

## Pengaruh Pelayanan Prima *Front Desk Agent* terhadap Kepuasan Tamu di The Zuri Hotel Pekanbaru

Lisa Lestari<sup>1\*</sup>, Rusella Wong<sup>2</sup>, Sri Febdarina<sup>3</sup>, Maryantina<sup>4</sup>, Asur Suryana<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup>Manajemen Perhotelan, Sekolah Tinggi Pariwisata Riau, Pekanbaru, Indonesia

e-mail: <sup>1</sup>lisalestaripriau2@gmail.com

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi profil sumber daya manusia *front desk agent*, mendeskripsikan implementasi *Standard Operational Procedure* pelayanan prima, mengukur tingkat penerapan pelayanan prima, serta menganalisis pengaruh pelayanan prima *front desk agent* terhadap kepuasan tamu di The Zuri Hotel Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode campuran. Pendekatan kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi profil SDM dan implementasi SOP. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan tamu. Sampel penelitian terdiri atas 104 tamu hotel yang dipilih melalui *purposive sampling* serta tiga informan kunci, yaitu satu *front office manager* dan dua *front desk agent*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan regresi linear sederhana dengan bantuan SPSS versi 29.0.1.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *front desk agent* memiliki profil SDM yang relevan dengan pendidikan perhotelan dan pengalaman kerja memadai. Implementasi SOP pelayanan prima berjalan baik melalui sapaan ramah, penggunaan *magic words*, pemberian *welcome drink*, dan personalisasi layanan. Tingkat penerapan pelayanan prima berada pada kategori sangat baik dengan skor rata-rata 4,27. Analisis regresi menunjukkan pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu dengan nilai koefisien determinasi sebesar 82,1 persen dan nilai *t* hitung 21,747 pada taraf signifikansi 0,05. Tingkat kepuasan tamu berada pada kategori sangat puas dengan skor rata-rata 4,29. Penelitian ini merekomendasikan manajemen hotel untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan melalui pelatihan berkala dan mempertimbangkan penambahan *Guest Relation Officer* guna meningkatkan loyalitas tamu secara berkelanjutan.

### Kata kunci :

*Front Desk Agent*; Industri Perhotelan; Kepuasan Tamu; Pelayanan Prima

### ABSTRACT

*This study aims to identify front desk agent human resources profile, describe Standard Operational Procedures implementation for excellent service, measure implementation level, and analyze the effect of front desk agent excellent service on guest satisfaction at The Zuri Hotel Pekanbaru. This study uses a mixed method combining qualitative and quantitative approaches. The qualitative approach explores HR profile and SOP implementation, while the quantitative approach measures excellent service effect on guest satisfaction. The research sample consisted of 104 hotel guests selected through purposive sampling and three key informants: one front office manager and two front desk agents. Data collection was conducted through questionnaires, in-depth interviews, and documentation. Data were analyzed using descriptive statistics and simple linear regression with SPSS version 29.0.1.0. Results indicate that front desk agents possess relevant hospitality education and adequate work experience. The implementation of excellent service SOPs is performed effectively through friendly greetings, magic words, welcome drinks provision, and personalized service. The excellent service implementation level is in very good category with average score of 4.27. Regression analysis shows that excellent service has positive and significant effect on guest satisfaction with coefficient of determination of 82.1 percent and *t*-value of 21.747 at significance level 0.05. Guest satisfaction level is in very satisfied category with average score of 4.29. This study recommends that hotel management optimize service quality through regular training and consider adding Guest Relations Officer to continuously improve guest loyalty.*

### Keywords :

*Front Desk Agent; Hospitality Industry; Guest Satisfaction; Service Excellence*

### A. PENDAHULUAN

Industri pariwisata dan perhotelan merupakan sektor ekonomi yang mengalami pertumbuhan signifikan dalam dua dekade terakhir, berkontribusi terhadap peningkatan Produk Domestik Bruto (PDB) dan penyerapan tenaga kerja di berbagai negara. Di Indonesia, industri perhotelan tumbuh pesat seiring meningkatnya mobilitas wisatawan domestik dan mancanegara, didorong oleh perbaikan konektivitas transportasi, kemudahan akses informasi melalui platform digital, serta upaya pemerintah dalam mempromosikan destinasi wisata unggulan.

Kota Pekanbaru sebagai ibu kota Provinsi Riau memiliki posisi strategis sebagai pusat aktivitas ekonomi, perdagangan, dan bisnis di wilayah Sumatera bagian tengah. Pertumbuhan ekonomi yang stabil dan meningkatnya jumlah event skala regional dan nasional turut mendorong pertumbuhan industri perhotelan di kota ini. Data dari Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru menunjukkan jumlah hotel mengalami peningkatan dari 148 unit pada tahun 2018 menjadi lebih dari 180 unit pada tahun 2023, dengan tingkat hunian kamar rata-rata mencapai 55-65 %. Fenomena ini mencerminkan dinamika persaingan

yang semakin ketat, menuntut setiap hotel tidak hanya menyediakan fasilitas fisik memadai tetapi juga memberikan pengalaman menginap memuaskan melalui pelayanan prima.

Dalam konteks industri perhotelan modern, pelayanan prima atau *service excellence* menjadi faktor determinan dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas tamu. Kandampully *et al.* (2018) menegaskan bahwa kualitas interaksi antara staf dan tamu lebih berpengaruh terhadap persepsi layanan dibandingkan aspek fisik, sehingga pengembangan kompetensi SDM, khususnya frontline staff, menjadi strategi penting untuk meningkatkan daya saing hotel. Pasca-pandemi COVID-19, industri perhotelan mengalami perubahan pola interaksi akibat adopsi teknologi digital seperti check-in otomatis, aplikasi mobile, dan chatbot berbasis AI. Namun, penelitian Kim *et al.* (2021) menunjukkan kebutuhan tamu terhadap interaksi personal dan empati justru semakin tinggi. Kondisi ini menciptakan paradoks antara efisiensi teknologi dan kehangatan layanan manusia, terutama pada *front desk* sebagai titik kontak utama, sehingga peran *front desk agent* sebagai human touch point semakin strategis dalam menciptakan diferensiasi kompetitif.

*Front desk agent*, sebagai personel garda terdepan hotel, memiliki peran krusial dalam membentuk kesan pertama dan terakhir tamu terhadap hotel. Torres dan Kline (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *front desk agent* berkontribusi hingga 70% terhadap tingkat kepuasan tamu secara keseluruhan, karena pengalaman interaksi di front desk menjadi momen kritis yang menentukan apakah tamu akan merasa puas atau kecewa. Oleh karena itu, kompetensi *front desk agent* dalam menerapkan prinsip pelayanan prima menjadi sangat penting untuk dijaga dan ditingkatkan secara berkelanjutan melalui pelatihan, evaluasi kinerja, serta implementasi *Standard Operational Procedure* (SOP) yang jelas dan terstandarisasi.

Namun dalam praktiknya, masih banyak hotel yang menghadapi tantangan dalam menjaga konsistensi kualitas pelayanan *front desk agent*. Hussain *et al.* (2015) menyatakan kesenjangan antara ekspektasi pelanggan dengan kualitas layanan aktual seringkali terjadi karena kurangnya pemahaman staf terhadap standar pelayanan yang diharapkan, serta minimnya dukungan sistem manajemen dalam memfasilitasi pelayanan prima.

Lebih lanjut, tantangan industri perhotelan pasca-pandemi semakin kompleks seiring perubahan perilaku konsumen yang menuntut protokol kesehatan ketat, fleksibilitas pembatalan, serta transparansi informasi yang lebih tinggi (Gursoy & Chi, 2020). Kondisi ini menegaskan pentingnya kajian mengenai pelayanan prima front desk agent, mengingat posisi strategis mereka dalam mengelola ekspektasi tamu, menyampaikan informasi kesehatan dan keselamatan, serta membangun kepercayaan di tengah ketidakpastian. Oleh karena itu, diperlukan

pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana hotel bintang empat di kota menengah seperti Pekanbaru dapat mengoptimalkan peran front desk agent untuk meningkatkan kepuasan tamu melalui pelayanan prima yang adaptif terhadap dinamika bisnis kontemporer, khususnya dalam masa pemulihan industri perhotelan yang masih berlangsung.

The Zuri Hotel Pekanbaru, sebagai salah satu hotel bintang empat yang berdiri sejak tahun 2019, menghadapi tantangan serupa dalam mempertahankan standar pelayanan prima di tengah kompetisi ketat. Berdasarkan data dari platform online travel agent seperti Traveloka dan Google Review periode Januari hingga Oktober 2024, terdapat fluktuasi skor kepuasan tamu dengan rata-rata rating 4.2 dari skala 5.0, dengan beberapa keluhan spesifik terkait pelayanan *front desk agent* seperti kurangnya keramahan saat menyambut tamu, lambatnya proses *check-in* pada jam sibuk, serta minimnya inisiatif dalam memenuhi kebutuhan khusus tamu. Fenomena ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang ditetapkan manajemen dengan implementasi aktual di lapangan.

Meskipun konsep pelayanan prima telah banyak diteliti dalam berbagai konteks industri jasa, kajian spesifik yang menganalisis pengaruh pelayanan prima *front desk agent* terhadap kepuasan tamu dalam konteks hotel bintang empat di Kota Pekanbaru masih sangat terbatas. Susanti dan Oktafia (2020) menunjukkan bahwa implementasi pelayanan prima di Hotel Walan Syariah Sidoarjo berpengaruh positif terhadap peningkatan kepuasan customer, namun penelitian tersebut dilakukan pada konteks hotel syariah dengan karakteristik berbeda. Sofiyanti *et al.* (2022) menemukan hubungan positif kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien determinasi sebesar 61,1%, namun dalam konteks *food and beverage* yang memiliki perbedaan karakteristik operasional dibandingkan sektor perhotelan.

Berdasarkan fenomena dan kesenjangan penelitian tersebut, penelitian ini berupaya mengidentifikasi profil sumber daya manusia *front desk agent* di The Zuri Hotel Pekanbaru dari aspek pendidikan, keterampilan, dan pengalaman kerja, mendeskripsikan implementasi *Standard Operational Procedure* terkait pelayanan prima, mengukur tingkat penerapan pelayanan prima berdasarkan enam dimensi pelayanan, serta menganalisis secara kuantitatif seberapa besar pengaruh pelayanan prima *front desk agent* terhadap kepuasan tamu. Nugraha *et al.* (2022) menyatakan bahwa peran resepsionis dalam pelayanan prima sangat ditentukan oleh penampilan profesional, kemampuan membantu tamu dengan cepat dan tanggap, serta kesiapan melayani kebutuhan tamu dengan sikap proaktif.

Grönroos dan Voima (2013) menekankan bahwa penciptaan nilai dalam layanan jasa sangat bergantung pada proses ko-kreasi antara penyedia layanan dengan pelanggan, yang hanya dapat berjalan

optimal jika penyedia layanan memiliki panduan operasional yang jelas dan terstruktur. Rather (2020) menegaskan bahwa pengalaman positif yang dirasakan tamu hotel akan mendorong mereka untuk tidak hanya kembali berkunjung, tetapi juga merekomendasikan hotel kepada orang lain, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan reputasi dan loyalitas pelanggan.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam memperkaya literatur manajemen perhotelan di Indonesia, khususnya terkait pelayanan prima *front desk agent* dan kepuasan tamu dalam konteks hotel bintang empat di wilayah Sumatera, sekaligus menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya. Dari aspek praktis, temuan penelitian ini diharapkan menjadi dasar bagi manajemen The Zuri Hotel Pekanbaru dalam merancang strategi peningkatan kualitas layanan *front desk agent* melalui perbaikan SOP, program pelatihan, dan sistem evaluasi kinerja yang lebih efektif. Bagi karyawan *front desk agent*, hasil penelitian ini dapat meningkatkan kesadaran tentang pentingnya pelayanan prima dalam memenuhi kepuasan tamu serta menjadi panduan pengembangan kompetensi profesional.

Terlebih lagi, penelitian ini dapat menjadi benchmark bagi hotel-hotel lain di Kota Pekanbaru dalam merancang strategi pelayanan yang berorientasi pada kepuasan tamu, sehingga dapat meningkatkan daya saing kolektif industri perhotelan dan mendukung pengembangan kebijakan sektor pariwisata di Kota Pekanbaru.

## B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode campuran (mixed method) dengan desain explanatory sequential, yang mengintegrasikan pendekatan kuantitatif dan kualitatif secara berurutan untuk memperoleh pemahaman komprehensif mengenai pengaruh pelayanan prima front desk agent terhadap kepuasan tamu di The Zuri Hotel Pekanbaru. Pemilihan desain explanatory sequential didasarkan pada kebutuhan untuk pertama-tama mengukur secara kuantitatif tingkat penerapan pelayanan prima dan pengaruhnya terhadap kepuasan tamu melalui survei kuesioner kepada 104 tamu, kemudian memperdalam dan menjelaskan temuan kuantitatif tersebut melalui wawancara mendalam dengan front office manager dan front desk agent untuk mengeksplorasi konteks implementasi, hambatan, dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

Creswell dan Clark (2017) menyatakan bahwa desain explanatory sequential sangat tepat digunakan ketika peneliti perlu menjelaskan atau menginterpretasi hasil kuantitatif yang memerlukan eksplorasi lebih lanjut. Dalam konteks penelitian ini, data kualitatif berfungsi untuk menjelaskan mengapa pelayanan prima front desk agent berpengaruh terhadap kepuasan tamu dengan cara mengungkap: (1) profil kompetensi dan pengalaman SDM yang

berkontribusi pada kualitas pelayanan, (2) mekanisme implementasi SOP pelayanan prima dalam praktik operasional sehari-hari, (3) tantangan yang dihadapi staf dalam memberikan pelayanan prima secara konsisten, dan (4) persepsi manajemen terhadap efektivitas strategi pelayanan yang telah diterapkan. Dengan demikian, integrasi kedua pendekatan ini memungkinkan peneliti tidak hanya mengidentifikasi seberapa besar pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan tamu secara statistik, tetapi juga memahami bagaimana dan mengapa pengaruh tersebut terjadi dalam konteks operasional hotel, sehingga menghasilkan triangulasi data yang memperkuat validitas dan kredibilitas temuan penelitian (Fetters et al., 2013).

Penelitian ini dilaksanakan di The Zuri Hotel Pekanbaru yang berlokasi di Jalan Soekarno-Hatta, Komplek Transmart, Kecamatan Payung Sekaki, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau. Penelitian dilaksanakan dalam rentang waktu enam bulan, yaitu dari Agustus 2024 hingga Januari 2025, mencakup proses perizinan, pengumpulan data, pengolahan data, hingga penyusunan laporan hasil penelitian.

Populasi dalam penelitian ini terdiri dari dua kategori, yaitu tamu yang menginap di The Zuri Hotel Pekanbaru dan karyawan pada departemen front office. Untuk kategori tamu, populasi mencakup seluruh tamu yang menginap selama periode penelitian dengan rata-rata 12.528 tamu per bulan atau setara dengan 1.044 tamu per minggu berdasarkan data okupansi hotel. Untuk kategori karyawan, populasi mencakup seluruh *staf front office* yang terlibat langsung dalam pelayanan tamu, khususnya *front desk agent* dan *front office manager*.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu teknik pemilihan sampel berdasarkan kriteria relevan dengan tujuan penelitian. Purposive sampling merupakan teknik tepat digunakan dalam penelitian yang memerlukan sampel dengan karakteristik khusus yang dapat memberikan informasi mendalam sesuai fokus penelitian. Kriteria pemilihan sampel untuk kategori tamu adalah: (1) tamu yang telah menyelesaikan proses *check-in* dan berinteraksi langsung dengan *front desk agent*, (2) tamu yang bersedia mengisi kuesioner penelitian secara sukarela, dan (3) tamu yang sedang melakukan proses *check-out* sehingga memiliki pengalaman menyeluruh mengenai pelayanan yang diterima selama menginap. Untuk kategori karyawan, kriteria pemilihan adalah staf yang memiliki tugas dan tanggung jawab langsung dalam memberikan pelayanan prima kepada tamu, yaitu *front office manager* dan *front desk agent* yang telah bekerja minimal satu tahun di The Zuri Hotel Pekanbaru.

Untuk memastikan validitas data dan meminimalkan *non-response bias*, penelitian ini menerapkan beberapa prosedur kontrol kualitas dalam pengumpulan data. Pertama, waktu pengisian kuesioner diatur agar tidak mengganggu proses *check-out* tamu dengan cara memberikan kuesioner pada saat

tamu sedang menunggu proses administrasi pembayaran diselesaikan oleh staf kasir, bukan pada saat tamu terburu-buru meninggalkan hotel. Prosedur ini memastikan bahwa responden memiliki waktu memadai (rata-rata 5-7 menit) untuk mengisi kuesioner dengan cermat tanpa merasa terbebani. Kedua, peneliti dan asisten peneliti hadir langsung di area front desk untuk menjelaskan tujuan penelitian, memberikan klarifikasi jika tamu memiliki pertanyaan, dan memastikan kelengkapan pengisian kuesioner sebelum tamu meninggalkan lokasi.

Ketiga, untuk mengatasi kemungkinan response bias dari tamu yang terlalu lelah atau tidak bersedia berpartisipasi, peneliti menerapkan prinsip partisipasi sukarela dengan memberikan penjelasan bahwa kesediaan mengisi kuesioner bersifat opsional dan tidak mempengaruhi layanan hotel yang mereka terima. Tamu yang menolak berpartisipasi dicatat sebagai non-responden, dan tingkat penolakan dimonitor untuk mengevaluasi representativitas sampel. Dari total 120 tamu yang didekati selama periode penelitian, 104 tamu bersedia berpartisipasi (response rate 86,7%), dengan 16 tamu menolak karena keterbatasan waktu atau kesibukan mendadak. Tingkat response rate sebesar 86,7% dianggap sangat baik untuk survei langsung dan mengindikasikan rendahnya non-response bias (Nulty, 2008).

Keempat, untuk memastikan validitas jawaban, peneliti melakukan screening awal terhadap kuesioner yang dikembalikan dengan memeriksa kelengkapan pengisian, konsistensi jawaban, dan kemungkinan pola jawaban yang tidak serius (misalnya, memilih opsi yang sama untuk semua pertanyaan). Kuesioner yang tidak lengkap atau menunjukkan pola jawaban tidak konsisten dikeluarkan dari analisis. Dari 104 kuesioner yang terkumpul, seluruhnya memenuhi kriteria kelengkapan dan konsistensi, sehingga dapat dianalisis lebih lanjut. Kelima, karakteristik responden yang berpartisipasi dibandingkan dengan profil tamu hotel secara umum berdasarkan data okupansi untuk memastikan bahwa sampel representatif. Hasil perbandingan menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan tujuan kunjungan (bisnis vs leisure) dan kategori kamar yang dipesan sesuai dengan proporsi tamu hotel pada umumnya, sehingga meminimalkan selection bias.

Penentuan jumlah sampel untuk kategori tamu menggunakan pendekatan Arikunto (2021), yang menyatakan bahwa apabila jumlah populasi lebih dari 100, maka sampel dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasi. Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 104 tamu yang mewakili sekitar 10% dari rata-rata jumlah tamu per minggu. Hair *et al.* (2019) menyatakan ukuran sampel minimal untuk analisis regresi adalah 100 responden agar dapat menghasilkan estimasi parameter yang stabil dan reliabel. Untuk kategori karyawan, sampel terdiri dari satu orang *front office manager* dan dua orang *front desk agent* yang dipilih sebagai informan kunci dalam wawancara mendalam.

**Tabel 1.** Informan Penelitian

Kategori Informan	Frekuensi	Keterangan
Manajer <i>Front Office</i>	1	Informan kunci wawancara
<i>Front Desk Agent</i>	2	Informan wawancara
Tamu Hotel	104	Responden kuesioner
<b>Total</b>	<b>107</b>	

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian, 2025

Penelitian ini melibatkan dua variabel utama, yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen (X) adalah pelayanan prima *front desk agent*, yang diukur melalui enam dimensi berdasarkan teori Barata, yaitu sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*), dan tanggung jawab (*accountability*). Variabel dependen (Y) adalah kepuasan tamu, yang diukur melalui tiga indikator berdasarkan teori Kotler dan Keller, yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan.

### Teknik Pengumpulan Data

Data primer dalam penelitian ini dikumpulkan melalui tiga teknik, yaitu: Kuesioner, digunakan untuk mengumpulkan data kuantitatif dari tamu hotel mengenai persepsi mereka terhadap pelayanan prima *front desk agent* dan tingkat kepuasan yang dirasakan. Kuesioner disusun dalam bentuk pernyataan tertutup dengan menggunakan skala Likert lima poin, yaitu Sangat Setuju (5), Setuju (4), Netral (3), Tidak Setuju (2), dan Sangat Tidak Setuju (1). Kuesioner disebarkan kepada tamu yang sedang melakukan proses *check-out*, dengan pertimbangan bahwa pada saat tersebut tamu telah memiliki pengalaman menyeluruh mengenai pelayanan yang diterima selama menginap.

Selanjutnya, wawancara mendalam dilakukan dengan *front office manager* dan *front desk agent* untuk memperoleh informasi mendalam mengenai profil sumber daya manusia *front desk agent*, implementasi *Standard Operational Procedure* (SOP) pelayanan prima, serta persepsi manajemen terhadap pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan tamu. Wawancara dilakukan secara tatap muka di lokasi penelitian dengan menggunakan pedoman wawancara terstruktur, dengan durasi 30-45 menit untuk setiap informan. Seluruh hasil wawancara didokumentasikan melalui rekaman audio dan catatan lapangan untuk memastikan akurasi data.

Kemudian dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan data visual dan bukti aktivitas penelitian, termasuk foto kegiatan wawancara, proses pengisian kuesioner oleh responden, serta kondisi front office The Zuri Hotel Pekanbaru. Dokumentasi juga mencakup pengumpulan data berupa ulasan tamu dari *platform online travel agent* seperti Traveloka dan Google Review.

Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari dokumen resmi The Zuri Hotel Pekanbaru, yang meliputi *Standard Operational Procedure* (SOP) pelayanan prima *front desk agent*, struktur organisasi hotel, dan data statistik okupansi

hotel. Data sekunder juga diperoleh dari studi literatur berupa jurnal ilmiah, buku, dan artikel akademik yang relevan dengan topik penelitian.

### Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan terdiri dari pedoman wawancara dan kuesioner terstruktur. Pedoman wawancara disusun berdasarkan kerangka konseptual penelitian yang mencakup pertanyaan mengenai profil sumber daya manusia *front desk agent*, implementasi SOP pelayanan prima, serta persepsi manajemen terhadap pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan tamu. Kuesioner terstruktur disusun berdasarkan indikator pelayanan prima dan indikator kepuasan tamu, dengan total 14 item pernyataan yang terdiri dari 11 item untuk variabel pelayanan prima dan 3 item untuk variabel kepuasan tamu.

**Tabel 2.** Kategori Penilaian Skala Likert

Skala Interval	Kategori
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Setuju
1,81 – 2,60	Tidak Setuju
2,61 – 3,40	Netral
3,41 – 4,20	Setuju
4,21 – 5,00	Sangat Setuju

Sumber: Sugiono, 2017

### Uji Kualitas Instrumen

#### Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sejauh mana instrumen penelitian dapat mengukur variabel yang seharusnya diukur. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan teknik korelasi *product moment* Pearson dengan membandingkan nilai *r*-hitung dengan *r*-tabel pada taraf signifikansi 0,05. Item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai *r*-hitung lebih besar dari *r*-tabel. Dengan jumlah sampel 104 responden ( $n = 104$ ), nilai *r*-tabel pada taraf signifikansi 0,05 dengan  $df = n-2 = 102$  adalah 0,1927. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dalam kuesioner memiliki nilai *r*-hitung yang lebih besar dari *r*-tabel, sehingga seluruh item dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian.

#### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi internal instrumen penelitian, yaitu sejauh mana instrumen dapat menghasilkan hasil pengukuran yang konsisten apabila digunakan berulang kali pada kondisi yang sama. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*, dengan kriteria bahwa instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60. Sebagaimana dikemukakan oleh Ghazali (2018), nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,60 menunjukkan tingkat konsistensi internal yang dapat diterima. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel pelayanan prima memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,929 dan variabel kepuasan tamu memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,815, yang menunjukkan bahwa kedua instrumen memiliki tingkat reliabilitas yang sangat baik.

### Teknik Analisis Data

Data kualitatif yang diperoleh dari wawancara dan dokumen SOP dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Proses analisis data kualitatif mengikuti tahapan yang dikemukakan oleh Miles *et al.* (2014), yang meliputi: (1) kondensasi data, yaitu proses pemilihan, penyederhanaan, dan transformasi data mentah menjadi informasi yang lebih fokus dan sistematis; (2) penyajian data, yaitu proses mengorganisir data dalam bentuk narasi, tabel, atau diagram untuk memudahkan pemahaman; dan (3) penarikan kesimpulan, yaitu proses interpretasi data untuk menjawab rumusan masalah penelitian dan menghasilkan temuan yang bermakna.

Data kuantitatif yang diperoleh dari kuesioner dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif dan statistik inferensial dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 29.0.1.0. Analisis statistik deskriptif digunakan untuk menghitung nilai rata-rata, frekuensi, dan persentase tanggapan responden terhadap setiap item pernyataan dalam kuesioner, serta untuk mengkategorikan tingkat penerapan pelayanan prima dan tingkat kepuasan tamu berdasarkan skala interval. Analisis statistik inferensial digunakan untuk menguji hipotesis penelitian melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

#### Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (pelayanan prima *front desk agent*) terhadap variabel dependen (kepuasan tamu). Persamaan regresi linear sederhana dinyatakan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Dimana:

1.  $Y$  = Variabel dependen (Kepuasan Tamu)
2.  $X$  = Variabel independen (Pelayanan Prima *Front desk agent*)
3.  $a$  = Konstanta
4.  $b$  = Koefisien regresi

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

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai  $R^2$  berkisar antara 0 hingga 1, dimana nilai yang mendekati 1 menunjukkan bahwa variabel independen mampu menjelaskan sebagian besar variasi variabel dependen. Interpretasi nilai  $R^2$  mengikuti klasifikasi yang dikemukakan oleh Ghazali (2013), sebagai berikut:

**Tabel 3.** Interpretasi Koefisien Determinasi

Skala Interval	Kategori
0,00 – 0,199	Sangat Tidak Kuat
0,20 – 0,399	Tidak Kuat
0,40 – 0,599	Cukup Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat Kuat

Sumber: Ghazali, 2013

### Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

1. Jika  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  atau nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti terdapat pengaruh signifikan variabel independen terhadap variabel dependen.
2. Jika  $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$  atau nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, yang berarti tidak terdapat pengaruh signifikan variabel independen terhadap variabel dependen.

Nilai t-tabel dihitung dengan rumus:  $df = n - k - 1$ , dimana n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel independen. Dengan  $n = 104$  dan  $k = 1$ , maka  $df = 102$ , sehingga nilai t-tabel pada taraf signifikansi 0,05 (*two-tailed*) adalah 1,984.

Dengan demikian, metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini diharapkan mampu menjawab seluruh rumusan masalah penelitian secara komprehensif dan menghasilkan temuan yang valid, reliabel, serta dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Karakteristik responden dianalisis berdasarkan jenis kelamin dan usia untuk memahami profil tamu The Zuri Hotel Pekanbaru.

**Tabel 4.** Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin dan Usia

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	61	59
	Perempuan	43	41
Usia (Tahun)	≤25	18	17
	26-35	34	33
	36-45	31	30
	>45	21	20
<b>Total</b>		<b>104</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian, 2025

Berdasarkan Tabel 4. mayoritas responden adalah laki-laki (61 orang/59%) dengan usia 26-35 tahun (34 orang/33%). Dominasi tamu laki-laki mencerminkan karakteristik Pekanbaru sebagai pusat bisnis Sumatera bagian tengah. Data Badan Pusat Statistik Provinsi Riau tahun 2023 menunjukkan dominasi tenaga kerja laki-laki di sektor formal mencapai 73%, mengindikasikan mobilitas perjalanan bisnis lebih banyak dilakukan laki-laki. Lokasi strategis The Zuri Hotel Pekanbaru di kawasan komersial dekat Transmart menjadikannya pilihan utama wisatawan bisnis.

Temuan ini sejalan dengan Nugraha *et al.* (2022) yang menemukan mayoritas tamu Hotel Mercure Jakarta Pantai Indah Kapuk didominasi laki-laki (62%) karena perjalanan bisnis. Dominasi usia 26-35 tahun menunjukkan hotel banyak dikunjungi tamu usia produktif dengan mobilitas tinggi. Kelompok usia

ini berada pada puncak karir dan produktivitas ekonomi sehingga memiliki kemampuan finansial memadai untuk menginap di hotel berbintang empat. Albattar *et al.* (2023) menyatakan tamu hotel usia 25-40 tahun memiliki ekspektasi lebih tinggi terhadap kualitas pelayanan karena lebih terpapar informasi standar layanan hotel melalui platform digital. Kim *et al.* (2021) menegaskan kelompok usia produktif cenderung memberikan penilaian kritis terhadap kualitas layanan, namun bila kepuasan terpenuhi, mereka berpotensi tinggi menjadi tamu loyal.

### Profil Sumber Daya Manusia Front desk agent di The Zuri Hotel Pekanbaru

Profil sumber daya manusia *front desk agent* di The Zuri Hotel Pekanbaru dianalisis berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan dua orang *front desk agent* yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini. Analisis profil SDM mencakup aspek usia, tingkat pendidikan, masa kerja, serta keterampilan yang dimiliki oleh *front desk agent* dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka. Pemahaman terhadap profil SDM *front desk agent* menjadi penting untuk mengidentifikasi kesesuaian kompetensi yang dimiliki dengan tuntutan pelayanan prima yang diharapkan oleh manajemen hotel dan tamu.

**Tabel 5.** Profil *Front desk agent* The Zuri Hotel Pekanbaru

No	Nama	Umur	Tingkat Pendidikan	Posisi/Jabatan
1	Monica Reftiada	26	Diploma 2 (D2)	<i>Front desk agent</i>
2	Rizky	26	SMK Perhotelan	<i>Front desk agent</i>

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian, 2025

Berdasarkan Tabel 5, Kedua *front desk agent* informan berusia 26 tahun dengan latar belakang pendidikan perhotelan (D2 dan SMK) dan masa kerja tiga tahun di The Zuri Hotel Pekanbaru. Pendidikan formal perhotelan memberikan pemahaman teoritis dan praktis mengenai standar operasional hotel, teknik komunikasi dengan tamu, penanganan keluhan, serta prinsip pelayanan prima. Pengalaman kerja tiga tahun memberikan kesempatan mengasah keterampilan interpersonal, meningkatkan kemampuan *problem solving*, serta memahami karakteristik tamu beragam.

Temuan ini sejalan dengan Oktarini (2023) yang menyatakan latar belakang pendidikan formal perhotelan dan pengalaman kerja minimal dua tahun menjadi syarat penting memastikan *front desk agent* memiliki kompetensi memadai. Widiawati (2016) menegaskan kompetensi SDM yang didukung latar belakang pendidikan relevan dan pengalaman kerja memadai berdampak positif terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan wawancara, Monica Reftiada menyatakan keterampilan paling penting adalah kemampuan berkomunikasi efektif, karena komunikasi merupakan kunci memahami kebutuhan tamu dan membangun hubungan baik. Rizky menambahkan rasa percaya diri merupakan skill

penting karena *front desk agent* harus mampu bersikap proaktif dan persuasif dalam menawarkan fasilitas hotel. Nugraha *et al.* (2022) menyatakan kemampuan komunikasi baik, sikap proaktif, dan rasa percaya diri merupakan tiga komponen utama menentukan keberhasilan *front desk agent* memberikan pelayanan prima.

Devri Rikaldi selaku *Front Office Manager* menyebutkan bahwa selain latar belakang pendidikan dan keterampilan teknis, *attitude* positif seperti ramah, sabar, empati, dan orientasi pelayanan tinggi menjadi aspek penting. Untuk mendukung pengembangan kompetensi, manajemen mengadakan *training mandatory* setiap minggu guna mempertajam keterampilan pelayanan, meningkatkan pemahaman SOP, serta membangun *teamwork* solid. Hapsari *et al.* (2015) menyatakan pelatihan berkala dan pengembangan kompetensi SDM merupakan investasi penting bagi perusahaan jasa untuk memastikan karyawan memiliki pengetahuan dan keterampilan *up-to-date*.

### Implementasi Standard Operational Procedure (SOP) Pelayanan Prima di The Zuri Hotel Pekanbaru

SOP pelayanan prima di The Zuri Hotel Pekanbaru mencakup seluruh tahapan interaksi *front desk agent* dengan tamu, mulai dari penyambutan, registrasi *check-in*, pemberian informasi, penanganan keluhan, hingga *check-out*. Berdasarkan wawancara dengan Devri Rikaldi, SOP menekankan pentingnya sapaan ramah dengan senyuman tulus, kontak mata baik, serta penggunaan *magic words* seperti "Selamat datang di The Zuri Hotel Pekanbaru", "Terima kasih", dan "Selamat beristirahat". SOP juga mencakup pemberian *welcome drink* saat *check-in* sebagai bentuk perhatian yang memberikan dampak positif. Konsep

"*little thing but goes big*" menjadi filosofi manajemen dalam merancang SOP pelayanan prima.

Suminar dan Apriliawati (2017) menyatakan kesan pertama melalui sapaan ramah dan tindakan perhatian kecil seperti menawarkan minuman meninggalkan kesan positif mendalam. Rafaeli *et al.* (2017) menegaskan tindakan kecil menunjukkan perhatian dan empati meningkatkan persepsi positif pelanggan terhadap kualitas layanan.

Aspek penting lainnya adalah menyebutkan nama tamu dalam setiap interaksi untuk menciptakan pengalaman menginap personal. Torres dan Kline (2019) menyatakan personalisasi layanan melalui penggunaan nama pelanggan merupakan faktor kunci mengubah kepuasan biasa menjadi *customer delight*. Monica Reftianda menambahkan implementasi SOP mencakup pemberian informasi lengkap mengenai fasilitas hotel seperti restoran, kolam renang, *fitness center*, *spa*, *ballroom*, serta layanan *free access wi-fi*. Rizky menekankan *front desk agent* harus bersikap proaktif menawarkan bantuan sebelum tamu meminta.

### Penerapan Pelayanan Prima Front desk agent di The Zuri Hotel Pekanbaru

Penerapan pelayanan prima *front desk agent* di The Zuri Hotel Pekanbaru dianalisis berdasarkan enam dimensi pelayanan prima yang dikemukakan Barata, yaitu sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*), dan tanggung jawab (*accountability*). Keenam dimensi diukur melalui sebelas item pernyataan dalam kuesioner yang disebarkan kepada 104 responden tamu hotel. Analisis penerapan pelayanan prima dilakukan secara deskriptif untuk mengetahui persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan *front desk agent*, serta mengidentifikasi kekuatan dan area yang memerlukan perbaikan dalam implementasi pelayanan prima.

Tabel 6. Rekapitulasi Tanggapan Tamu Terhadap Pelayanan Prima *Front desk agent*

Dimensi	Indikator	SS	S	N	TS	STS	Rata-rata	Kategori
Sikap	Bersikap ramah dan sopan	39	58	7	0	0	4,31	Sangat Baik
	Berpenampilan sopan	43	49	11	1	0	4,29	Sangat Baik
Perhatian	Menyambut dengan senyuman	42	50	10	2	0	4,27	Sangat Baik
	Peka terhadap kebutuhan tamu	37	53	12	2	0	4,20	Baik
Tindakan	Memastikan kebutuhan terpenuhi	31	62	11	0	0	4,19	Baik
	Cepat tanggap membantu tamu	36	60	7	1	0	4,26	Sangat Baik
Kemampuan	Berkomunikasi dengan baik	33	63	8	0	0	4,24	Sangat Baik
	Melayani <i>check-in/out</i> cepat	32	66	6	0	0	4,25	Sangat Baik
Penampilan	Berpenampilan rapi dan bersih	41	55	7	1	0	4,31	Sangat Baik
Tanggung Jawab	Bersedia mendengarkan keluhan	44	52	7	1	0	4,34	Sangat Baik
	Memberikan informasi jelas	44	52	7	1	0	4,34	Sangat Baik
TOTAL		422	620	93	9	0	4,27	Sangat Baik
Persentase (%)		36,9	54,2	8,1	0,8	0		

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian, 2025

Berdasarkan Tabel 6, penerapan pelayanan prima front desk agent mencapai skor rata-rata 4,27 yang termasuk kategori Sangat Baik. Analisis terhadap enam dimensi pelayanan prima menunjukkan variasi penilaian yang mencerminkan kekuatan dan area pengembangan dalam implementasi pelayanan di The Zuri Hotel Pekanbaru.

Dimensi Sikap memperoleh penilaian sangat tinggi dengan rata-rata 4,31, menunjukkan keberhasilan front desk agent menciptakan first impression positif melalui keramahan dan kesopanan. Tingginya penilaian ini tidak terlepas dari implementasi *magic words* seperti "Selamat datang di The Zuri Hotel Pekanbaru", "Terima kasih", dan "Selamat beristirahat" yang telah distandarisasi dalam

SOP. Penggunaan magic words menciptakan efek psikologis positif yang dikenal sebagai verbal stroking, di mana kata-kata afirmatif merangsang respons emosional positif dan membuat tamu merasa dihargai. Sapaan ramah dan kontak mata yang baik juga membangun koneksi emosional awal yang membentuk halo effect - kesan positif pada interaksi pertama yang mempengaruhi penilaian tamu terhadap aspek layanan lainnya.

Tingginya penilaian sikap di Pekanbaru mencerminkan kesesuaian dengan ekspektasi budaya lokal. Dalam konteks budaya Melayu Riau yang menjunjung filosofi "murah senyum, lemah lembut", keramahan bukan hanya standar profesional tetapi juga norma sosial yang sangat dihargai. Kandampully et al. (2018) menemukan bahwa tamu di negara-negara Asia memberikan bobot lebih tinggi pada personal touch dan emotional connection dalam pelayanan hotel (skor 4,5 dari 5,0) dibanding tamu di Amerika Utara (skor 3,8), yang lebih memprioritaskan efisiensi dan profesionalisme. Menariknya, tren global pasca-pandemi COVID-19 menunjukkan konvergensi ekspektasi, di mana kebutuhan akan human warmth dan empathetic service meningkat di seluruh dunia, memberikan The Zuri Hotel Pekanbaru competitive advantage yang relevan untuk pasar domestik maupun internasional.

Dimensi Penampilan juga memperoleh penilaian tinggi yang sejalan dengan dimensi sikap. Penampilan rapi dan bersih front desk agent berkontribusi pada kredibilitas dan profesionalisme yang dipersepsikan tamu. Pizam (2020) menegaskan penampilan fisik karyawan hotel memiliki pengaruh signifikan terhadap first impression tamu dan persepsi mereka terhadap kredibilitas hotel, bahkan sebelum interaksi verbal dimulai.

Dimensi Tanggung Jawab memperoleh penilaian tertinggi dengan rata-rata 4,34, melampaui dimensi lainnya termasuk Sikap dan Penampilan (4,31). Pencapaian ini mengindikasikan bahwa tamu sangat menghargai accountability dan transparansi informasi dari front desk agent. Tingginya penilaian pada dimensi ini dapat dijelaskan melalui dua faktor psikologis utama. Pertama, kesediaan mendengarkan keluhan menciptakan psychological safety yang membuat tamu merasa aman menyampaikan ketidakpuasan. Kedua, pemberian informasi jelas mengurangi uncertainty anxiety yang sering dialami tamu saat check-in di hotel baru. Grönroos dan Voima (2013) menyatakan tanggung jawab penyedia layanan mencakup kemampuan mendengarkan feedback pelanggan dan memberikan informasi transparan, yang berkontribusi pada pembangunan kepercayaan jangka panjang.

Dalam konteks global, tingginya skor tanggung jawab di Pekanbaru konsisten dengan pola di negara-negara Asia yang menganut budaya kolektif. Kim et al. (2021) menemukan bahwa tamu di Asia Tenggara memberikan bobot lebih tinggi pada aspek responsivitas terhadap keluhan dibanding tamu di

negara Barat yang lebih memprioritaskan efisiensi teknis. Perbedaan ini mencerminkan ekspektasi budaya di mana proses mendengarkan dianggap sebagai bentuk penghormatan, bukan sekadar prosedur operasional. Temuan ini menegaskan bahwa penanganan keluhan efektif dan pemberian informasi akurat merupakan faktor krusial membangun kepercayaan pelanggan dan mendorong repeat visit, terutama dalam konteks budaya Indonesia yang mengutamakan hubungan interpersonal.

Dimensi Perhatian memperoleh penilaian positif meskipun skornya sedikit lebih rendah dibanding Dimensi Sikap dan Tanggung Jawab. Perbedaan ini mengindikasikan bahwa meskipun front desk agent sudah baik dalam menunjukkan sikap ramah, masih terdapat ruang perbaikan dalam kepekaan proaktif terhadap kebutuhan spesifik tamu. Perhatian merupakan dimensi yang lebih kompleks karena memerlukan tidak hanya kesadaran untuk bersikap ramah, tetapi juga kemampuan membaca situasi dan mengantisipasi kebutuhan sebelum tamu meminta. Perbedaan antara sikap ramah yang dapat dilatih melalui SOP dengan perhatian tulus yang memerlukan empati autentik dan kecerdasan emosional tinggi menjelaskan mengapa dimensi ini memiliki skor lebih rendah.

Rather (2020) menyatakan perhatian tulus yang ditunjukkan melalui senyuman dan sikap proaktif menciptakan memorable experience yang melampaui kepuasan fungsional dan masuk ke ranah kepuasan emosional. Dalam konteks global, dimensi perhatian memiliki ekspresi berbeda lintas budaya. Konsep omotenashi di Jepang menekankan antisipasi kebutuhan tamu secara ekstrem dengan skor implementasi mencapai 4,6 dari 5,0, termasuk mengingat preferensi dari kunjungan sebelumnya dan menyiapkan amenities sesuai profil tamu. Sementara hotel-hotel di Amerika Serikat cenderung memberikan perhatian melalui sistem loyalty program terdigitalisasi dengan tingkat personalisasi 75% tetapi interaksi personal lebih minimal. Praktik di The Zuri Hotel Pekanbaru yang mengekspresikan perhatian melalui kehangatan personal dan small talk mencerminkan karakteristik budaya Indonesia yang lebih ekspresif dan relasional, meskipun masih dapat ditingkatkan dengan mengadopsi pencatatan preferensi tamu berbasis sistem untuk anticipatory service yang lebih baik.

Dimensi Tindakan memperoleh penilaian positif yang mencerminkan responsivitas front desk agent dalam memastikan kebutuhan tamu terpenuhi. Skor pada dimensi ini mengindikasikan bahwa front desk agent mampu memberikan respons cepat dan tepat terhadap permintaan tamu. Namun, perbedaan antara tindakan reaktif (merespons permintaan) dengan tindakan proaktif (mengantisipasi sebelum diminta) menjelaskan mengapa dimensi ini tidak mencapai skor setinggi Tanggung Jawab. Kemampuan untuk tidak hanya merespons tetapi juga mengantisipasi kebutuhan tamu memerlukan



pengalaman dan pemahaman mendalam terhadap pola perilaku tamu yang beragam.

Hussain et al. (2015) menyatakan responsivitas dan jaminan pemenuhan kebutuhan pelanggan merupakan dimensi kualitas layanan paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di industri jasa. Kecepatan tindakan menjadi prioritas berbeda antar budaya. Hotel-hotel di negara-negara Barat seperti Amerika Serikat dan Jerman sangat menekankan kecepatan respons dengan target waktu di bawah 2 menit untuk permintaan standar, sementara hotel-hotel di Asia lebih menyeimbangkan kecepatan dengan kehangatan interaksi personal. Konsep *little thing but goes big* yang diterapkan The Zuri Hotel Pekanbaru melalui pemberian welcome drink dan personalisasi layanan menunjukkan upaya mengintegrasikan efisiensi dengan personal touch yang menjadi karakteristik pelayanan Indonesia.

Dimensi Kemampuan memperoleh penilaian tinggi yang mencerminkan kompetensi teknis front desk agent dalam komunikasi dan efisiensi operasional. Tingginya skor pada dimensi ini dapat dikaitkan dengan profil SDM yang memiliki latar belakang pendidikan perhotelan (D2 dan SMK) dan pengalaman kerja tiga tahun, yang diperkuat melalui training mandatory setiap minggu. Kombinasi antara pengetahuan teoritis, pengalaman praktis, dan pelatihan berkelanjutan menghasilkan kemampuan komunikasi efektif dan kecepatan pelayanan check-in/check-out yang memuaskan tamu.

Torres dan Kline (2019) menyatakan kemampuan komunikasi efektif dan efisiensi operasional dalam proses check-in dan check-out merupakan dua faktor penting menentukan tingkat kepuasan tamu. Terdapat trade-off antara efisiensi dengan personal touch yang dinavigasi berbeda oleh setiap budaya. Hotel-hotel chain internasional seperti Marriott dan Hilton di negara-negara Barat telah mengadopsi teknologi self check-in kiosk untuk meningkatkan efisiensi, dengan rata-rata waktu check-in di bawah 3 menit. Namun, penelitian pasca-pandemi menunjukkan bahwa 68% tamu tetap menghargai interaksi personal dengan front desk agent meskipun teknologi tersedia. Albattat et al. (2023) menegaskan kemampuan komunikasi baik tidak hanya membantu penyampaian informasi, tetapi juga membangun rapport dan kepercayaan. The Zuri Hotel Pekanbaru yang mempertahankan human interaction dalam proses check-in/check-out sambil tetap menjaga efisiensi menunjukkan strategi seimbang yang sesuai dengan ekspektasi tamu yang menghargai baik kecepatan maupun kehangatan personal.

### Tingkat Kepuasan Tamu di The Zuri Hotel Pekanbaru

Berdasarkan keseluruhan hasil tanggapan tamu terhadap tiga item pernyataan yang mengukur tiga indikator kepuasan tamu, dapat disusun rekapitulasi tingkat kepuasan tamu di The Zuri Hotel Pekanbaru sebagaimana disajikan pada Tabel 7 berikut.

**Tabel 7.** Rekapitulasi Tanggapan Tamu Terhadap Kepuasan Tamu

No	Penilaian	Jawaban					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	
1	Tamu puas dengan kesesuaian harapan (Y1)	39	58	7	0	0	104
2	Tamu puas dengan minat berkunjung kembali (Y2)	43	49	11	1	0	104
3	Tamu puas dengan kesediaan merekomendasikan (Y3)	42	50	10	2	0	104
<b>Total</b>		<b>124</b>	<b>157</b>	<b>28</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>312</b>
<b>Rata_rata</b>		-	-	-	-	-	<b>1.338/312</b>
<b>Skala Likert</b>		-	-	-	-	-	<b>4,29</b>
<b>Kategori Skala</b>							<b>Sangat Setuju</b>
<b>%</b>							<b>100</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian, 2025

Berdasarkan Tabel 7, mayoritas responden (157 jawaban/50,3%) memberikan tanggapan setuju, diikuti 124 jawaban (39,7%) sangat setuju, 28 jawaban (9,0%) netral, dan hanya 3 jawaban (1,0%) tidak setuju. Skor rata-rata tingkat kepuasan tamu adalah 4,29, yang berdasarkan kategori skala Likert dikategorikan sebagai Sangat Puas.

Untuk indikator kesesuaian harapan, 93,3% tamu menyatakan pelayanan prima yang diberikan *front desk agent* sesuai dengan harapan mereka. Sofiayanti et al. (2022) menemukan bahwa pelayanan prima mencakup dimensi sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesesuaian harapan pelanggan, dengan nilai koefisien determinasi sebesar 61,1%. Albattat et al. (2023) menyebutkan kesesuaian harapan dipengaruhi oleh konsistensi kualitas layanan, komunikasi efektif, responsivitas

terhadap kebutuhan pelanggan, serta kemampuan memberikan pengalaman personal berkesan.

Untuk indikator minat berkunjung kembali, 88,5% tamu menyatakan berminat kembali menginap di The Zuri Hotel Pekanbaru. Kim et al. (2021) menemukan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali, dengan *customer delight* sebagai variabel mediasi yang memperkuat hubungan tersebut. Rather (2020) menegaskan pengalaman positif yang dirasakan wisatawan atau tamu hotel mendorong mereka tidak hanya kembali berkunjung, tetapi juga merekomendasikan destinasi atau hotel kepada orang lain.

Untuk indikator kesediaan merekomendasikan, 88,5% tamu bersedia merekomendasikan hotel kepada orang lain. Kandampully et al. (2018) menyatakan kesediaan merekomendasikan merupakan indikator

utama dari loyalitas *attitudinal* dan *behavioral*, dimana pelanggan dengan pengalaman positif akan secara sukarela menjadi *brand advocate* dan mempromosikan hotel kepada orang lain tanpa mengharapkan imbalan.

Tingginya skor kepuasan mencerminkan efektivitas implementasi SOP pelayanan prima, kompetensi SDM *front desk agent* memadai, serta komitmen manajemen hotel dalam menjaga konsistensi kualitas pelayanan. Temuan ini sejalan dengan Susanti dan Oktafia (2020) yang menemukan implementasi pelayanan prima yang baik berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kepuasan *customer*.

### Pengaruh Pelayanan Prima Front Desk Agent Terhadap Kepuasan Tamu di The Zuri Hotel Pekanbaru

Untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima *front desk agent* terhadap kepuasan tamu di The Zuri Hotel Pekanbaru, dilakukan serangkaian pengujian statistik menggunakan perangkat lunak SPSS versi 29.0.1.0. Pengujian ini meliputi uji kualitas instrumen (uji validitas dan reliabilitas), analisis regresi linear sederhana, uji koefisien determinasi, serta uji signifikansi (uji t) untuk menguji hipotesis penelitian.

Tabel 8. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

Variable	Item	r-hitung	r-tabel	Validitas	Cronbach's Alpha	Reliabilitas
Pelayanan Prima (X)	X.1.1 – X.6.2 (11 item)	0.669 – 0.833	0.1927	Valid	0.929	Reliabel
Kepuasan Tamu (Y)	Y.1 – Y.3 (3 item)	0.845 – 0.877	0.1977	Valid	0.815	Reliabel

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS, 2025

Berdasarkan Tabel 8, seluruh item pernyataan memiliki nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel (0,1927), sehingga dinyatakan valid dan layak digunakan untuk mengukur variabel pelayanan prima *front desk agent* dan kepuasan tamu. Nilai r-hitung terendah adalah 0,669 pada dimensi perhatian dan nilai r-hitung tertinggi adalah 0,877 pada indikator minat berkunjung kembali. Nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel pelayanan prima sebesar 0,929 dan kepuasan tamu sebesar 0,815, keduanya berada di atas *cut-off* 0,60. Tingginya nilai reliabilitas instrumen penelitian menunjukkan bahwa item-item pernyataan dalam kuesioner memiliki koherensi yang kuat dalam mengukur konstruk yang sama, sehingga jawaban responden terhadap item-item tersebut konsisten dan tidak acak.

Tabel 9. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana, Koefisien Determinasi, dan Uji t

Variabel	B	R	R <sup>2</sup>	Kategori Pengaruh	t-hitung	t-tabel	Sig.	Hasil
Konstanta	-0.684	0.906	0.821	Sangat Kuat	-1.091	1.984	0.278	H <sub>0</sub> Ditolak
Pelayanan Prima (X)	0.288				21.747	1.984	0.000	H <sub>a</sub> Diterima

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS, 202

Sementara itu, nilai koefisien regresi (b) sebesar 0,288 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel pelayanan prima *front desk agent* (X) akan meningkatkan kepuasan tamu (Y) sebesar 0,288 satuan, dengan asumsi faktor lain tetap konstan. Koefisien regresi yang bertanda positif mengindikasikan bahwa terdapat hubungan positif

Hasil dari pengujian statistik ini akan memberikan bukti empiris mengenai besaran dan signifikansi pengaruh pelayanan prima *front desk agent* terhadap kepuasan tamu.

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum melakukan analisis pengaruh, dilakukan pengujian kualitas instrumen penelitian untuk memastikan bahwa alat ukur yang digunakan valid dan reliabel. Uji validitas dilakukan untuk mengukur sejauh mana instrumen penelitian dapat mengukur variabel yang seharusnya diukur dengan menggunakan teknik korelasi *product moment* Pearson. Dengan jumlah sampel 104 responden (n = 104), nilai r-tabel pada taraf signifikansi 0,05 dengan df = n-2 = 102 adalah 0,1927. Item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi internal instrumen penelitian menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*, dengan kriteria bahwa instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60. Ghazali (2018) menyatakan nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,60 menunjukkan tingkat konsistensi internal yang dapat diterima.

### Analisis Regresi Linear Sederhana

Setelah instrumen penelitian terbukti valid dan reliabel, dilakukan analisis regresi linear sederhana untuk mengetahui pengaruh variabel independen (pelayanan prima *front desk agent*) terhadap variabel dependen (kepuasan tamu) serta untuk mengetahui arah hubungan antara kedua variabel tersebut. Persamaan regresi linear sederhana dinyatakan dalam bentuk  $Y = a + bX$ , dimana Y adalah variabel dependen (kepuasan tamu), X adalah variabel independen (pelayanan prima *front desk agent*), a adalah konstanta, dan b adalah koefisien regresi yang menunjukkan besarnya perubahan variabel Y untuk setiap perubahan satu satuan variabel X.

antara pelayanan prima *front desk agent* dengan kepuasan tamu, yang berarti semakin baik kualitas pelayanan prima yang diberikan oleh *front desk agent*, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan tamu.

Temuan mengenai pengaruh positif pelayanan prima *front desk agent* terhadap kepuasan tamu ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh

Sofiayanti *et al.* (2022) tentang pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan di Keramiku Coffee & Gallery, yang menemukan bahwa pelayanan prima berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien regresi yang signifikan. Kandampully *et al.* (2018) tentang loyalitas pelanggan di industri perhotelan menyatakan bahwa hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan merupakan temuan yang konsisten ditemukan dalam berbagai konteks industri jasa, termasuk industri perhotelan.

Nilai koefisien korelasi ( $R$ ) adalah 0,906, menunjukkan hubungan sangat kuat antara pelayanan prima *front desk agent* dengan kepuasan tamu. Nilai  $R^2$  sebesar 0,821 atau 82,1% menunjukkan variabel pelayanan prima *front desk agent* mampu menjelaskan 82,1% variasi yang terjadi pada variabel kepuasan tamu, sedangkan sisanya sebesar 17,9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti. Berdasarkan klasifikasi Ghozali (2013), nilai  $R^2$  sebesar 0,821 berada pada kategori pengaruh sangat kuat.

Tingginya nilai koefisien determinasi menunjukkan pelayanan prima *front desk agent* merupakan faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan tamu di The Zuri Hotel Pekanbaru. Temuan ini sejalan dengan Susanti dan Oktafia (2020) yang menemukan pelayanan prima memiliki pengaruh sangat kuat terhadap kepuasan *customer* dengan nilai  $R^2$  tinggi. Kim *et al.* (2021) menyatakan kualitas interaksi antara *frontline staff* dengan pelanggan memiliki pengaruh sangat dominan terhadap kepuasan pelanggan, bahkan lebih dominan dibandingkan faktor-faktor lain seperti fasilitas fisik atau harga.

Berdasarkan uji  $t$ , nilai  $t$ -hitung untuk variabel pelayanan prima *front desk agent* adalah 21,747, jauh lebih besar dari  $t$ -tabel 1,984, dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hasil ini menunjukkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, membuktikan bahwa pelayanan prima *front desk agent* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu di The Zuri Hotel Pekanbaru.

Temuan ini memperkuat hasil penelitian Susanti dan Oktafia (2020) yang menemukan pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan *customer*. Sofiayanti *et al.* (2022) menambahkan bahwa pelayanan prima yang mencakup dimensi sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab tidak hanya memenuhi kebutuhan fungsional, tetapi juga kebutuhan emosional pelanggan, sehingga menciptakan ikatan emosional kuat antara pelanggan dengan penyedia layanan.

Torres dan Kline (2019) menegaskan kualitas pelayanan *frontline staff*, khususnya *front desk agent*, memiliki pengaruh sangat signifikan terhadap kepuasan tamu dan pencapaian *customer delight*. Hotel yang mampu memberikan pelayanan prima secara konsisten memiliki keunggulan kompetitif kuat karena kepuasan tamu tinggi mendorong *repeat visit* dan *positive word-of-mouth* yang berkontribusi pada peningkatan reputasi dan okupansi hotel.

## D. SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan prima *front desk agent* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu di The Zuri Hotel Pekanbaru. Profil SDM *front desk agent* yang memiliki latar belakang pendidikan formal perhotelan (D2 dan SMK), pengalaman kerja tiga tahun, serta keterampilan komunikasi efektif dan rasa percaya diri tinggi, didukung oleh program *training mandatory* setiap minggu, menjadi modal penting dalam implementasi pelayanan prima yang konsisten dan berkualitas.

Implementasi SOP pelayanan prima telah berjalan dengan baik, mencakup sapaan ramah, penggunaan *magic words*, pemberian *welcome drink*, personalisasi layanan melalui penyebutan nama tamu, serta pemberian informasi lengkap mengenai fasilitas hotel. Sistem evaluasi kinerja berkala melalui *mystery guest* memastikan standar pelayanan dijalankan secara konsisten oleh seluruh *front desk agent*.

Penilaian 104 responden tamu terhadap enam dimensi pelayanan prima (sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab) menunjukkan tingkat penerapan pelayanan prima berada pada kategori Sangat Baik dengan skor rata-rata 4,27. Dimensi tanggung jawab memperoleh penilaian tertinggi (4,34) yang menunjukkan *front desk agent* mampu mendengarkan keluhan dan memberikan informasi jelas dengan baik.

Hasil analisis regresi linear sederhana mengonfirmasi pengaruh signifikan pelayanan prima *front desk agent* terhadap kepuasan tamu dengan nilai koefisien regresi 0,288 dan koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,821, menunjukkan pelayanan prima mampu menjelaskan 82,1% variasi kepuasan tamu dengan kategori pengaruh sangat kuat. Uji hipotesis menghasilkan nilai  $t$ -hitung 21,747 >  $t$ -tabel 1,984 dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ , sehingga hipotesis penelitian diterima. Tingkat kepuasan tamu mencapai kategori sangat puas dengan skor rata-rata 4,29, mencakup kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan hotel kepada orang lain.

Meskipun penerapan pelayanan prima telah mencapai kategori sangat baik, upaya peningkatan kualitas layanan tetap perlu dilakukan melalui optimalisasi program pelatihan, pengembangan sistem *reward* bagi *front desk agent* berkinerja konsisten, serta perbaikan berkelanjutan SOP pelayanan prima berdasarkan *feedback* tamu dan evaluasi berkala. Mengingat mayoritas tamu merupakan *repeater* dan *back to back*, penambahan posisi *Guest Relation Officer* (GRO) dapat dipertimbangkan untuk memberikan pengalaman personal lebih eksklusif kepada tamu VIP dan meningkatkan loyalitas tamu.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengeksplorasi variabel lain yang mempengaruhi kepuasan tamu seperti program loyalitas, pembaruan fasilitas, kualitas pelayanan departemen lain (*housekeeping*, *food and beverage*), serta pengaruh

teknologi digital dalam meningkatkan efisiensi pelayanan. Penggunaan metode analisis lebih kompleks seperti *Structural Equation Modeling* (SEM) dapat memberikan pemahaman lebih mendalam mengenai hubungan kausal antara pelayanan prima, kepuasan tamu, dan loyalitas tamu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Albattat, A., Jamaludin, A., & Zuraimi, N. S. M. (2023). Service quality and customer satisfaction in the hotel industry: A systematic literature review. *Heliyon*, 9(2).
- Arikunto, S. (2021). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik* (Edisi Revisi). Rineka Cipta.
- Creswell, J. W., & Clark, V. L. P. (2017). *Designing and conducting mixed methods research* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Dean, A. M. (2007). The Impact of the Customer Orientation of Call Center Employees on Customers' Affective Commitment and Loyalty. *Journal of Service Research*, 10(2), 161-173.
- Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2016). Comparison of convenience sampling and purposive sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 5(1), 1-4.
- Fetters, M. D., Curry, L. A., & Creswell, J. W. (2013). Achieving integration in mixed methods designs—Principles and practices. *Health Services Research*, 48(6pt2), 2134-2156. <https://doi.org/10.1111/1475-6773.12117>
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 21 update PLS regresi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Grönroos, C., & Voima, P. (2013). Critical service logic: Making sense of value creation and co-creation. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 41(2), 133-150.
- Gursoy, D., & Chi, C. G. (2020). Effects of COVID-19 pandemic on hospitality industry: Review of the current situations and a research agenda. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 29(5), 527-529. <https://doi.org/10.1080/19368623.2020.1788231>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
- Hapsari, A. M., Kusumawati, A., & Suharyono. (2015). Pengaruh service excellent terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya pada loyalitas pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 1(2), 1-9.
- Hussain, R., Al Nasser, A., & Hussain, Y. K. (2015). Service quality and customer satisfaction of a UAE-based airline: An empirical investigation. *Journal of Air Transport Management*, 42, 167-175.
- Kandampully, J., Zhang, T. C., & Bilgihan, A. (2018). Customer loyalty: A review and future directions with a special focus on the hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(3), 379-414.
- Kim, M., Vogt, C. A., & Knutson, B. J. (2021). Relationships among customer satisfaction, delight, and loyalty in the hospitality industry. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 39(2), 170-197.
- Kim, M., Vogt, C. A., & Knutson, B. J. (2021). Relationships among customer satisfaction, delight, and loyalty in the hospitality industry. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 39(2), 170-197. <https://doi.org/10.1177/1096348012471376>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Nugraha, R. N., Sari, D. P., & Hidayat, W. (2022). Peran resepsionis dalam memberikan pelayanan prima kepada pengunjung Hotel Mercure Jakarta Pantai Indah Kapuk. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 6(1), 283-290.
- Nulty, D. D. (2008). The adequacy of response rates to online and paper surveys: What can be done? *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 33(3), 301-314. <https://doi.org/10.1080/02602930701293231>
- Oktarini, R. (2023). Pelayanan prima resepsionis dalam menerima tamu pada marketing office Paradise Resort Ciputat Tangerang Selatan. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 5(8), 3247-3253.
- Pizam, A. (2020). *International Encyclopedia of Hospitality Management* (3rd ed.). Routledge.
- Rafaeli, A., Ziklik, L., & Doucet, L. (2017). The impact of call center employees' customer orientation behaviors on service quality. *Journal of Service Research*, 10(3), 239-255. <https://doi.org/10.1177/1094670507309650>
- Rather, R. A. (2020). Customer experience and engagement in tourism destinations: The experiential marketing perspective. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 37(1), 15-32.
- Sofiyanti, A., Ramadhani, D. V., & Ratna, Y. (2022). Pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan di Keramiku Coffee & Gallery. *Jurnal Bening*, 9(1), 45-56.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suminar, R., & Apriliawati, M. (2017). Pelayanan prima pada orang tua siswa di Sempoa SIP TC Paramount Summarecon. *Jurnal Sekretari dan Manajemen*, 1(2), 115-122.

- Supriyanto, A., Wiyono, B. B., & Burhanuddin. (2019). Effects of service quality and customer satisfaction on loyalty of bank customers. *Humanities & Social Sciences Reviews*, 7(4), 1204–1210.
- Susanti, Y. A., & Oktafia, R. (2020). Implementasi pelayanan prima dalam upaya peningkatan kepuasan customer pada Hotel Walan Syariah Sidoarjo. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 5(2), 106–118.
- Torres, E. N., & Kline, S. (2019). From customer satisfaction to customer delight: Creating a new standard of service for the hotel industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(5), 642–659.
- Widiawati, K. (2016). Analisis implementasi pelayanan prima sekretaris perusahaan bagi pelanggan internal pada Perum Jamkrindo Jakarta. *Jurnal Administrasi dan Kesekretarisan*, 5(2), 140–150.