pentingnya Grand Savero Hotel Bogor untuk mempertahankan standar pelayanan yang unggul, seperti kebersihan kamar, responsivitas staf, dan ketersediaan fasilitas tambahan, untuk memenuhi ekspektasi tamu bisnis dan rekreasi serta membedakan diri di pasar yang semakin kompetitif, sehingga analisis kualitas pelayanan dapat difokuskan pada aspek-aspek tersebut untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan keberlanjutan operasional.. Grand Savero Hotel Bogor sebagai salah satu hotel berbintang empat yang berlokasi strategis di pusat kota Bogor menghadapi persaingan ketat dengan hotel-hotel lain yang menawarkan fasilitas serupa.

Menurut (Sulastiyono, 2016 dalam Gilang, 2023) front office merupakan merupakan pihak yang berhubungan pertama kali dengan tamu, dimulai dari pemesanan kamar, saat kedatangan tamu ke hotel, hingga kepada saat tamu akan meninggalkan hotel. Front office mempunyai peran penting dalam memberikan informasi penting kepada tamu, karena front office merupakan jantung dari hotel dimana tempat tamu pertama kali memperoleh informasi. Dalam kondisi ini, pelayanan *Front Office* menjadi salah satu aspek penting yang harus dijaga dan ditingkatkan untuk mempertahankan kepuasan serta loyalitas tamu. Berdasarkan ulasan tamu pada situs TripAdvisor, ditemukan sekitar 147 ulasan, di mana 65 di antaranya merupakan ulasan negatif yang berkaitan dengan pelayanan Front Office. Permasalahan yang sering dikeluhkan meliputi keterlambatan proses check-in/check-out, rendahnya daya tanggap staf terhadap permintaan tamu, serta komunikasi yang belum berjalan secara efektif.

Hal ini dapat memengaruhi penilaian tamu terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan., menghadapi perkembangan hotel bagaimana staf *front office department* mempertahankan dan meningkatkan tingkat pelayanan walaupun

dengan adanya banyak *event* seperti *Christmas*, *New Year* maupun *Halloween* di *front office* Grand Savero Hotel Bogor.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengevaluasi kualitas pelayanan front office di berbagai hotel dengan berbagai metodologi dan fokus yang berbeda. Dakwah (2017) dalam penelitian deskriptif kuantitatifnya menemukan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan terhadap kepuasan tamu di Hotel Solo adalah *tangible* dan *empathy*. Santoso (2019) juga menggunakan metodologi deskriptif kualitatif untuk menunjukkan bahwa kualitas pelayanan front office secara signifikan memengaruhi loyalitas tamu. Edi Parayogo (2020) dengan penelitian deskriptif kuantitatifnya menyatakan bahwa pelayanan front office yang berkualitas, didukung oleh pengembangan SDM yang baik, mampu meningkatkan kepuasan tamu dengan *empathy* sebagai faktor kunci yang paling signifikan. Sementara itu, Kusumarini (2021) melalui metodologi deskriptif kuantitatif menemukan bahwa kualitas pelayanan staf front office hotel di Bali mendapatkan penilaian “baik” dengan nilai rata-rata 4,11. Penelitian-penelitian ini memberikan wawasan tentang berbagai dimensi kualitas pelayanan front office dan bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan serta loyalitas tamu di hotel-hotel berbeda.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini berfokus pada lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu *Tangible* (bukti fisik), *Empathy* (empati), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), dan *Assurance* (jaminan). Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi bagaimana kualitas pelayanan front office di Hotel Grand Savero Bogor terkait dengan kelima dimensi tersebut.

Tujuan penelitian ini merujuk pada rumusan masalah yang telah ditetapkan, yaitu untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan *Front Office* di Grand Savero Hotel Bogor. Penelitian ini secara khusus bertujuan untuk mengetahui sejauh mana penerapan lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Empathy* (kepedulian), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), dan *Assurance* (jaminan) dalam mendukung terciptanya kepuasan tamu.

Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi ilmiah yang berguna dalam mengembangkan studi sejenis terkait kualitas pelayanan menggunakan pendekatan *ServQual*. Dan kepada hotel Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam berbagai aspek. Bagi industri perhotelan, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan kualitas pelayanan, khususnya di departemen *Front Office* yang

memiliki peran penting dalam membentuk kesan awal dan akhir bagi tamu. Bagi manajemen Grand Savero Hotel Bogor, penelitian ini memberikan informasi yang terukur mengenai kualitas pelayanan *Front Office* berdasarkan lima dimensi utama, sehingga dapat dijadikan dasar dalam mengevaluasi dan merumuskan strategi peningkatan layanan. Adapun bagi karyawan *Front Office*, hasil penelitian ini menjadi masukan berharga dalam meningkatkan profesionalisme, kepekaan terhadap kebutuhan tamu, serta efektivitas kerja dalam memberikan pelayanan yang lebih optimal.

METODE

Tempat Dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Pada penelitian ini, penulis berkesempatan untuk melakukan penelitian di Grand Savero Hotel Bogor. Mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Front Office Di Grand Savero Hotel, Berikut Alamat dan informasi mengenai Grand Savero Hotel Bogor :



Gambar 1. Tempat Penelitian

Sumber: Google.com, 2025

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan dalam rentang waktu Agustus 2025- Desember 2025, sehingga data yang penullis dapatkan berasal dari periode tersebut.

Metode Penelitian

Penelitian analisis konsep merupakan proses menguraikan secara logis dan sistematis sebuah konsep (abstrak dan konkrit) agar dapat dipahami oleh orang lain dengan pandangan yang sama mengenai konsep tersebut. (Justan et al., 2024)

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dikarenakan bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan *front office* berdasarkan data kuantitatif yang penulis dapatkan dari responden.

Populasi dan sampel

Dalam penelitian kuantitatif, populasi didefinisikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri dari objek (Subhaktiyasa, 2024)

Sampel dalam penelitian kuantitatif didefinisikan sebagai bagian dari populasi yang dipilih untuk dianalisis dengan tujuan agar hasilnya dapat digeneralisasikan ke seluruh populasi. (Subhaktiyasa, 2024). Dengan Menggunakan *NonProbability* agar tamu Grand Savero Hotel Bogor memiliki peluang yang sama untuk dipilih menjawab kuesioner.

Jenis dan teknik pengumpulan data

Beberapa teknik pengumpulan data yang penulis akan gunakan untuk mendapatkan data dalam, yaitu:

a. Kuesioner

Kuesioner adalah suatu proses saling keterkaitan untuk mengetahui tingkat kepuasan ataupun tingkat keinginan dari *customer* terhadap suatu lembaga, produk, jasa maupun perusahaan. (Fendya, 2018)

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah bentuk kegiatan atau proses sistematis dalam melakukan pencarian, pemakaian, penyelidikan, penghimpunan, dan penyediaan. (Hasan Sistem Informasi & Tidore Mandiri, 2022)

c. Studi pustaka

Studi pustaka yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara meninjau buku-buku referensi yang ada di perpustakaan. (Maruta, 2017)

Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari kuesioner akan dianalisis menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Mendapatkan Data: Memperoleh jawaban dari tamu sesuai dengan jumlah responden sesuai populasi dan sampel.
2. Tabulasi Data: menyusun data ke dalam tabel distribusi frekuensi untuk memudahkan analisis.

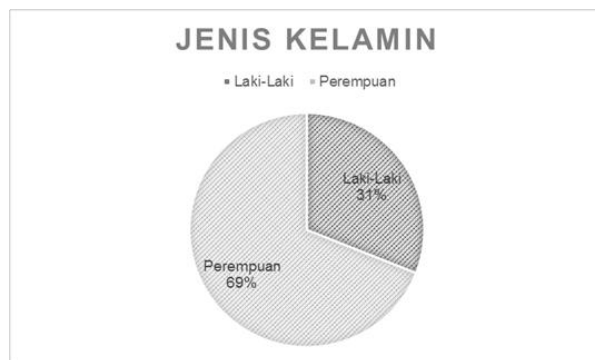
3. Analisis Statistik Deskriptif: menghitung mean, modus, median, dan standar deviasi untuk mengetahui persepsi responden terhadap kualitas pelayanan.
4. Kategorisasi Skor: menentukan kategori kualitas pelayanan berdasarkan interval skor (sangat setuju, setuju, cukup, tidak setuju, sangat tidak setuju).
5. Interpretasi Hasil: menarik kesimpulan mengenai kualitas pelayanan Front Office Grand Savero Hotel Bogor berdasarkan hasil analisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut adalah data usia responden yang penulis sajikan dalam bentuk tabel.

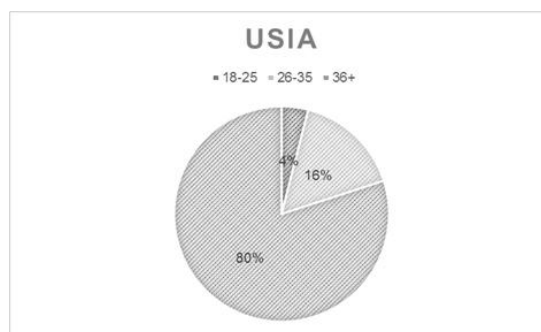


Gambar 2. *Pie Chart* Jenis Kelamin Responden

Sumber: Data Penulis

2. Berdasarkan Usia

Berikut adalah data Usia responden yang penulis sajikan dalam *Pie Chart*.

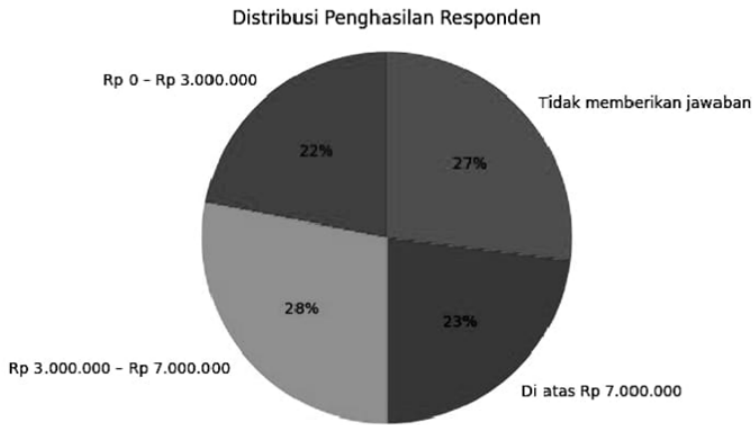


Gambar 3. *Pie Chart* Usia Responden

Sumber Data Penulis

3. Berdasarkan Penghasilan

Berikut adalah data jenis kelamin responden yang penulis sajikan dalam bentuk tabel.



Gambar 4. *Pie Chart* Penghasilan responden
Sumber Data Penulis

Hasil Pengolahan

1. Indikator *Tangible*

Hasil Perhitungan kuesioner dengan indikator *Tangible* adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Indikator Pernyataan *Tangible* 1, Saya Merasa Area Lobi Hotel Sudah Bersih

Tanggapan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0 %
Tidak Setuju	0	0 %
Cukup	19	19 %
Setuju	26	26 %
Sangat Setuju	55	55 %
Total	100	100 %

Sumber: Data primer hasil pengolahan kuesioner penelitian (2026)

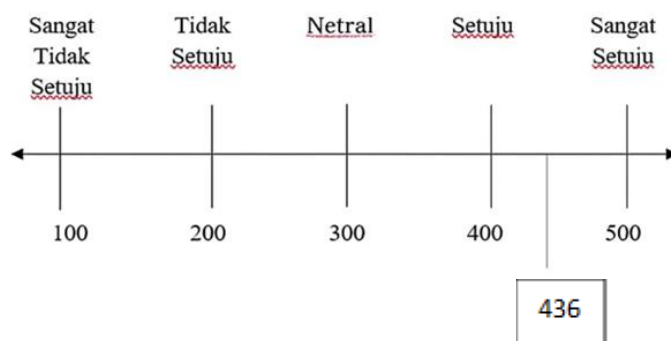
Berdasarkan hasil olah data Kuesioner dapat diketahui bahwa responden dengan jumlah paling banyak adalah jawaban sangat setuju sebanyak 55 orang dan responden dan jumlah paling sedikit adalah jawaban cukup sebanyak 19 orang.

Tabel 2. Statistik deskriptif dari pernyataan, Saya Merasa Area Lobi Hotel Sudah Bersih

Statistik	Nilai
Mean	4,36
Median	5.0
Modus	5
Standar Deviasi	0.79

Sumber: Hasil olah data Kuesioner, 2025

Dari perhitungan statistik deskriptif diatas maka hasil nilai rata rata pada pernyataan, Saya Merasa Area Lobi Hotel Sudah Bersih sudah baik, adalah 4,36 dengan nilai tengah adalah 5, lalu nilai yang sering muncul adalah 5, dan keragaman dalam menjawab atau standar deviasi adalah 0,79.

**Gambar 5.** Garis kontinum berdasarkan dimensi tangible pada pernyataan, Saya Merasa Area Lobi Hotel Sudah Bersih

Sumber: Hasil olah data Kuesioner, 2025

Dari hasil perhitungan diatas maka dapat disimpulkan bahwa dari hasil responden yang memberikan jawaban mengenai Area Lobi Hotel Sudah Bersih, sudah baik mendapatkan nilai 436 yang dimana nilai tersebut dikategorikan baik.

Tabel 3. Indikator Pernyataan tangible 2, Saya Merasa Penampilan Staf Rapi dan Menarik

Tanggapan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0 %
Tidak Setuju	0	0 %
Netral	10	10 %
Setuju	29	29 %

Tanggapan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Sangat Setuju	61	61 %
Total	100	100 %

Sumber: Data primer hasil pengolahan kuesioner penelitian (2026)

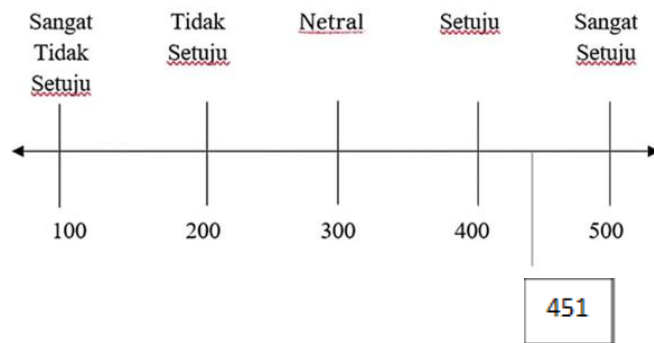
Berdasarkan hasil olah data Kuesioner dapat diketahui bahwa responden dengan jumlah paling banyak adalah jawaban sangat setuju sebanyak 61 orang dan responden dan jumlah paling sedikit adalah jawaban netral sebanyak 10 orang.

Tabel 4. Statistik deskriptif dari pernyataan, Saya Merasa Penampilan Staf Rapi dan Menarik

Statistik	Nilai
Mean	4,51
Median	5.0
Modus	5
Standar Deviasi	0.67

Sumber: Hasil olah data Kuesioner, 2025

Dari perhitungan statistik deskriptif diatas maka hasil nilai rata rata pada pernyataan, Saya Merasa Penampilan Staf Rapi dan Menarik sudah baik, adalah 4,51 dengan nilai tengah adalah 5, lalu nilai yang sering muncul adalah 5, dan keragaman dalam menjawab atau standar deviasi adalah 0,67.



Gambar 6. Garis kontinum berdasarkan dimensi tangible pada pernyataan, Saya Merasa Penampilan Staf Rapi dan Menarik

Sumber: Data Penulis, 2025

Dari hasil perhitungan diatas maka dapat disimpulkan bahwa dari hasil responden yang memberikan jawaban mengenai Penampilan Staf Rapi dan Menarik, sudah baik mendapatkan nilai 451 yang dimana nilai tersebut dikategorikan baik.

Indikator *Emphaty*

Hasil Perhitungan kuesioner dengan indikator *Emphaty* adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Indikator Pernyataan *emphaty* 1, Saya Merasa staf Front Office memahami kebutuhan dan permintaan saya sebagai tamu

Tanggapan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0 %
Tidak Setuju	0	0 %
Netral	10	10 %
Setuju	36	36 %
Sangat Setuju	54	54 %
Total	100	100 %

Sumber: Data primer hasil pengolahan kuesioner penelitian (2026)

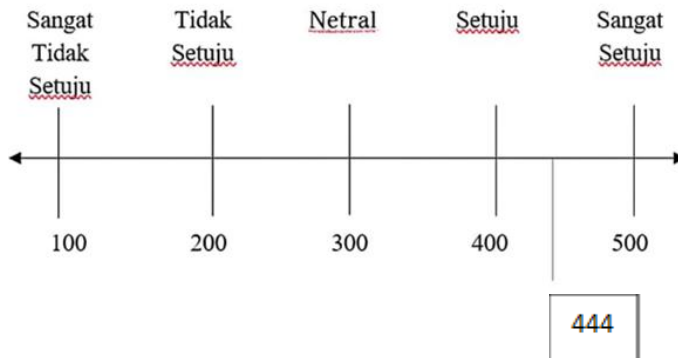
Berdasarkan hasil olah data Kuesioner dapat diketahui bahwa responden dengan jumlah paling banyak adalah jawaban sangat setuju sebanyak 54 orang dan responden dan jumlah paling sedikit adalah jawaban netral sebanyak 10 orang.

Tabel 6. Statistik deskriptif dari pernyataan, Saya Merasa staf Front Office memahami kebutuhan dan permintaan saya sebagai tamu

Statistik	Nilai
Mean	4,44
Median	5.0
Modus	5
Standar Deviasi	0.67

Sumber: Hasil olah data Kuesioner, 2025

Dari perhitungan statistik deskriptif diatas maka hasil nilai rata rata pada pernyataan, Saya Merasa Area Lobi Hotel Sudah Bersih sudah baik, adalah 4,44 dengan nilai tengah adalah 5, lalu nilai yang sering muncul adalah 5, dan keragaman dalam menjawab atau standar deviasi adalah 0,67.



Gambar 7. Garis kontinum berdasarkan dimensi empathy pada pernyataan, Saya Merasa staf Front Office memahami kebutuhan dan permintaan saya sebagai tamu

Sumber: Data Penulis

Dari hasil perhitungan diatas maka dapat disimpulkan bahwa dari hasil responden yang memberikan jawaban mengenai staf Front Office memahami kebutuhan dan permintaan saya sebagai tamu, sudah baik mendapatkan nilai 444 yang dimana nilai tersebut dikategorikan baik.

Tabel 7. Indikator Pernyataan empathy 2, Saya Merasa staf front office melayani dengan ramah dan sopan

Tanggapan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0 %
Tidak Setuju	0	0 %
Netral	10	10 %
Setuju	32	32 %
Sangat Setuju	58	58 %
Total	100	100 %

Sumber: Hasil olah data kuisisioner, 2025

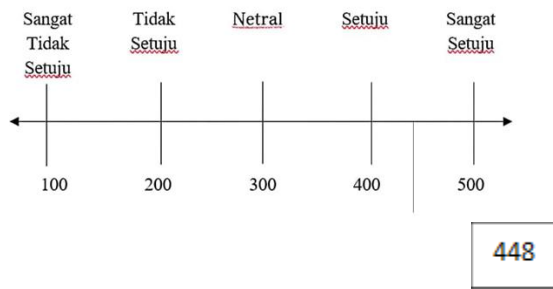
Berdasarkan hasil olah data Kuesioner dapat diketahui bahwa responden dengan jumlah paling banyak adalah jawaban sangat setuju sebanyak 58 orang dan responden dan jumlah paling sedikit adalah jawaban netral sebanyak 10 orang.

Tabel 8. Statistik deskriptif dari pernyataan, Saya Merasa staf front office melayani dengan ramah dan sopan

Statistik	Nilai
Mean	4,48
Median	5.0
Modus	5
Standar Deviasi	0.67

Sumber: Hasil olah data Kuesioner, 2025

Dari perhitungan statistik deskriptif diatas maka hasil nilai rata rata pada pernyataan, Saya Merasa staf front office melayani dengan ramah dan sopan sudah baik, adalah 4,48 dengan nilai tengah adalah 5, lalu nilai yang sering muncul adalah 5, dan keragaman dalam menjawab atau standar deviasi adalah 0,67.



Gambar 8. Garis kontinum berdasarkan dimensi empathy pada pernyataan, Saya Merasa staf *front office* melayani dengan ramah dan sopan

Sumber: Data Penulis

Dari hasil perhitungan diatas maka dapat disimpulkan bahwa dari hasil responden yang memberikan jawaban mengenai staf *Front Office* melayani dengan ramah dan sopan, sudah baik mendapatkan nilai 448 yang dimana nilai tersebut dikategorikan baik.

Indikator *Reliability*

Hasil Perhitungan kuesioner dengan indikator *Reliability* adalah sebagai berikut:

Tabel 9. Indikator Pernyataan *Reliability* 1, Saya Merasa Pelayanan yang Dijanjikan oleh Staf sudah Sesuai

Tanggapan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0 %
Tidak Setuju	0	0 %
Netral	10	10 %
Setuju	32	32 %
Sangat Setuju	58	58 %
Total	100	100 %

Sumber: Hasil olah data, 2025

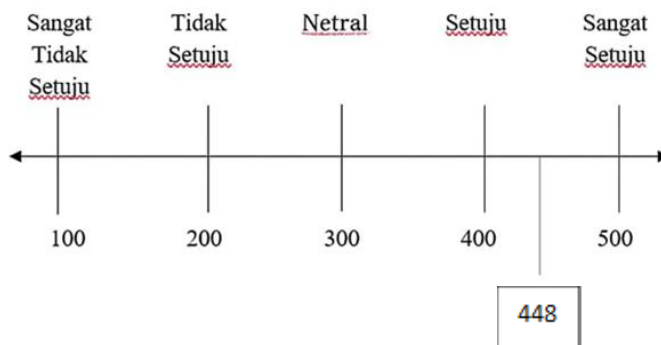
Berdasarkan hasil olah data Kuesioner dapat diketahui bahwa responden dengan jumlah paling banyak adalah jawaban sangat setuju sebanyak 56 orang dan responden dan jumlah paling sedikit adalah jawaban netral sebanyak 12 orang.

Tabel 10. Statistik deskriptif dari pernyataan, Saya Merasa Pelayanan yang Dijanjikan oleh Staf sudah Sesuai

Statistik	Nilai
Mean	4,48
Median	5.0
Modus	5
Standar Deviasi	0.67

Sumber: Hasil olah data Kuesioner, 2025

Dari perhitungan statistik deskriptif diatas maka hasil nilai rata rata pada pernyataan, Saya Merasa staf Front Office memahami kebutuhan dan permintaan saya sebagai tamu sudah baik, adalah 4,48 dengan nilai tengah adalah 5, lalu nilai yang sering muncul adalah 5, dan keragaman dalam menjawab atau standar deviasi adalah 0,67.



Gambar 9. Garis kontinum berdasarkan dimensi *Reliability* pada pernyataan, Saya Merasa Pelayanan yang Dijanjikan oleh Staf sudah Sesuai
Sumber: Data Penulis

Dari hasil perhitungan diatas maka dapat disimpulkan bahwa dari hasil responden yang memberikan jawaban mengenai staf *Front Office* memberikan Pelayanan yang Dijanjikan oleh Staf sudah Sesuai, sudah baik mendapatkan nilai 448 yang dimana nilai tersebut dikategorikan baik.

Tabel 11. Indikator Pernyataan *Reliability* 2, Saya Merasa staf Front Office konsisten dalam memberikan layanan yang baik

Tanggapan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0 %
Tidak Setuju	0	0 %
Netral	12	12 %
Setuju	37	37 %
Sangat Setuju	51	51 %
Total	100	100 %

Sumber: Data primer hasil pengolahan kuesioner penelitian (2026)

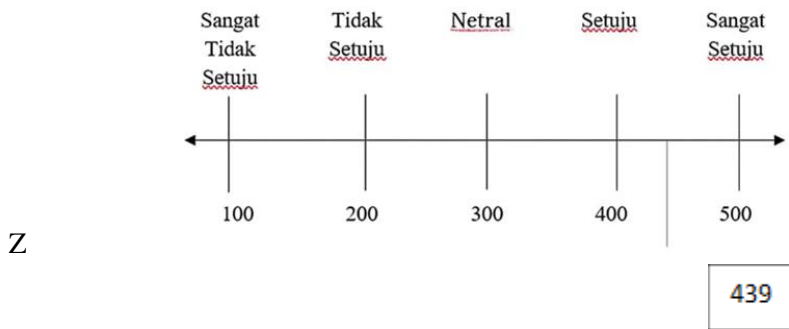
Berdasarkan hasil olah data Kuesioner dapat diketahui bahwa responden dengan jumlah paling banyak adalah jawaban sangat setuju sebanyak 51 orang dan responden dan jumlah paling sedikit adalah jawaban netral sebanyak 12 orang.

Tabel 12. Statistik deskriptif dari pernyataan, Saya Merasa staf Front Office konsisten dalam memberikan layanan yang baik

Statistik	Nilai
Mean	4,39
Median	5.00
Modus	5.0
Standar Deviasi	0.69

Sumber: Hasil olah data Kuesioner, 2025

Dari perhitungan statistik deskriptif diatas maka hasil nilai rata rata pada pernyataan, Saya Merasa staf Front Office konsisten dalam memberikan layanan yang baik sudah baik, adalah 4,39 dengan nilai tengah adalah 5, lalu nilai yang sering muncul adalah 5, dan keragaman dalam menjawab atau standar deviasi adalah 0,69.



Gambar 10 Garis kontinum berdasarkan dimensi Realibility pada pernyataan, Saya Merasa staf Front Office konsisten dalam memberikan layanan yang baik

Sumber: Data Penulis

Dari hasil perhitungan diatas maka dapat disimpulkan bahwa dari hasil responden yang memberikan jawaban mengenai ,staf Front Office konsisten dalam memberikan layanan, sudah baik mendapatkan nilai 439 yang dimana nilai tersebut dikategorikan baik.

Indikator Responsiveness

Hasil Perhitungan kuesioner dengan indikator *Responsiveness* adalah sebagai berikut:

Tabel 13. Indikator Pernyataan Responsiveness 1, Saya Merasa staf Front Office cepat tanggap dalam menangani permintaan atau keluhan

Tanggapan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0 %
Tidak Setuju	0	0 %
Netral	9	9 %
Setuju	36	36 %
Sangat Setuju	55	55 %
Total	100	100 %

Sumber: Data primer hasil pengolahan kuesioner penelitian (2026)

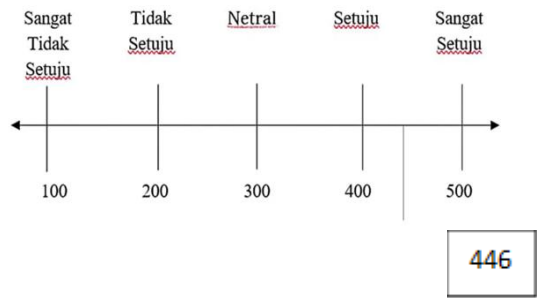
Berdasarkan hasil olah data Kuesioner dapat diketahui bahwa responden dengan jumlah paling banyak adalah jawaban sangat setuju sebanyak 55 orang dan responden dan jumlah paling sedikit adalah jawaban netral sebanyak 9 orang.

Tabel 14. Statistik deskriptif dari pernyataan, Saya Merasa staf Front Office cepat tanggap dalam menangani permintaan atau keluhan

Statistik	Nilai
Mean	4,46
Median	5.0
Modus	5
Standar Deviasi	0.66

Sumber: Hasil olah data Kuesioner, 2025

Dari perhitungan statistik deskriptif diatas maka hasil nilai rata rata pada pernyataan, Saya Merasa staf Front Office cepat tanggap dalam menangani permintaan atau keluhan sudah baik, adalah 4,46 dengan nilai tengah adalah 5, lalu nilai yang sering muncul adalah 5, dan keragaman dalam menjawab atau standar deviasi adalah 0,66.



Gambar 11. Garis kontinum berdasarkan dimensi Responsiveness pada pernyataan, Saya Merasa staf Front Office cepat tanggap dalam menangani permintaan atau keluhan

Sumber: Data Penulis

Dari hasil perhitungan diatas maka dapat disimpulkan bahwa dari hasil responden yang memberikan jawaban mengenai ,staf Front Office cepat tanggap dalam menangani permintaan atau keluhan, sudah baik mendapatkan nilai 446 yang dimana nilai tersebut dikategorikan baik.

Tabel 15. Indikator Pernyataan Responsiveness 2, Saya Merasa staf Front Office mudah dihubungi ketika saya membutuhkan bantuan

Tanggapan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0 %
Tidak Setuju	0	0 %
Netral	9	9 %
Setuju	38	38 %
Sangat Setuju	53	53 %
Total	100	100 %

Sumber: Hasil olah data Kuesioner, 2025

Berdasarkan hasil olah data Kuesioner dapat diketahui bahwa responden dengan jumlah paling banyak adalah jawaban sangat setuju sebanyak 53 orang dan responden dan jumlah paling sedikit adalah jawaban netral sebanyak 9 orang.

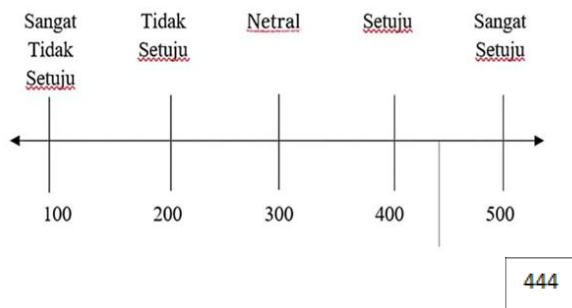
Tabel 16. Statistik deskriptif dari pernyataan, Saya Merasa staf Front Office mudah dihubungi ketika saya membutuhkan bantuan

Statistik	Nilai
Mean	4,44
Median	5.0

Statistik	Nilai
Modus	5
Standar Deviasi	0.66

Sumber: Hasil olah data Kuesioner, 2025

Dari perhitungan statistik deskriptif diatas maka hasil nilai rata rata pada pernyataan, Saya Merasa staf Front Office mudah dihubungi ketika saya membutuhkan bantuan sudah baik, adalah 4,44 dengan nilai tengah adalah 5, lalu nilai yang sering muncul adalah 5, dan keragaman dalam menjawab atau standar deviasi adalah 0,66.



Gambar 12. Garis kontinum berdasarkan dimensi Responsiveness pada pernyataan, Saya Merasa staf Front Office mudah dihubungi ketika saya membutuhkan bantuan
Sumber: Data Penulis

Dari hasil perhitungan diatas maka dapat disimpulkan bahwa dari hasil responden yang memberikan jawaban mengenai ,staf Front Office mudah dihubungi ketika saya membutuhkan bantuan, sudah baik mendapatkan nilai 444 yang dimana nilai tersebut dikategorikan baik.

Indikator Assurances

Hasil Perhitungan kuesioner dengan indikator *Assurances* adalah sebagai berikut:

Tabel 17. Indikator Pernyataan *Assurances* 1, Saya Merasa staf Front Office memiliki pengetahuan yang memadai mengenai produk dan layanan **hotel**

Tanggapan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0 %
Tidak Setuju	0	0 %
Netral	11	11 %

Tanggapan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Setuju	34	34 %
Sangat Setuju	55	55 %
Total	100	100 %

Sumber: Hasil olah data Kuesioner, 2025

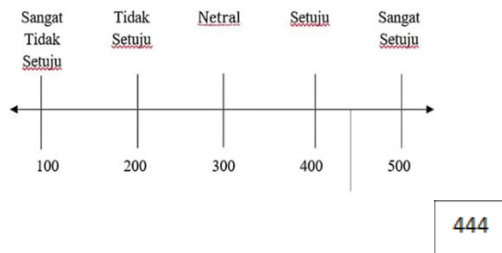
Berdasarkan hasil olah data Kuesioner dapat diketahui bahwa responden dengan jumlah paling banyak adalah jawaban sangat setuju sebanyak 55 orang dan responden dan jumlah paling sedikit adalah jawaban netral sebanyak 11 orang.

Tabel 18. Statistik deskriptif dari pernyataan, Saya Merasa staf Front Office memiliki pengetahuan yang memadai mengenai produk dan layanan hotel

Statistik	Nilai
Mean	4,44
Median	5.0
Modus	5
Standar Deviasi	0.69

Sumber: Hasil olah data Kuesioner, 2025

Dari perhitungan statistik deskriptif diatas maka hasil nilai rata rata pada pernyataan, Saya Merasa staf Front Office memiliki pengetahuan yang memadai mengenai produk dan layanan hotel sudah baik, adalah 4,44 dengan nilai tengah adalah 5, lalu nilai yang sering muncul adalah 5, dan keragaman dalam menjawab atau standar deviasi adalah 0,69.



Gambar 13. Garis kontinum berdasarkan dimensi Assurances pada pernyataan, Saya Merasa staf Front Office memiliki pengetahuan yang memadai mengenai produk dan layanan hotel

Sumber: Data Penulis

Dari hasil perhitungan diatas maka dapat disimpulkan bahwa dari hasil responden yang memberikan jawaban mengenai ,staf Front Office memiliki pengetahuan yang memadai mengenai produk dan layanan hotel, sudah baik mendapatkan nilai 444 yang dimana nilai tersebut dikategorikan baik.

Tabel 19. Indikator Pernyataan *Assurances 2*, Saya Merasa bahwa staf Front Office Memberikan saya rasa nyaman dan aman

Tanggapan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	0	0 %
Tidak Setuju	0	0 %
Netral	8	8 %
Setuju	35	35 %
Sangat Setuju	57	57 %
Total	100	100 %

Sumber: Hasil olah data Kuesioner, 2025

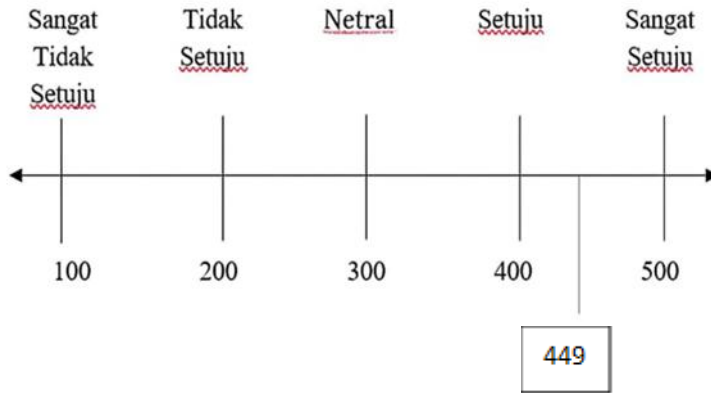
Berdasarkan hasil olah data Kuesioner dapat diketahui bahwa responden dengan jumlah paling banyak adalah jawaban sangat setuju sebanyak 57 orang dan responden dan jumlah paling sedikit adalah jawaban netral sebanyak 8 orang.

Tabel 20. Statistik deskriptif dari pernyataan, Saya Merasa bahwa staf Front Office Memberikan saya rasa nyaman dan aman

Statistik	Nilai
Mean	4,49
Median	5.0
Modus	5
Standar Deviasi	0.64

Sumber: Hasil olah data Kuesioner, 2025

Dari perhitungan statistik deskriptif diatas maka hasil nilai rata rata pada pernyataan, Saya Merasa bahwa staf Front Office Memberikan saya rasa nyaman dan aman sudah baik, adalah 4,49 dengan nilai tengah adalah 5, lalu nilai yang sering muncul adalah 5, dan keragaman dalam menjawab atau standar deviasi adalah 0,64.



Gambar 14. Garis kontinum berdasarkan dimensi Assurances pada pernyataan, Saya Merasa bahwa staf Front Office Memberikan saya rasa nyaman dan aman
 Sumber: Data Penulis

Dari hasil perhitungan diatas maka dapat disimpulkan bahwa dari hasil responden yang memberikan jawaban mengenai ,staf Front Office Memberikan saya rasa nyaman dan aman, sudah baik mendapatkan nilai 449 yang dimana nilai tersebut dikategorikan baik.

Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan bagaimana persepsi tamu mengenai kualitas pelayanan yang diberikan staf *Front Office*. Kuesioner yang sudah diolah mendapatkan hasil dengan nilai rata - rata yang di dapatkan adalah Baik, hal ini ditunjukkan oleh hasil penelitian dari beberapa aspek yaitu *tangible*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*.

Berdasarkan hasil penilaian kuesioner SERVQUAL, nilai tertinggi diperoleh pada dimensi *tangible* (bukti fisik) melalui pernyataan penampilan staf rapi dan menarik dengan nilai mean sebesar 4,51 dan total skor 451. Nilai tinggi juga ditunjukkan pada dimensi *empathy* (empati) melalui pernyataan staf Front Office melayani dengan ramah dan sopan yang memperoleh nilai mean 4,48 dengan total skor 448, serta pada dimensi *assurance* (jaminan) melalui pernyataan staf *Front Office* memberikan rasa aman dan nyaman dengan nilai mean 4,49 dan total skor 449. Ketiga indikator tersebut termasuk ke dalam kategori baik, yang menunjukkan bahwa tamu memiliki persepsi positif terhadap pelayanan *Front Office*.

Sementara itu, nilai terendah terdapat pada dimensi *Reliability* (keandalan), khususnya pada pernyataan staf Front Office konsisten memberikan layanan

dengan nilai mean sebesar 4,39 dan total skor 439, sehingga menjadikan dimensi *reliability* sebagai aspek yang dinilai paling rendah dibandingkan indikator lainnya, meskipun masih berada dalam kategori baik.

Tangible (Bukti Fisik)

Hasil perhitungan Kuesioner pada dimensi ini di nilai Baik oleh tamu, berdasarkan pernyataan Saya Merasa Area Lobi Hotel Sudah Bersih mendapatkan nilai 436, dan dari pernyataan *Saya Merasa Penampilan Staf Rapi dan Menarik* mendapatkan nilai 451.

Emphaty (Empati)

Hasil perhitungan pada Kuesioner pada dimensi ini di nilai Baik oleh tamu, berdasarkan pernyataan Saya Merasa staf Front Office memahami kebutuhan dan permintaan saya sebagai tamu mendapat nilai 444, dan pada pernyataan Saya Merasa staf front office melayani dengan ramah dan sopan mendapatkan nilai 448.

Reliability (Keandalan)

Hasil perhitungan Kuesioner pada dimensi ini di nilai Baik oleh tamu, berdasarkan pernyataan Saya Merasa Pelayanan yang Dijanjikan oleh Staf sudah Sesuai mendapat nilai 448, dan pada pernyataan Saya Merasa staf Front Office konsisten dalam memberikan layanan yang baik mendapatkan nilai 439. dari hasil penilaian tamu, dimensi *reliability* menjadi satu satunya dimensi yang paling kurang memuaskan

Responsiveness (Daya Tanggap)

Hasil perhitungan Kuesioner pada dimensi ini di nilai Belum Baik oleh tamu, berdasarkan pernyataan Saya Merasa staf Front Office cepat tanggap dalam menangani permintaan atau keluhan mendapat nilai 446, dan pada pernyataan Saya Merasa staf Front Office mudah dihubungi ketika saya membutuhkan bantuan mendapatkan nilai 444.

Assurance (Jaminan)

Hasil perhitungan Kuesioner pada dimensi ini di nilai Baik oleh tamu, berdasarkan pernyataan Saya Merasa staf Front Office memiliki pengetahuan yang memadai mengenai produk dan layanan hotel mendapatkan nilai 444, lalu pada pernyataan Saya Merasa bahwa staf Front Office Memberikan saya rasa nyaman dan aman mendapatkan nilai 449.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis kualitas pelayanan *Front Office* di Grand Savero Hotel Bogor, dapat disimpulkan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL menunjukkan hubungan yang positif terhadap tingkat kepuasan tamu. Dimensi bukti fisik (*tangibles*) berkontribusi signifikan melalui kondisi fasilitas Front Office yang memadai, seperti kerapihan penampilan staf, kebersihan area lobi, serta kenyamanan ruang tunggu yang mampu menciptakan kesan profesional dan nyaman bagi tamu. Dimensi empati (*empathy*) juga memberikan pengaruh positif, yang tercermin dari sikap ramah staf, perhatian terhadap kebutuhan individu tamu, serta kesediaan staf dalam mendengarkan dan memberikan pelayanan secara personal. Pada dimensi keandalan (*Reliability*), kepuasan tamu ditunjukkan melalui ketepatan waktu dalam proses check-in dan check-out serta keakuratan informasi yang diberikan oleh staf Front Office, sehingga menumbuhkan rasa percaya terhadap profesionalisme pelayanan. Namun demikian, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) meskipun masih berada dalam kategori baik, memperoleh penilaian paling rendah dibandingkan dimensi lainnya, yang mengindikasikan bahwa kecepatan dan kesiapsiagaan staf dalam merespons kebutuhan mendadak tamu masih perlu ditingkatkan. Sementara itu, dimensi jaminan (*assurance*) menunjukkan pengaruh yang kuat terhadap kepuasan tamu melalui pengetahuan staf, sikap percaya diri, serta kemampuan dalam menciptakan rasa aman dan nyaman selama proses pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ekalista, P., & Tri Hardianto, W. (2019). Strategi Komunikasi Pemasaran Hotel Kartika Graha Malang Dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung. *Jurnal Komunikasi Nusantara*, 1(1), 18–24. <https://doi.org/10.33366/jkn.v1i1.6>
- Febriani, S. (2022). *Analisis Deskriptif Standar Deviasi*.
- Fendya, W. T. (2018). *PENGEMBANGAN SISTEM KUESIONER DARING DENGAN METODE WEIGHT PRODUCT UNTUK MENGETAHUI KEPUASAN PENDIDIKAN KOMPUTER PADA LPK CYBER COMPUTER*.
- Gilang, C. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengelolaan Hotel Horison Bekasi*.
- Hasan Sistem Informasi, H., & Tidore Mandiri, S. (2022). *PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI DOKUMENTASI TERPUSAT PADA STMIK*

- TIDORE MANDIRI. In *Jurnal Sistem Informasi dan Komputer* (Vol. 2, Issue 1). <http://www.php.net>
- Justan, R., Aziz, A., & Muhammadiyah Makassar, U. (2024). Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 3(2).
- Kade, I. A., Damayanti, W., & Suardani, S. M. (2021). *PENGANTAR HOTEL DAN RESTORAN PENERBIT CV.EUREKA MEDIA AKSARA*.
- Laia, E., Bahasa, G., Di, I., Negeri, S., Susua, S. K., & Selatan, N. (2023). *KOHESI: Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia*. <https://jurnal.uniraya.ac.id/index.php/Kohesi>
- Maruta, H. (2017). *PENGERTIAN, KEGUNAAN, TUJUAN DAN LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN LAPORAN ARUS KAS*.
- Muhamad Ridwan Darmawan, (2025). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI HOKBEN KITCHEN CIOMAS*
- Neneng Nurhayati, Dela Rinjani. (2021). STRATEGI FRONT OFFICE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN SAAT PANDEMI COVID-19 DI HOTEL CANDRA DEWI YOGYAKARTA
- Rahayu, S. (2024). *ANALISIS KESULITAN DALAM PEMBELAJARAN KONSEP MEAN, MEDIAN, DAN MODUS PADA PESERTA DIDIK SEKOLAH DASAR*.
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). Menentukan Populasi dan Sampel: Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 9(4), 2721–2731. <https://doi.org/10.29303/jipp.v9i4.2657>
- Wahidin Sudirohusodo, D., Siemin Ciamas, E., & Anggraini, D. (2023). *TERRA MODEL DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SEKOLAH*. <https://doi.org/10.58738/kendali.v2i1.495>
- Zahra Syahputri, A., Della Fallenia, F., Syafitri, R., Lubis, R. N., Wulan, S., & Lubis, D. (2023). *Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif*. <https://jurnal.diklinko.id/index.php/tarbiyah/https://jurnal.diklinko.id/index.php/tarbiyah/>