

## PENGARUH KINERJA FRONT DESK AGENT TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL ALLIUM NAGOYA BATAM

Rita<sup>1)</sup>, Alida Wahyuni<sup>2)</sup>, Muhammad Dwiko Ramadhani<sup>3)</sup>

<sup>1</sup>Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, ITB Swadharma

<sup>2</sup>Prodi Keuangan dan Perbankan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, ITB Swadharma

<sup>3</sup>Prodi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam

Correspondence Author: Rita, ritasatriajuqra@gmail.com, Jakarta, Indonesia

### Abstract

Nowadays, employee performance is a determinant of success in a particular industry, company, or organization, if the employee performance is good, then good also the results received, but if bad, it will be poorly received results are not optimal, one of the industries that often find the problem of employee performance is less than the maximum is the hospitality industry, where service becomes the aspect of work, where the performance of employees will affect the services provided to hotel guests, and also affect the hotel guest satisfaction. The author determines the most appropriate Section Front Desk Agent, because the scope of service is very broad, and often problematic to the services provided because the performance of Front Desk Agent is not maximal which makes the guests feel dissatisfied, so the authors do this study aims to determine whether the performance Front Desk Agent has a significant and positive influence on hotel guest satisfaction, where the authors determine the exact location of research because there is an appropriate problem in the hotel Allium Nagoya Batam, in this study the authors use descriptive method Verifikatif to determine the influence, while the population of this study is the hotel guests and took a sample of 50 guests, and collected data from several samples with questionnaires distributed. Based on the results of the data processing questionnaire, which uses a simple linear regression analysis that with the addition of 1% X will increase the satisfaction value = 0.731, and the performance of the Front Desk Agent at the Nagoya Allium Batam hotel has a positive effect on guest satisfaction.

**Keywords:** Front Desk Agent Job Performance, Guest Satisfaction

### Abstrak

Dewasa ini kinerja pegawai merupakan penentu keberhasilan dalam sebuah industri, perusahaan, atau organisasi tertentu, apabila kinerja pegawai tersebut baik, maka baik pula hasil yang diterima, akan tetapi apabila buruk, maka akan buruk hasil yang diterima tidak maksimal, salah satu industri yang kerap menemukan masalah mengenai kinerja pegawai yang kurang maksimal, adalah industri perhotelan, dimana pelayanan menjadi aspek kerjanya, dimana kinerja pegawai akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan terhadap tamu hotel, serta berpengaruh pula terhadap kepuasan tamu hotel. Penulis menentukan Section yang paling tepat yaitu Front Desk Agent, karena lingkup pelayanannya

sangat luas, dan kerap bermasalah terhadap pelayanan yang diberikan karena kinerja Front Desk Agent tidak maksimal yang membuat tamu merasa tidak puas, sehingga penulis melakukan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kinerja Front Desk Agent berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan tamu hotel, dimana penulis menentukan lokasi penelitian yang tepat karena terdapat masalah yang sesuai yaitu di hotel Allium Nagoya Batam, dalam penelitian ini penulis menggunakan metode Deskriptif Verifikatif untuk mengetahui pengaruh tersebut, adapun yang menjadi populasi penelitian ini adalah tamu hotel yang sedang menginap, serta mengambil sejumlah sampel sebanyak 50 orang tamu, dan mengumpulkan data dari sejumlah sampel tersebut dengan penyebaran kuesioner. Berdasarkan hasil olahan data kuesioner, dimana menggunakan analisis regresi linear sederhana menunjukkan dengan penambahan sebesar 1% nilai variabel X akan bertambah nilai kepuasan sebesar  $= 0,731$ , dan kinerja Front Desk Agent di hotel Allium Nagoya Batam berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu.

**Kata Kunci:** Kinerja Front Desk Agent, Kepuasan tamu

## A. PENDAHULUAN

Industri perhotelan menyediakan sekaligus menawarkan fasilitas akomodasi berupa fisik, barang, berbentuk kamar sebagai tempat peristirahatan saat melakukan perjalanan, bepergian, atau berwisata, namun definisi dari Hotel sendiri adalah suatu bisnis jasa atau pelayanan yang dijalankan yang menyediakan akomodasi serta dikelola secara komersial yang disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, baik kamar untuk penginapan, dan juga makan serta minum, maupun fasilitas pelayanan jasa lainnya (Meirina, 2017: 01). Dalam bisnis pariwisata, dan tentunya dalam industri perhotelan terdapat hal penting yang berpengaruh terhadap proses berjalannya bisnis tersebut, yaitu berkaitan dengan pelayanan, jasa (Service) sebagai sumbu utama, penggerak proses tersebut seperti yang telah dijelaskan sebelumnya. Tanpa adanya pelayanan, fasilitas tersebut tidak akan bisa di tawarkan, dijual, atau bahkan digunakan dengan sendirinya dan lebih buruk nya bisnis tersebut akan mati, sehingga pelayanan menjadi hal yang terpenting dalam bisnis tersebut. Pelayanan tidak berwujud secara fisik namun tetap bisa ditawarkan dengan sendirinya, sedangkan barang belum tentu bisa ditawarkan tanpa

adanya sebuah perlakuan untuk menawarkan barang tersebut, oleh karena itu, kenapa dalam bisnis pariwisata khususnya industri perhotelan harus selalu berkaitan dengan pelayanan atau jasa dan juga sangat penting, selain pentingnya pelayanan serta erat kaitannya dalam dunia bisnis, industri, dan bahkan hotel, pelayanan tersebut juga harus diperhatikan, dirangkai, dan dirancang sebelum akhirnya diberikan atau disampaikan kepada pelanggan agar pelayanan dapat diterima dengan baik, mudah dipahami, dan sesuai dengan tujuan pentingnya dari pelayanan tersebut.

Dalam sebuah manajemen yang mana sebagai pihak pengelola hotel, serta yang mengatur seluruh kegiatan di dalam hotel tersebut, dalam pengelolaannya dijabarkan lagi dengan membentuk departemen yang lebih spesifik berdasarkan tugas serta area yang mana pelayanan tersebut dibutuhkan oleh pelanggan atau tamu sesuai kebutuhannya, dan diantara departemen lainnya yang penting serta dalam operasional kerjanya berkaitan dengan pelayanan terdapat satu departemen yang paling penting, juga berpengaruh dalam keberhasilan hotel adalah Departemen Kantor Depan atau Front Office Department.

Pelayanan tersebut tidak diiringi dengan kinerja departemen Front Office yang baik,

pelayanan yang telah dirangkai, dirancang, serta di bentuk dari awal tidak akan efektif diterima oleh pelanggan, kemungkinan akan berdampak buruk, pelanggan menjadi tidak puas sekaligus menurunkan tingkat keberhasilan hotel serta daya saing bisnis, oleh karena itu dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan selain dirangkai dengan baik, kinerja juga menjadi faktor utama yang mempengaruhi pelayanan yang diberikan sudah cukup efektif untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Salah satu bagian departemen di Front Office, yang mana kinerja pekerja pada bagian tersebut sangat mempengaruhi kinerja departemen Front Office itu sendiri, serta berpengaruh juga terhadap kepuasan tamu hotel, sehingga keberhasilan hotel pun tercapai, yaitu Section Front Desk, dan pekerja pada bagian tersebut disebut dengan Front Desk Agent, kenapa Front Desk Agent kinerjanya dianggap berpengaruh besar terhadap kepuasan tamu, karena sebagai Front Desk Agent tugas dan lingkup kerjanya cukup luas, bahkan diharapkan agar bisa bekerja Multitask terkait dalam hal memberikan pelayanan kepada tamu.

Satu alasan mengapa Front Desk Agent termasuk dalam bagian yang cukup menjadi perhatian oleh departemen Front Office, bahkan manajemen hotel terhadap kinerjanya dalam melayani tamu, seperti halnya jika Front Desk Agent dapat melayani tamu dari awal datang menyambut tamu dengan ramah, berinteraksi dengan pilihan kata yang tepat dan santun, menangani proses Check-in dengan cepat, menjelaskan dan menyelesaikan persoalan tamu dengan efektif, dan efisien, hingga akhirnya menangani proses Check-out tamu dengan baik, sehingga dapat menciptakan First dan Last image yang tak terlupakan oleh pelanggan atau tamu, atau mungkin dapat menjadikan First Impression yang menakjubkan bagi tamu yang pertama kali menginap, selain itu juga tamu juga merasakan ingin berulang kali kembali menginap di hotel tersebut, bahkan

membawakan keberhasilan untuk hotel, dengan mendatangkan atau mengundang minat banyak tamu yang ingin meraskan kepuasan mendapatkan pelayanan dengan kinerja pekerja yang baik, oleh karena itu kenapa kinerja dari Front Desk Agent harus dipantau, dan di tingkatkan.

## B. METODE PENELITIAN

Dengan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dapat diukur dengan melihat respon berupa intensitas kunjungan tamu, harapan pelanggan, masukan pelanggan, serta kebutuhan pelanggan, hal tersebut dapat meningkatkan kinerja, menggunakan teori Oliver (dalam Irine, 2009:61), dan teori untuk variabel (x)

Kinerja menggunakan teori Ivancevich, Konopaske, dan Matteson (dalam Hussein Fattah, 2017:7), dijelaskan dalam kerangka sebagai berikut:

Variabel (x) Kinerja	• Kesigapan ( <i>Responsive</i> )	Variabel (y) Kepuasan  Oliver (dalam Irine, 2009:61)	• Harapan Tamu
	• Kecermatan		• Intensitas kunjungan
	• Profesionalitas		• Kebutuhan tamu
	• Kecepatan		• <i>Guest Comments</i>
Ivancevich, dkk  dalam Fattah, 2017:7)	Penampilan		

Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Hipotesis dari penelitian ini menjelaskan bahwa Kinerja Front Desk Agent berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan tamu hotel, tepatnya Kinerja Front Desk Agent hotel Allium Nagoya Batam berpengaruh terhadap kepuasan tamu yang menginap di hotel tersebut, dijelaskan dalam persamaan berikut:

H0: variabel (x) kinerja tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel (y) kepuasan.

Ha: variabel (x) kinerja berpengaruh signifikan terhadap variabel (y) kepuasan

Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif Verifikatif. Menurut (Nazir, 2014:43) menjelaskan bahwa “metode Deskriptif merupakan suatu metode untuk meneliti status dari sekelompok manusia, suatu sistem pemikiran, suatu set kondisi, suatu objek, ataupun kelas peristiwa pada masa sekarang. Serta tujuannya adalah untuk menjelaskan atau mendeskripsikan, menggambarkan secara akurat, faktual dan sistematis perihal sifat-sifat, fakta-fakta serta korelasi antar fenomena yang diteliti”. Pendapat tersebut di dukung pula oleh (Hermawan, 2006:17) yang menjelaskan bahwa “Penelitian Deskriptif adalah penelitian yang menjelaskan suatu karakteristik tertentu dari suatu fenomena”.

Tujuan dari metode deskriptif tersebut adalah untuk menuangkan suatu gambaran atau memaparkan aspek apa saja yang berhubungan dengan suatu fenomena yang di teliti dari sudut pandang organisasi, individual, industri dan lainnya. Metode deskriptif tersebut digunakan untuk memperoleh gambaran atau deskripsi mengenai Pengaruh Kinerja Front Desk Agent terhadap Kepuasan tamu di hotel Allium Nagoya Batam.

Objek yang akan di teliti dalam penelitian ini adalah tamu hotel ataupun pelanggan hotel yang menginap di hotel, tepatnya di hotel Allium Nagoya Batam, yang mana diukur dari kepuasan tamu tersebut terhadap pelayanan, berdasarkan kinerja dari Front Desk Agent yang didapat selama menginap maupun pertama kali datang ke hotel.

Kepuasan tamu dapat diukur melalui harapan tamu ketika menginap di hotel berdasarkan kinerja Front Desk Agent bahwa kebutuhan, keperluan, dan keinginan tamu akan tercapai diluar ekspektasi tamu, selain itu juga dengan mengukur intensitas kunjungan tamu, seberapa sering tamu yang sama menginap pada kurun waktu tertentu, serta jumlah tamu yang sama sering menginap, dan juga dengan memberikan

kuesioner tentang tanggapan langsung dari tamu mengenai kinerja Front Desk Agent pada operasionalnya, berdasarkan hal-hal tersebut dapat ditarik sebagai sumber data yang cukup penting dalam penelitian ini.

### **Populasi**

Menurut (Sugiyono, 2012:119) “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Berdasarkan penjelasan di atas maka populasi yang terdapat dalam penelitian ini adalah seluruh tamu atau pelanggan yang telah menginap maupun sedang menginap di hotel Allium Nagoya Batam, yang mana dapat masuk kedalam kategori usia tenaga kerja, yaitu berkisar umur 18 - 50 tahun ke atas, dan juga telah diatur dan dijelaskan dalam UU No.13 tahun 2003 Bab 1 ayat 2 “usia tenaga kerja merupakan penduduk yang berusia 17 - 56 tahun, pada rentang usia tenaga kerja tersebut responden dianggap sudah bisa mengamati perbandingan kinerja Front Desk Agent di hotel Allium Nagoya Batam terhadap harapan yang dibayangkan, serta memahami bagaimana cara mengisi kuesioner dengan baik dan benar.

### **Sampel**

Menurut (Sugiyono, 2012:62) “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki Populasi” namun berbeda dengan pendapat (Purwanto dan Sulistyatuti, 2007:38) mengatakan bahwa Sampel sebagai Representative atau ideal apabila karakteristik Sampel sama dengan karakteristik Populasi, jika karakteristik Sampel tidak sama atau tidak mirip dengan karakteristik Populasi maka dikatakan Sampel bias atau Unrepresentative Sample.

Penelitian ini menggunakan teknik penarikan sampel Sampling Accidental, menurut pendapat (Sugiyono, 2012:126) “Sampel Accidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/ Incidental

bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data”.

Besar ukuran Sampel dalam penelitian ini sedikitnya 50 sampel, seperti yang telah dikemukakan oleh Kumar (dalam Wardhani, 2009:42) yang menjelaskan bahwa penggunaan sampel yang besar dalam penelitian kuantitatif dianggap akan menghasilkan perhitungan statistik yang akurat, penjelasan tersebut juga didukung oleh pernyataan (Kerlinger dan Lee, 2009) dalam jurnal (Wardhani, 2009:42) yang menyarankan sebanyak 30 sampel sebagai jumlah minimal sampel dalam penelitian kuantitatif.

Berdasarkan data mengenai tingkat hunian atau Occupancy hotel Allium Nagoya Batam, yang mana penulis dapatkan ketika melakukan penelitian selama seminggu, penulis mendapatkan informasi mengenai Occupancy hotel Allium Nagoya Batam untuk tanggal 6 juli, didapatkan tingkat hunian mencapai 52,61% dari total kamar 211, sehingga kamar yang terisi pada hari itu sejumlah 111 kamar, dibandingkan dengan jumlah sampel yang penulis gunakan sudah dapat mewakili hasil tanggapan mengenai pengaruh kinerja Front Desk Agent di hotel Allium terhadap kepuasan tamu.

### Metode Pengumpulan Data

Menurut (Nazir, 2014:153) menjelaskan bahwa Pengumpulan Data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh segala data yang diperlukan. Pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam metode ilmiah, oleh karena itu pada umumnya data yang dikumpulkan akan digunakan untuk dikaji, data yang dikumpulkan harus cukup valid untuk digunakan. Validitas data dapat di tingkatkan jika alat pengukur serta kualitas dari pengambilan datanya sendiri cukup valid.

Dalam penelitian yang dilakukan di hotel Allium Nagoya Batam melakukan

pengambilan data berupa pengambilan gambar yang memaparkan kondisi nyata bagaimana kinerja dari Front Desk Agent saat sedang bekerja dalam operasional, yang mana saat sedang melayani tamu, serta pengambilan gambar saat melakukan penyebaran angket atau kuesioner untuk melihat respon langsung tamu, yang berlangsung di hotel Allium Nagoya Batam, sedangkan jenis data sekunder yang di dapatkan melalui wawancara singkat dengan bagian manajemen, untuk mendapatkan data berupa kunjungan tamu atau *Occupancy List*, intensitas kunjungan tamu, sistem kerja di departemen *Front Office*, serta gambaran umum mengenai hotel Allium Nagoya Batam.

### Penyebaran Kuesioner

Penyebaran kuesioner termasuk dalam teknik pengumpulan data primer dengan menyebarkan daftar pertanyaan atau pun pernyataan yang dirangkai dengan sedemikian rupa secara logis agar mudah dipahami, berkaitan dengan hal-hal atau masalah yang terdapat dalam penelitian.

Setiap pernyataan merupakan jawaban-jawaban yang memiliki makna dalam menguji dugaan sementara atau hipotesis, dalam penyebaran serta mengumpulkan data penulis membutuhkan waktu selama kurang lebih seminggu untuk mendapatkan data yang lengkap.

### Wawancara

Wawancara atau Interview merupakan salah satu teknik yang pada umumnya digunakan untuk mendapatkan informasi khusus mengenai hal tertentu dalam suatu penelitian ataupun untuk tujuan jurnalistik, adapun alasan kenapa wawancara menjadi teknik pengumpulan informasi atau data yang sering, dan cukup penting digunakan dalam penelitian, karena berdasarkan tujuannya wawancara digunakan untuk mendapatkan informasi khusus yang belum tentu didapatkan secara umum, serta prosesnya yang dapat dikatakan lebih efektif,



dimana wawancara harus memiliki sumber yang terpercaya, dan dilakukan dengan pendekatan yang baik sebelum melakukan percakapan dengan sumber.

Penulis melakukan wawancara dengan salah satu Supervisor di Front Office untuk menanyakan informasi umum tentang hotel Allium Nagoya Batam, serta informasi khusus sebagai data penunjang dalam penelitian berupa *Guest Comment*, dan tingkat *Occupancy* hotel Allium Nagoya Batam, serta penulis melakukan wawancara singkat dengan responden saat melakukan penyebaran kuesioner salah satunya yang merupakan warga Negara Malaysia yang sedang menginap, menyatakan bahwa kerap kali menginap di hotel Allium, terhitung telah 3 kali menginap di hotel Allium Nagoya Batam karena menyukai pelayanan dari *Receptionist* yang sigap, serta area hotel Allium yang strategis, terutama sangat dekat dengan salah satu akses yaitu pelabuhan Harbour Bay.

### Teknik Analisis Data

Penulis juga menggunakan beberapa metode analisis, yaitu Analisis Regresi Linear sederhana, analisis ini digunakan untuk memahami seberapa besar pengaruh antara variabel (x) kinerja Front Desk Agent dengan variabel (y) kepuasan tamu, dengan rumus yang dijelaskan oleh Sugiyono (2011) sebagai berikut:

$$Y' = a + bX$$

Keterangan:

Y' = kepuasan tamu

X = kinerja Front Desk Agent

a = konstanta

b = koefisien regresi

dan untuk menghitung nilai a dan b dapat menggunakan rumus:

$$a = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

### Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi tempat penelitian adalah hotel Allium Nagoya Batam, berada di komplek Panorama Nagoya yang juga salah satu komplek pertokoan dan pusat belanja di kota Batam. Jadwal penelitian yang penulis laksanakan di hotel Allium Nagoya Batam, berlangsung selama kurang lebih seminggu dimulai dari tanggal 1 Juli hingga 6 Juli 2018, dan melakukan pengolahan data hasil analisis selama 2 - 3 hari.

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan dari hasil analisis data regresi yang diolah menggunakan Software SPSS, dapat dijelaskan bahwa variabel (x) kinerja dapat diartikan sebagai variabel Independent atau variabel bebas dalam penelitian, sedangkan variabel (y) kepuasan sebagai variabel Dependent atau variabel terikat, yang artinya adalah kinerja seorang Front Desk Agent merupakan suatu hal yang menjadi ukuran, penilaian atau faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu di hotel, dengan jumlah pengaruh yang dihasilkan sebesar = 46,3% juga sebagai jumlah Koefisien Determinasi, yang mana sesuai dengan persamaannya, jumlah tersebut mendekati 1 berarti semakin kuat pengaruh kinerja terhadap kepuasan.

Hasil perhitungan analisis regresi berdasarkan kuesioner, di dapatkan jumlah konstanta (a) = 6,717, yang dapat di artikan sebagai nilai konsisten, dengan koefisien regresi variabel (x) sebesar = 0,731, dari jumlah tersebut dapat dijelaskan bahwa dengan penambahan 1% nilai koefisien regresi variabel (x) kinerja, maka nilai variabel (y) bertambah sebesar = 0,731, bahwa nilai variabel (x) tersebut berpengaruh positif, dimana sesuai dengan teori regresi menurut Levin dan Rubin (1998:648) bahwa Regresi digunakan untuk menentukan sifat-sifat dan kekuatan hubungan antara dua variabel serta memprediksi nilai dari suatu variabel yang belum diketahui dengan didasarkan pada observasi masa lalu terhadap variabel tersebut dan variabel-variabel lainnya,

regresi dapat menentukan sifat positif, atau negatif hubungan antara dua variabel.

Kinerja Front Desk Agent memiliki pengaruh positif terhadap meningkatnya kepuasan tamu di hotel Allium Nagoya Batam.

#### D. PENUTUP

Berdasarkan hasil analisa dan olahan data penelitian yang penulis lakukan didapati kesimpulan, yaitu kinerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu yaitu, koefisien regresi X sebesar = 0,731, yang menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai kinerja maka nilai kepuasan bertambah sebesar = 0.731, koefisien nilai tersebut terbilang positif, sehingga dapat dikatakan bahwa nilai pengaruh variabel (x) terhadap variabel (y) adalah positif, dapat diartikan sebagai jika terjadi peningkatan terhadap kinerja Front Desk Agent akan berpengaruh terhadap kepuasan tamu di hotel, dengan kata lain tamu akan merasa puas apabila kinerja Front Desk Agent saat memberikan pelayanan sangat maksimal, baik dan benar.

Adapun saran yang penulis berikan berdasarkan hasil penelitian yang di dapat pada hotel Allium Nagoya Batam, terkait masalah kinerja Front Desk Agent yang berpengaruh terhadap kepuasan tamu hotel selama menginap adalah:

1. Berdasarkan hasil penelitian, menyebutkan bahwa kinerja Front Desk Agent berpengaruh positif terhadap kepuasan di hotel. Allium Nagoya Batam, hal tersebut memunculkan tanggapan penulis untuk terus menjaga kinerja yang sudah baik, yang telah dikenal baik oleh tamu hotel, karena akan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan hotel Allium Naogoya Batam itu sendiri.
2. Diharapkan agar dapat meningkatkan lagi, dan terus melakukan evaluasi agar kinerja Front Desk Agent, maupun kinerja semua pegawai hotel dapat

menjadi lebih baik lagi sarankan untuk melakukan pengecekan ulang

#### E. DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Ma'ruf. (2014). Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan. Yogyakarta: Aswaja Pressindo
- Arikunto, Suharsimi. (2010). Prosedur Penelitian – Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta. (2006). Prosedur Penelitian – Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta
- Chair, Ira Meirina. (2017). Hotel Room Division Management. Edisi Pertama. Jakarta: Kencana
- Fattah, Hussein. (2017). Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai. Edisi Pertama. Yogyakarta: Elmaterra
- Hermawan, Asep. (2006). Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif. Jakarta: PT.Gramedia Widiasarana
- Ismayanti. (2010). Pengantar Pariwisata. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia (Grasindo)
- Kerlinger. (2000). Teori Wawancara Psikodignostic. [Online] Available at: <http://www.leutikaprio.com/main/media/sample/TEORI20WAWANCARA20PSIKODIGNOSTIK20-20SAMPLE.pdf>
- Komar, Richard. (2014). Hotel Management – Manajemen Perhotelan. Jakarta: PT, Grasindo
- Komalasari, Gantina, dkk. (2011). Asesmen Teknik Nontes dalam Perspektif BK Komprehensif. Jakarta: PT. Indeks (Pustaka Kuesioner)
- Kustini, Henny. (2017). General Hotel Management. Edisi Pertama. Yogyakarta: Deepublish
- Larasati, Sri. (2016). Excellent Hotel Operation. Edisi Pertama. Yogyakarta: Ekuilibria

- Mefri, Happy. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Front Office terhadap Kepuasan Tamu di Hotel The Axana Padang. Padang. (Tidak Diterbitkan)
- Nazir. (2014). Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia
- Sulistiyastuti. (2007). Metode Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial. Yogyakarta: Gaya Media
- Rangkuti, Freddy. (2016). Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima. Edisi Pertama. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Rahadi, Dedi Rianto. (2010). Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia. Edisi Pertama. Malang: Tunggal Mandiri Publishing
- Rahmayanty, Nina. (2010). Manajemen Pelayanan Prima. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Republik Indonesia. (2003). Undang-Undang Nomor 13 mengenai usia tenaga kerja
- Richard, Levin dan Rubin David. (1998). Statistic For Management. Edisi Ketujuh. Australia: Prentice Hall International
- Silalahi, Ulbert. (2010). Metode Penelitian Sosial. Bandung: PT. Refika Aditama
- Sugiyono dan Agus Susanto. (2015). Cara Mudah Belajar SPSS & Lisrel. Edisi Pertama. Bandung: Alfabeta, CV.(2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B. Bandung: Alfabeta, CV
- Utama, Bagus Rai. Pengantar Industri Pariwisata: Tantangan dan Peluang Bisnis Kreatif. Edisi Kedua. Yogyakarta: Deepublish