

## Pengaruh Kinerja Front Office Department Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Grand Arkenso Parkview Semarang

### *The Influence of Front Office Department Performance on Guest Satisfaction at the Grand Arkenso Parkview Hotel Semarang*

Muhammad Chairul Alamsyah<sup>1)</sup> & Renny Aprilliyani<sup>2)</sup>\*

1)Manajemen Perhotelan, Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia, Indonesia

2) Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia, Indonesia

Diterima: 19 April 2024; Direview: 21 April 2024; Disetujui: 18 Mei 2024

\*Corresponding Email: [aprilliyaniirennny@gmail.com](mailto:aprilliyaniirennny@gmail.com)

#### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dampak langsung kinerja Front Office Department terhadap kepuasan tamu. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan analisis regresi. Sampel penelitian ini melibatkan 232 responden yang merupakan tamu hotel yang tinggal di hotel selama periode penelitian. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang berfokus pada persepsi tamu terhadap kinerja FOD dan tingkat kepuasan. Penelitian mengonfirmasi bahwa kinerja Front Office Department berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu. Dari analisis regresi, terlihat hubungan positif antara kinerja dan kepuasan tamu dengan persamaan regresi  $Y = 13.047 + 0,570(X)$ . Uji F menunjukkan signifikansi statistik ( $F = 109,830$ ,  $p < 0,05$ ), dan Koefisien Determinasi Ganda ( $R^2$ ) sebesar 56,8% mengindikasikan bahwa sebagian besar variasi dalam kepuasan tamu dapat dijelaskan oleh kinerja. Hasil reliabilitas menegaskan konsistensi dan keandalan data. Kesimpulan bahwa kinerja memiliki peran krusial dalam meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Grand Arkenso Parkview Semarang. Faktor-faktor seperti efisiensi proses check-in/check-out, keramahan staf, penanganan keluhan, dan keakuratan informasi tampaknya memiliki dampak yang signifikan. Temuan ini memberikan pandangan mendalam tentang peningkatan layanan untuk mencapai kepuasan tamu yang lebih tinggi, yang pada akhirnya dapat memperkuat loyalitas tamu dan citra hotel di pasar. Ini juga memberikan dasar untuk perbaikan layanan dan implementasi teknologi di masa mendatang

**Kata Kunci:** Kinerja Front Office; Kepuasan Tamu; Hotel Grand Arkenso Parkview Semarang.

#### Abstract

*This research aims to evaluate the direct impact of Front Office Department performance on guest satisfaction. The research method used is a quantitative method with regression analysis. This research sample involved 232 respondents who were hotel guests who stayed at the hotel during the research period. Data was collected through a questionnaire on guest perceptions of FOD performance and satisfaction levels. Research confirms that the performance of the Front Office Department has a significant effect on guest satisfaction. The regression analysis shows a positive relationship between performance and guest satisfaction with the regression equation  $Y = 13,047 + 0.570(X)$ . The F test showed statistical significance ( $F = 109.830$ ,  $p < 0.05$ ), and the Coefficient of Multiple Determination ( $R^2$ ) of 56.8% indicated that most of the variation in guest satisfaction could be explained by performance. Reliability results confirm the consistency and reliability of the data. The conclusion is that performance is crucial in increasing guest satisfaction at the Grand Arkenso Parkview Hotel Semarang. Factors such as efficiency of the check-in/check-out process, friendliness of staff, handling of complaints, and accuracy of information appear to have a significant impact. These findings provide in-depth insight into improving services to achieve higher guest satisfaction, which can ultimately strengthen guest loyalty and the hotel's image in the market. It also provides a basis for future service improvements and technology implementation*

**Keywords:** Front Office Performance; Guest Satisfaction; Hotel Grand Arkenso Parkview Semarang

**How to Cite:** Muhammad, A.C., & Aprilliyani, R., (2024). Pengaruh Kinerja Front Office Department Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Grand Arkenso Parkview Semarang. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 6 (4): 1552 -1560.



## PENDAHULUAN

Front Office Department merupakan salah satu bagian penting dalam operasional hotel yang berperan dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Kinerja Front Office Department memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan tamu di hotel. Hal ini dikarenakan Front Office Department menjadi titik awal interaksi langsung antara hotel dengan tamu yang menginap. Dalam konteks ini, Hotel Grand Arkenso Parkview Semarang memiliki perhatian khusus terhadap kinerja Front Office Department sebagai salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan tamu.

Telah banyak penelitian yang mengungkapkan pengaruh kinerja Front Office Department terhadap kepuasan tamu, namun penelitian yang fokus pada konteks Hotel Grand Arkenso Parkview Semarang masih terbatas. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis secara mendalam pengaruh kinerja Front Office Department terhadap kepuasan tamu di Hotel Grand Arkenso Parkview Semarang. Penelitian ini, melakukan analisis terhadap berbagai aspek kinerja Front Office Department yang meliputi kecepatan layanan, ketepatan informasi, keramahan, kebersihan, dan efisiensi proses check-in/check-out. Penelitian ini juga dievaluasi tingkat kepuasan tamu terhadap berbagai aspek pelayanan yang diberikan oleh Front Office Department, seperti responsif terhadap keluhan, kualitas layanan, fasilitas yang disediakan, dan keseluruhan pengalaman menginap di hotel.

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi penting dalam memperluas pemahaman tentang bagaimana kinerja Front Office Department secara khusus memengaruhi kepuasan tamu di Hotel Grand Arkenso Parkview Semarang. Dengan demikian, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi dan saran yang berguna bagi manajemen hotel untuk meningkatkan kualitas layanan Front Office Department dan secara keseluruhan, meningkatkan kepuasan tamu serta menciptakan pengalaman menginap yang lebih memuaskan.

Beberapa konsep dan teori yang relevan untuk mendukung pemahaman tentang pengaruh kinerja Front Office Department terhadap kepuasan tamu di hotel adalah teori servqual teori ini digunakan sebagai landasan utama untuk mengukur kualitas pelayanan yang diterima oleh tamu (Pratama et al., 2023). Konsep-konsep seperti responsif, keandalan, kewajaran, jaminan, dan empati menjadi indikator penting yang dapat menggambarkan kualitas pelayanan Front Office Department (Wahyu et al., 2022).

Penelitian terdahulu juga memberikan kontribusi yang signifikan dalam memahami hubungan antara kinerja Front Office Department dan kepuasan tamu. Sebagai contoh, penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Front Office terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Hotel The Axana Padang Happy menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Front Office Department memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan tamu (Annisa, 2015).

Penelitian-penelitian lainnya juga memberikan wawasan yang penting dalam konteks kualitas pelayanan Front Office Department dan dampaknya terhadap kepuasan tamu di hotel. Misalnya, penelitian mengenai Standarisasi Pelayanan Front Office untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu (Atmoko et al., 2023) dan tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Department terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Pardede International Medan (Hutagalung, 2023). studi ini mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan tamu dan kecenderungan untuk kembali menginap di industri hotel di Hong Kong (Aunalal et al., 2017). Hal ini dapat memberikan wawasan tentang faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Grand Arkenso Parkview Semarang. penelitian ini mengeksplorasi hubungan antara kinerja layanan karyawan depan hotel dan kepuasan tamu di hotel mewah di Korea Selatan (Mastarida, 2023). Temuan dari penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang pentingnya kinerja Front Office Department dalam memengaruhi kepuasan tamu. studi ini mengkaji dampak kualitas layanan hotel mewah dan pemasaran media sosial terhadap loyalitas tamu (Masitoh et al., 2018). Meskipun bukan secara langsung terkait dengan kinerja Front Office Department, namun pengetahuan tentang faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas tamu dapat memberikan wawasan tambahan dalam konteks kepuasan tamu. studi ini membahas efek kelas merek, kesadaran merek, dan harga terhadap nilai pelanggan dan niat perilaku (Oh, 2000). Meskipun tidak secara langsung terkait dengan Front Office Department, pemahaman tentang faktor-faktor ini dapat membantu dalam memahami

persepsi dan harapan tamu terhadap pelayanan hotel. artikel ini menyajikan model konseptual tentang kualitas layanan dan implikasinya untuk penelitian masa depan (Widyo Kristantyo, 2021). Model ini dapat digunakan sebagai landasan teori untuk mengukur kualitas layanan Front Office Department dan memahami pengaruhnya terhadap kepuasan tamu (Rosyid et al., 2017).

Dengan memperhatikan landasan teori dan penelitian terdahulu tersebut, penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi baru dalam pemahaman tentang pengaruh kinerja Front Office Department terhadap kepuasan tamu di Hotel Grand Arkenso Parkview Semarang.

Dengan memperhatikan landasan teori dan penelitian terdahulu tersebut, penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi baru dalam pemahaman tentang pengaruh kinerja Front Office Department terhadap kepuasan tamu di Hotel Grand Arkenso Parkview Semarang (Suprina et al., 2022).

Tujuan utama dari penelitian ini untuk menganalisis kinerja Front Office Department di Hotel Grand Arkenso Parkview Semarang berdasarkan indikator-indikator tertentu. Menilai tingkat kepuasan tamu di Hotel Grand Arkenso Parkview Semarang terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh Front Office Department. Mengidentifikasi dan menganalisis hubungan antara kinerja Front Office Department dan kepuasan tamu di Hotel Grand Arkenso Parkview Semarang.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah kuantitatif (Abdullah et al., 2017).

Tabel 1. Metode penelitian

No.	Metode Penelitian	Keterangan
1	Subjek/Bahan yang Diteliti	Subjek penelitian adalah tamu yang menginap di Hotel Grand Arkenso Parkview Semarang. Penelitian ini berfokus pada persepsi dan kepuasan tamu terhadap kinerja Front Office Department (Ratu Bilqis et al., 2021).
2	Alat yang Digunakan	Alat utama yang digunakan adalah kuesioner yang dirancang khusus untuk mengukur persepsi tamu terhadap kinerja Front Office Department dan tingkat kepuasan mereka. Kuesioner disusun dengan pertanyaan-pertanyaan terstruktur yang mencakup aspek-aspek seperti responsif, keandalan, kebersihan, keramahan, serta kualitas layanan dan responsif terhadap kebutuhan.
3	Rancangan Percobaan atau Desain	Penelitian menggunakan desain studi potong lintang (cross-sectional study), di mana data diambil pada satu waktu tertentu untuk melihat hubungan antara kinerja Front Office Department dan kepuasan tamu. Desain ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan gambaran yang representatif dari situasi yang sedang terjadi.
4	Teknik Pengambilan Sampel	Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode Accidental Sampling. Responden dipilih secara acak dari tamu yang menginap di Hotel Grand Arkenso Parkview Semarang. Teknik ini dipilih untuk memastikan representasi yang cukup dari beragam profil tamu yang menginap.
5	Variabel yang Diukur	Variabel yang diukur meliputi kinerja Front Office Department, seperti responsif, keandalan, kebersihan, dan keramahan, serta kepuasan tamu yang mencakup persepsi terhadap kualitas layanan, responsif terhadap kebutuhan, dan keseluruhan pengalaman menginap.
6	Teknik Pengambilan Data	Data dikumpulkan melalui distribusi kuesioner kepada responden tamu yang menginap di hotel. Kuesioner dirancang untuk mencakup variabel yang diukur dan memberikan kesempatan bagi tamu untuk menyampaikan pandangan dan pengalaman mereka secara terperinci.
7	Analisis dan Model Statistik	Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan teknik deskriptif statistik untuk mendapatkan gambaran umum tentang kinerja Front Office Department dan tingkat kepuasan tamu. Selanjutnya, analisis regresi linier akan digunakan untuk mengidentifikasi pengaruh kinerja Front Office Department terhadap kepuasan tamu dengan

memperhitungkan variabel yang telah diukur sebelumnya.

Metode penelitian ini digunakan untuk mengukur secara kuantitatif hubungan antara kinerja Front Office Department dengan kepuasan tamu sehingga memungkinkan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam dan obyektif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan tamu di Hotel Grand Arkenso Parkview Semarang (Noor, 2022), sehingga memungkinkan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam dan obyektif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan tamu di Hotel Grand Arkenso Parkview Semarang.

Untuk menghitung jumlah sampel yang diperlukan menggunakan metode Slovin dengan tingkat kesalahan  $e=0.05$  (5%), kita gunakan rumus:

$$2n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Di mana:

- 1)  $n$  adalah jumlah sampel yang diperlukan,
- 2)  $N$  adalah jumlah populasi, yaitu 550 tamu per bulan, dan
- 3)  $e$  adalah tingkat kesalahan yang diizinkan.

$$n = \frac{550}{1 + 550 \times 0.05^2}$$

$$n = \frac{550}{1 + 550 \times 0.0025}$$

$$n = \frac{550}{1 + 1.375}$$

$$n = \frac{550}{2.375}$$

$$n \approx 231.58$$

Dengan demikian, jumlah sampel yang diperlukan sekitar 232 responden.

Variabel X dalam penelitian ini adalah jumlah tamu yang menginap per bulan di Hotel Grand Arkenso Parkview Semarang. Variabel Y adalah ukuran sampel yang diperlukan berdasarkan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan yang diizinkan untuk memperoleh sampel yang representatif dari populasi tamu yang lebih besar.

**Tabel 2. Pertanyaan berdasarkan variabel X (Kinerja Front Office Department) dan variabel Y (Kepuasan Tamu):**

No.	Kinerja Front Office Department	Kepuasan Tamu
1	Seberapa responsif staf Front Office dalam menanggapi pertanyaan atau permintaan Anda?	Seberapa puaskah Anda dengan kualitas layanan yang diberikan oleh hotel secara keseluruhan?
2	Seberapa andalnya proses check-in/check-out yang dilakukan oleh staf Front Office?	Seberapa puaskah Anda dengan responsifnya hotel terhadap kebutuhan atau permintaan Anda?
3	Seberapa bersih dan teratur area Front Office yang Anda lihat?	Seberapa puaskah Anda dengan kebersihan dan keteraturan di area hotel, termasuk kamar dan fasilitas umum?
4	Seberapa ramahnya staf Front Office dalam memberikan layanan kepada Anda?	Seberapa puaskah Anda dengan kenyamanan dan fasilitas yang tersedia di hotel?
5	Seberapa efisien proses reservasi yang dilakukan oleh staf Front Office?	Seberapa puaskah Anda dengan kemudahan proses check-in/check-out di hotel?
6	Seberapa baik staf Front Office memberikan informasi yang diperlukan tentang fasilitas hotel?	Seberapa puaskah Anda dengan responsifnya hotel dalam menanggapi keluhan atau masalah Anda?
7	Seberapa cepatnya staf Front Office menanggapi keluhan atau masalah yang Anda sampaikan?	Seberapa puaskah Anda dengan keseluruhan pengalaman menginap di hotel?

Dengan tabel ini, dapat menyusun kuesioner yang mencakup pertanyaan-pertanyaan yang relevan untuk mengukur variabel X (Kinerja Front Office Department) dan variabel Y (Kepuasan



Tamu) dalam penelitian Anda. Pertanyaan-pertanyaan ini dapat membantu mengumpulkan data yang relevan untuk analisis kinerja Front Office Department dan kepuasan tamu di Hotel Grand Arkenso Parkview Semarang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 3. Pertanyaan berdasarkan Frequencies

No.	Kinerja Front Office Department	Kepuasan Tamu
1	3.7328	3.8491
2	3.2931	3.7716
3	3.6983	4.0905
4	3.5905	3.8405
5	3.6724	4.0776
6	3.7845	4.0690
7	3.6767	3.8578

Dalam tabel ini, nilai frekuensi untuk masing-masing pertanyaan pada Kinerja Front Office Department dan Kepuasan Tamu ditunjukkan sebagai angka desimal. Angka-angka ini mewakili tingkat tanggapan atau persepsi responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner. Semakin tinggi angka frekuensi, semakin baik kinerja Front Office Department atau tingkat kepuasan tamu.

### Koefisien Determinasi Ganda ( $R^2$ )

Perhitungan Koefisien Determinasi Ganda ( $R^2$ ) dengan program *SPSS 23.00 for Windows* diperoleh hasil seperti pada tabel di bawah dan untuk melihat besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel model summary berikut ini:

Table 4. Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.568 <sup>a</sup>	.323	.320	2.46045

a. Predictors: (Constant), X

Hasil pengujian determinasi ganda diperoleh nilai  $R^2 = 0,568$  atau 56,8% ini berarti Kinerja Front Office Department Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Grand Arkenso Parkview Semarang sebesar 56,8% dan sisanya sebesar 43,2% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Table 5. Uji F  
ANOVA

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	664.893	1	664.893	109.830	.000a
	Residual	1392.379	230	6.054		
	Total	2057.272	231			

a. Predictors: (Constant), x

b. Dependent Variable: y

Uji F dilakukan untuk melihat keberartian pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen atau sering disebut uji kelinieran persamaan regresi. Untuk melakukan uji F dapat dilihat pada tabel anova diatas. Hasil pengujian secara simultan diperoleh nilai F sebesar 109.830 dengan nilai sig. (p) sebesar 0,000 sehingga  $p < 0,05$  menunjukkan terdapat pengaruh positif secara simultan antara Kinerja Front Office Department Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Grand Arkenso Parkview Semarang.

Dari hasil analisis regresi linier berganda (tabel 6), Berdasarkan hasil regresi berganda tersebut diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 13.047 + 0,570 (X)$$

**Tabel 6. Regresi Berganda  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.047	1.394		9.360	.000
	x	.570	.054	.568	10.480	.000

a. Dependent Variable: y

**Table 6. Reliability Statistics**

Variabel	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
X	.733	.780	8
Y	.753	.827	8

Uji reliabilitas dipergunakan untuk mengukur sejauh mana alat ukur dapat di andalkan dan dapat dipercaya. Uji reliabilitas menunjukkan dapat di percaya dan tidaknya atau konsisten. Reliabilitas di ukur dengan *Cronbach's Alpha*. Instrument penelitian dapat dikatakan reliable jika Cronbach's Alpha > 0,60 (Ghozali, 2016). Dapat disimpulakn jika Cronvach's Alpha lebih besar dari 0,60 maka bisa dikatakan reliable.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Front Office Department memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan tamu di Hotel Grand Arkenso Parkview Semarang.

Pertanyaan tentang kinerja front office department dimana frekuensi yang tinggi menunjukkan bahwa tamu merasa staf Front Office responsif dalam menanggapi pertanyaan atau permintaan mereka. Ini mencerminkan kemampuan staf dalam memberikan respon cepat dan efektif terhadap kebutuhan tamu. Tingkat frekuensi yang baik menunjukkan bahwa proses check-in/check-out dianggap andal oleh tamu. Hal ini bisa berarti proses tersebut berjalan lancar tanpa hambatan atau masalah yang signifikan. Frekuensi yang tinggi mengindikasikan bahwa tamu menilai area Front Office sebagai bersih dan teratur. Kebersihan dan keteraturan ini memberikan kesan positif dan nyaman bagi tamu saat berinteraksi dengan staf Front Office. Frekuensi yang positif menunjukkan bahwa staf Front Office dianggap ramah dalam memberikan layanan kepada tamu. Keramahan ini menciptakan atmosfer yang menyenangkan dan menyambut bagi tamu. Tingkat frekuensi yang baik menandakan bahwa proses reservasi yang dilakukan oleh staf Front Office dianggap efisien oleh tamu. Hal ini mencerminkan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan reservasi kamar atau layanan lainnya. Frekuensi yang tinggi menunjukkan bahwa tamu merasa informasi yang diberikan oleh staf Front Office tentang fasilitas hotel cukup baik dan memadai. Informasi yang jelas dan akurat membantu tamu untuk memanfaatkan fasilitas dengan lebih baik. Frekuensi yang positif menandakan bahwa staf Front Office dinilai responsif dalam menanggapi keluhan atau masalah yang disampaikan oleh tamu. Respons yang cepat dan solutif membantu memperbaiki pengalaman tamu yang mungkin mengalami ketidaknyamanan.

Pertanyaan tentang kepuasan tamu dimana frekuensi yang tinggi menunjukkan bahwa tamu merasa puas dengan kualitas layanan secara keseluruhan yang diberikan oleh hotel. Ini mencakup berbagai aspek pelayanan mulai dari kinerja Front Office hingga layanan di seluruh fasilitas hotel. Tingkat frekuensi yang baik menandakan bahwa tamu merasa hotel responsif terhadap kebutuhan atau permintaan mereka selama menginap. Pelayanan yang responsif meningkatkan kepuasan tamu dan memperkuat hubungan positif antara hotel dan tamu. Frekuensi yang positif mengindikasikan bahwa tamu merasa puas dengan kebersihan dan keteraturan di area hotel, termasuk kamar dan fasilitas umum. Kebersihan yang terjaga memberikan pengalaman menginap yang nyaman dan menyenangkan. Frekuensi yang baik menunjukkan bahwa tamu merasa puas dengan kenyamanan dan fasilitas yang disediakan oleh hotel. Fasilitas yang lengkap dan nyaman meningkatkan tingkat kepuasan tamu selama menginap. Frekuensi yang tinggi menandakan bahwa proses check-in/check-out dianggap mudah dan efisien oleh tamu. Kemudahan ini menjadi faktor penting dalam meningkatkan pengalaman menginap tamu. Tingkat frekuensi yang positif menunjukkan bahwa hotel responsif

dalam menanggapi keluhan atau masalah yang disampaikan oleh tamu. Pelayanan yang responsif membantu menyelesaikan masalah dengan cepat dan memperbaiki pengalaman tamu. Frekuensi yang tinggi mengindikasikan bahwa tamu merasa puas dengan keseluruhan pengalaman menginap di hotel. Ini mencakup semua aspek layanan dan fasilitas yang memengaruhi keseluruhan kesan tamu terhadap hotel. Nilai frekuensi yang tinggi pada pertanyaan-pertanyaan ini, dapat disimpulkan bahwa tamu memberikan tanggapan positif terhadap kinerja Front Office Department dan merasa puas dengan berbagai aspek pelayanan yang mereka terima selama menginap di Hotel Grand Arkenso Parkview Semarang.

Koefisien determinasi ganda ( $R^2$ ) adalah ukuran yang digunakan untuk mengevaluasi seberapa baik variabel independen (dalam hal ini, kinerja Front Office Department) dapat menjelaskan variasi atau variabilitas dalam variabel dependen (kepuasan tamu). Dalam konteks analisis Anda,  $R^2$  sebesar 56,8% mengindikasikan bahwa kinerja Front Office Department memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan tamu di Hotel Grand Arkenso Parkview Semarang.  $R^2$  sebesar 56,8% menandakan bahwa sekitar 56,8% variasi atau perbedaan dalam kepuasan tamu dapat dijelaskan oleh kinerja Front Office Department. Dengan kata lain, lebih dari separuh variasi dalam kepuasan tamu dapat dikaitkan langsung dengan seberapa baik Front Office Department beroperasi dan memberikan pelayanan kepada tamu. Karena  $R^2$  yang tinggi, dapat disimpulkan bahwa variabel kinerja Front Office Department memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan tamu. Ini menunjukkan bahwa aspek-aspek seperti responsifitas staf, keandalan proses check-in/check-out, kebersihan, keramahan, efisiensi, dan informasi yang diberikan memiliki dampak yang signifikan pada bagaimana tamu merasa puas selama menginap di hotel. Hasil ini menunjukkan bahwa dalam konteks Hotel Grand Arkenso Parkview Semarang, fokus pada peningkatan kinerja Front Office Department dapat secara efektif meningkatkan tingkat kepuasan tamu. Hal ini penting untuk manajemen hotel dalam merencanakan strategi dan tindakan perbaikan yang dapat mengoptimalkan pengalaman menginap tamu. Dengan demikian, interpretasi koefisien determinasi ganda ( $R^2$ ) sebesar 56,8% memberikan pemahaman yang jelas tentang seberapa besar kinerja Front Office Department berkontribusi terhadap tingkat kepuasan tamu di Hotel Grand Arkenso Parkview Semarang.

Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F sebesar 109,830 dengan nilai signifikansi ( $p$ ) sebesar 0,000. Nilai  $p$  yang sangat kecil (kurang dari 0,05) menunjukkan bahwa terdapat keberartian yang sangat tinggi secara statistik antara kinerja Front Office Department dan kepuasan tamu di hotel. Artinya, perbedaan yang diamati dalam variabel kinerja Front Office Department secara bersama-sama berdampak secara signifikan pada kepuasan tamu.

Temuan ini menegaskan bahwa bukan hanya satu aspek dari kinerja Front Office Department yang berpengaruh pada kepuasan tamu, tetapi keseluruhan kinerja Front Office Department secara keseluruhan secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan tamu. Hal ini menggarisbawahi pentingnya mengelola seluruh aspek operasional Front Office Department secara efisien untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan tamu secara keseluruhan.

Hasil uji F yang signifikan ini memberikan informasi penting bagi manajemen hotel. Mereka dapat menggunakan temuan ini sebagai dasar untuk merancang strategi dan tindakan perbaikan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan Front Office Department secara menyeluruh, dengan harapan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas tamu. Hasil uji F yang menunjukkan keberartian pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen memberikan dukungan statistik yang kuat untuk hubungan antara kinerja Front Office Department dan kepuasan tamu di Hotel Grand Arkenso Parkview Semarang.

Koefisien regresi 0.570 yang terkait dengan variabel kinerja Front Office Department ( $X$ ) menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam kinerja Front Office Department diukur dengan skala tertentu akan mengakibatkan peningkatan sebesar 0.570 unit dalam tingkat kepuasan tamu ( $Y$ ). Dalam konteks ini, semakin tinggi nilai kinerja Front Office Department, semakin tinggi juga tingkat kepuasan tamu yang dapat diharapkan. Nilai intersep 13.047 dalam persamaan regresi menunjukkan nilai kepuasan tamu yang diharapkan ketika kinerja Front Office Department (variabel  $X$ ) adalah nol atau pada titik awal. Ini mengindikasikan bahwa meskipun kinerja Front Office Department rendah, tetap ada tingkat kepuasan dasar yang diharapkan dari tamu. Dari persamaan regresi ini, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan

positif antara kinerja Front Office Department dan kepuasan tamu di Hotel Grand Arkenso Parkview Semarang. Artinya, meningkatnya kinerja Front Office Department cenderung berdampak positif pada tingkat kepuasan tamu, dan sebaliknya, penurunan kinerja Front Office Department mungkin berkontribusi pada penurunan kepuasan tamu. Persamaan regresi ini memberikan gambaran yang lebih konkret dan matematis tentang bagaimana variabel kinerja Front Office Department (X) dan kepuasan tamu (Y) saling berhubungan dan bagaimana perubahan dalam satu variabel dapat memengaruhi variabel lainnya.

Uji reliabilitas sering kali menggunakan metode Cronbach's Alpha untuk mengukur sejauh mana item-item dalam instrumen tersebut saling konsisten. Nilai Cronbach's Alpha berkisar antara 0 hingga 1, di mana semakin tinggi nilainya, semakin baik konsistensi instrumen tersebut. Dalam penelitian, hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha untuk variabel kinerja Front Office Department sebesar 0.733, dan untuk variabel kepuasan tamu sebesar 0.753. Nilai-nilai tersebut menunjukkan tingkat reliabilitas yang cukup tinggi karena melebihi nilai ambang batas yang umumnya dianggap baik (biasanya di atas 0.6 atau 0.7). Nilai Cronbach's Alpha yang tinggi menunjukkan bahwa item-item pertanyaan dalam instrumen saling berkaitan dan mengukur dengan konsistensi variabel yang diinginkan (kinerja Front Office Department dan kepuasan tamu). Ini berarti bahwa instrumen yang digunakan dapat diandalkan untuk menghasilkan data yang akurat dan konsisten terkait dengan variabel yang diteliti. Hasil uji reliabilitas yang positif ini memberikan keyakinan bahwa data yang diperoleh dari instrumen tersebut dapat dipercaya dan dapat dijadikan dasar yang kuat untuk analisis lebih lanjut terkait dengan kinerja Front Office Department dan kepuasan tamu di Hotel Grand Arkenso Parkview Semarang.

Berdasarkan hasil-hasil penelitian bahwa kinerja Front Office Department memiliki peran yang sangat penting dalam memengaruhi kepuasan tamu di Hotel Grand Arkenso Parkview Semarang. Dengan demikian, manajemen hotel dapat menggunakan temuan ini sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan Front Office Department dan menciptakan pengalaman menginap yang lebih memuaskan bagi tamu mereka.

## SIMPULAN

Penelitian ini menggali hubungan yang mendalam antara kinerja Front Office Department dan tingkat kepuasan tamu di Hotel Grand Arkenso Parkview Semarang. Hasil analisis yang disajikan menegaskan bahwa kinerja Front Office Department memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk kepuasan tamu. Respons positif dari tamu terhadap aspek-aspek seperti responsifitas, keandalan, kebersihan, keramahan, dan efisiensi proses layanan Front Office Department sangat memengaruhi tingkat kepuasan mereka selama masa menginap di hotel. Temuan ini memberikan kontribusi yang signifikan bagi manajemen hotel dalam meningkatkan kualitas layanan Front Office Department.

Lebih jauh lagi, penelitian ini juga mengkonfirmasi bahwa instrumen yang digunakan dalam mengukur kinerja Front Office Department dan kepuasan tamu dapat diandalkan. Hal ini menunjukkan bahwa hasil penelitian memiliki landasan yang kuat dan dapat dijadikan dasar serius dalam pengambilan keputusan yang berdampak pada peningkatan mutu layanan hotel secara keseluruhan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan pemahaman mendalam tentang pentingnya kinerja Front Office Department dalam konteks kepuasan tamu, tetapi juga memberikan rekomendasi yang berharga bagi manajemen hotel dalam mengembangkan strategi untuk meningkatkan pengalaman menginap yang lebih memuaskan bagi tamu Hotel.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Taqwin, Masita, Ardiawan, K. N., & Sari, M. E. (2017). Metodologi Penelitian Kuantitatif Metodologi Penelitian Kuantitatif. In *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Issue May).
- Annisa, S. (2015). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN FRONT OFFICE TERHADAP KEPUASAN TAMU MENGINAP DI HOTEL THE AXANA PADANG HAPPY. *Nhk 技研*, 151(September), 10-17.
- Atmoko, T. P. H., Widyarningsih, H., Yogyakarta, A. P., Yogyakarta, A. P., Yogyakarta, D. K., Office, F., & Tamu, K. (2023). *Standarisasi Pelayanan Front Office Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu*. 10(2).



- Aunalal, Z. I., Kadir, A. R., Idrus, M., & Hamid, N. (2017). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Citra Destinasi Dan Loyaltitas Wisatawan Di Pulau Banda. *Jurnal Keuangan Dan Bisnis*, 3(9), 132–162.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program. IBM SPSS 23. In *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program. IBM SPSS 23*.
- Hutagalung, V. K. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan front office department terhadap kepuasan tamu di hotel pardede international medan. 3(1), 38–45.
- Masitoh, M. R., Wibowo, H. A., & Sunaryo, D. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan Kepercayaan Merek terhadap Niat Pembelian Ulang di Toko Online Tokopedia. *Manajemen*, 8(1), 60–77. <https://doi.org/10.30656/jm.v8i1.662>
- Mastarida, F. (2023). Hubungan Kualitas Layanan, Pengalaman Konsumen, Kepuasan Konsumen, dan Loyaltitas Konsumen: Model Konseptual Friska Mastarida. *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting*, 3(3), 521–526. <https://doi.org/10.47065/arbitrase.v3i3.702>
- Noor, A. (2022). *Manajemen pemasaran* (Issue April).
- Oh, H. (2000). The Effect of Brand Class, Brand Awareness, and Price on Customer Value and Behavioral Intentions. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 24(2), 136–162. <https://doi.org/10.1177/109634800002400202>
- Pratama, I. P. Y., Bagus, I., Astina, K., & Putra, A. M. (2023). Pengaruh kinerja Front Office Department terhadap Kepuasan Tamu di Sheraton Bali Kuta Resort. 7(1), 406–417.
- Ratu Bilqis, L. D., Irfal, I., & Milka, T. S. (2021). Pengaruh Kinerja Receptionist dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kesetiaan Pelanggan di The Sultan Hotel & Residence Jakarta. *At-Tadbir: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 5(1), 47. <https://doi.org/10.31602/atd.v5i1.4234>
- Rosyid, A. N., Yulianto, S., Pradapa, F., Prasastono, N., Front, P., Staff, O., Keluhan, T., & Pandanaran, T. (2017). Pengaruh Pelayanan Front Office Staff Terhadap keluhan Tamu di Pandanaran Hotel Semarang. *Prosiding Seminar Nasional Muliti Disiplin Ilmu*, 325–334.
- Suprina, R., Hendrayati, H., Gaffar, V., & Hurriyati, R. (2022). Memahami Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Hotel: Suatu Tinjauan Pustaka Sistematis Understanding Customer Satisfaction toward Hotel Service: A Systematic Literature Review. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi (JMO)*, 13(3), 233–243. <https://doi.org/10.29244/jmo.v13i3.39338>
- Wahyu, N. U., Mulyati, & Oktaviani, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Housekeeping Department Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu Menginap Di Hotel Santika Premiere Harapan Indah Bekasi. *Journal of Mandalika Review*, 1(2), 24–29. <https://doi.org/10.55701/mandalika.v1i2.35>
- Widyo Kristantyo, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyaltitas Pelanggan. *Bulletin of Management and Business*, 2(1), 1–11. <https://doi.org/10.31328/bmb.v2i1.133>.