

Hubungan Pelayanan Prima *Receptionist* Terhadap Kepuasan Tamu Studi Kasus JTS Hotel *Ressort And Convention* Parbaba, Samosir

Tomos FH Lumbanraja^{1*}, Herlina Saragih²,
Pestaria Naibaho³, Harisan Boni Firmando Nainggolan⁴

^{1,2,3,4}Prodi Pariwisata Budaya dan Keagamaan, Institut Agama Kristen Negeri Tarutung

Abstrak:

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pelayanan prima *receptionist* terhadap kepuasan tamu studi kasus Jaya Tunas Sejati Hotel *Ressort & Convention* Parbaba, Samosir. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif deskriptif. Populasi adalah keseluruhan tamu yang menginap di Jaya Tunas Sejati Hotel *Ressort & Convention* Parbaba, Samosir jumlah rata-rata keseluruhan bulan Januari-Mei sebanyak 280-300 orang setiap bulannya dan ditetapkan sampel sebanyak 60. Data dikumpulkan dengan angket tertutup sebanyak 30 item. Hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat hubungan pelayanan prima *receptionist* terhadap kepuasan tamu studi kasus Jaya Tunas Sejati Hotel *Ressort & Convention* Parbaba, Samosir dibuktikan dengan analisa data sebagai berikut: 1) uji hubungan yang positif diperoleh nilai $r_{xy} = 0,516 > r_{tabel(\alpha=0,05,n=60)} = 0,254$ dengan demikian diketahui bahwa terdapat hubungan yang positif antara variabel X dengan variabel Y. 2) Uji hubungan yang signifikan diperoleh nilai $t_{hitung} = 4,590 > t_{tabel(\alpha=0,05,dk=n-2=58)} = 2,000$ dengan demikian terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X dengan variabel Y. Sehingga H_a yang mengatakan terdapat hubungan pelayanan prima *receptionist* terhadap kepuasan tamu studi kasus Jaya Tunas Sejati Hotel *Ressort & Convention* Parbaba, Samosir diterima dan H_0 ditolak.

Kata Kunci: pelayanan prima *receptionist*, kepuasan tamu

Abstract:

This study aims to determine the relationship between excellent receptionist service and guest satisfaction. The case study of Jaya Tunas Sejati Hotel Resort & Convention Parbaba, Samosir. The research method used is descriptive quantitative research method. The population is the total number of guests staying at Jaya Tunas Sejati Hotel Resort & Convention Parbaba, Samosir, with an average total of 280-300 people per month from January to May and a set sample of 60. Data were collected using a closed questionnaire of 30 items. The results of data analysis show that there is a relationship between excellent receptionist service and guest satisfaction in the case study of Jaya Tunas Sejati Hotel Resort & Convention Parbaba, Samosir, as evidenced by data analysis as follows: 1) positive relationship test, the value of $r_{xy} = 0.516 > r_{table}(\alpha=0, 05, n = 60) = 0.254$ thus it is known that there is a positive relationship between the X variable and the Y variable. 2) The significant relationship test is obtained by the value of $t_{count} = 4.590 > t_{table}(\alpha=0.05, dk=n-2=58) = 2,000$ thus there is a significant relationship between variable X and variable Y. So H_a who says there is a relationship between excellent receptionist service and guest satisfaction in the case study of Jaya Tunas Sejati Hotel Resort & Convention Parbaba, Samosir is accepted and H_0 is rejected.

Keywords: service excellent receptionist, guest satisfaction

PENDAHULUAN

Hotel Jaya Tunas Sejati disingkat JTS adalah sebuah usaha akomodasi yang terletak di Desa Siopat Sosor Parbaba Kabupaten Samosir. Tjiptono (2002:58) pelayanan prima diartikan berdasar dari 4 unsur pokok yaitu : kecepatan, ketepatan,

* Tomos FH Lumbanraja, IAKN Tarutung
Email: ferdinandlumbanraja54@gmail.com

keramahan, kenyamanan. Maddy (2009 : 8) pelayanan prima yang mempunyai standar kualitas adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan atau masyarakat umum. Menurut Atep Adya Barata (2017:58) pelayanan prima (*service excellent*) adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada organisasi.

Dari ke-tiga pendapat ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan keramahan, kenyamanan, kecepatan dan ketepatan waktu yang diterapkan untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan bagi tamu agar mereka selalu loyal kepada organisasi.

Agusnawar (2004:14) Tamu Hotel adalah Setiap orang yang datang dengan tujuan untuk menginap di hotel dan atau mempergunakan fasilitas atau jasa-jasa hotel yang telah disediakan. Menurut Greenberg (2010:8), tamu atau pelanggan adalah individu atau kelompok yang terbiasa membeli sebuah produk atau jasa berdasarkan keputusan mereka atas pertimbangan manfaat maupun harga yang kemudian melakukan hubungan dengan perusahaan melalui telepon, surat, dan fasilitas lainnya untuk mendapatkan suatu penawaran baru dari perusahaan. Menurut Kustini Henny *General Hotel Management* (Yogyakarta: Depublish, 2017:24-25), Tamu adalah orang yang menghendaki pelayanan yang disediakan oleh hotel, orang yang sangat penting yang menggunakan fasilitas hotel, bukanlah pengganggu, tetapi justru merupakan tujuan dari pelayanan setiap pegawai hotel, bukanlah benda mati, tetapi manusia yang mempunyai perasaan, emosi, rasa suka dan tidak suka, juga curiga, orang yang selalu benar menurut pendapatnya sendiri, orang yang menginginkan karyawan untuk memenuhi kebutuhannya, orang yang mau membayar secara wajar sesuai dengan apa yang dinikmatinya, penyebab utama adanya hotel, tamu adalah sang Raja, tamu bukanlah pegawai hotel.

Dari ketiga pendapat ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa tamu ataupun pelanggan hotel adalah orang yang datang dengan tujuan untuk berkunjung, menginap, menggunakan fasilitas-fasilitas dan memperoleh pelayanan berupa produk dan jasa demi memperoleh kepuasan sesuai dengan yang diharapkan, dan berkewajiban

membayar segala harga fasilitas, layanan produk, dan penginapan sesuai permintaan tamu tersebut.

Studi kasus yang menjadikan penulis tertarik mengangkat judul tersebut karena adanya masalah pelayanan yang terjadi di dalam hotel yang belum melaksanakan konsep implementasi pelayanan prima sehingga tamu hotel belum memperoleh pelayanan sesuai yang diharapkan. Untuk merumuskan masalah pelayanan yang terjadi, Maka penulis melakukan penelitian terdahulu dengan mengadopsi data jumlah rata-rata tamu yang menginap di Jaya Tunas Sejati Hotel dalam 5 bulan terakhir mulai dari bulan Agustus–Desember, Tahun 2021 beserta komplain tamu terkait pelayanan *receptionist* yang sering terjadi selama tamu menginap.

Tabel 1.1

Jumlah Rata-rata Tamu Yang Menginap Mulai Bulan Agustus - Desember Dan Komplain Tamu Terhadap Pelayanan *Receptionist* Jaya Tunas Sejati Hotel Ressornt and Convention Parbaba, Samosir, Tahun 2021

NO	Bulan	Jumlah Tamu	Jumlah Tamu Komplain	Komplain Tamu
1	Agustus	483 Orang	108 Orang	Kurangnya disiplin waktu
2	September	460 Orang	96 Orang	Kurang menghargai
3	Oktober	453 Orang	90 Orang	Komunikasi belum efektif
4	November	525 Orang	115 Orang	Penampilan Biasa
5	Desember	630 Orang	140 Orang	Kurang Kepedulian
Jlh	5 Bulan	2.551 Orang	549 Orang	

Sumber : *Book Report Receptionist JTS Hotel Ressornt and Convention Parbaba*, Samosir 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwasannya pelayanan *receptionist* sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu dan jumlah pertumbuhan tamu yang menginap setiap bulannya di Jaya Tunas Sejati Hotel. Dengan demikian, masalah tersebut timbul dari proses pelayanan yang diberikan oleh pelayan hotel secara khusus *receptionist* terhadap tamu dengan belum sepenuhnya menerapkan konsep implementasi pelayanan prima, yang dimulai dari Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Appearance*) dan Tanggung jawab (*Accountability*).

Untuk mengetahui indikator yang paling utama pelayanan prima *receptionist* terhadap kepuasan tamu yang harus diimplementasikan Studi Kasus Jaya Tunas Sejati Hotel *Ressort & Convention* Parbaba, Samosir maka penulis merancang rencana pemecahan masalah sesuai dengan pendapat Atep Adya Barata dan Swastika (2003:18) mengungkapkan konsep implementasi pelayanan prima, yaitu ; a. Perhatian (*attention*) dibangun karena adanya rasa *care* maupun kepedulian penuh kepada pelanggan. Menurut Bender, dalam Jurnal Ijtimaya IAIN Pekalongan (2017:91) kepedulian adalah menjadikan diri kita terhubung dengan orang lain dan terhubung akan apapun yang terjadi terhadap orang tersebut. Oleh karena itu, orang yang mengutamakan kebutuhan dan perasaan orang lain daripada kepentingannya sendiri adalah orang yang peduli.

b. Tindakan (*Action*) merupakan wujud kegiatan nyata dalam melayani yang harus dilakukan dalam memberikan proses pelayanan kepada pelanggan. Tindakan yang seharusnya dilakukan *receptionist* dalam melayani tamu, seperti; membawa barang tamu, membantu tamu menggunakan fasilitas hotel ketika dibutuhkan, mengangkat telepon dari tamu dengan cepat, terkadang *receptionist* juga harus menyambut tamu dengan membuka pintu loby untuk tamu yang datang, membantu orangtua untuk ditopang menuju kamar tamu bila dibutuhkan dan melakukan segala keperluan tamu seperti bila kamar keadaan kotor, *receptionist* harus tangan terbuka membersihkan kamar tamu tersebut. Sedangkan menurut Parasuraman dkk (Fitzsimmons dan Fitzsimmons, 2004 : Zeithaml dan Bitner, 2006) yaitu ; a. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. b. *Empathy* (empati) yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan. Serta mengutip dua point sesuai tulisan Tagor Pangaribuan, (2018:55), yaitu; a. *Parbahul-bahul na bolon*, memiliki pengertian yang sangat mendalam tentang sikap masyarakat batak dalam menerima tamu yang selalu memiliki persediaan berupa bakul atau tempat padi/beras yang besar (*pareme na godangan*), jadi setiap tamu yang datang selalu menunjukkan kepada tamu bahwa pemilik rumah tidak pelit pada kondisi apapun. Pemilik rumah selalu menawarkan kepada tamu untuk makan dan dengan *las ni roha* (sukacita) mengadakan jamuan makan kepada setiap tamu yang datang. b. *Paramak so ra balunon*, artinya selalu dalam sukacita dan keikhlasan menerima tamu dengan

membentangkan tikar untuk memasuki rumah / tempat yang disediakan (dalam bahasa batak "rade roha na pahembanghon amak manjalo tamu").

Untuk mengetahui indikator kepuasan tamu sebagai pengaruh kepuasan tamu terhadap pelayanan prima, penulis menggunakan teori yang dikemukakan oleh Tjiptono (2008) sebagai berikut : a. hubungan pelanggan dan perusahaan menjadi harmonis, b. memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, c. mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, d. tercipta rekomendasi dari mulut ke-mulut yang menguntungkan perusahaan, e. reputasi menjadi baik dimata konsumen, dan f. laba yang diperoleh meningkat.

Penelitian ini menyangkut ; a. apakah Indikator Yang Paling Utama Dari Konsep Pelayanan Prima Studi Kasus Jaya Tunas Sejati Hotel *Ressort & Convention* Parbaba, Samosir ? dan b. apakah Hubungan Pelayanan Prima *Receptionist* Terhadap Kepuasan Tamu Studi Kasus Jaya Tunas Sejati Hotel *Ressort & Convention* Parbaba, Samosir ?

penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui indikator yang paling utama dari konsep pelayanan prima *receptionist* dan untuk mengetahui hubungan pelayanan prima *receptionist* terhadap kepuasan tamu studi kasus jaya tunas sejati hotel *ressort & convention* parbaba, samosir. Penulis dapat memanfaatkan tulisan ini untuk menambah pengetahuan dan kemampuan tentang pelayanan prima di industri perhotelan, Mahasiswa juga dapat memanfaatkan tulisan ini Sebagai salah satu bahan inspirasi judul penelitian dalam menyelesaikan tugas akhir maupun skripsi, khalayak umum dapat memanfaatkan tulisan ini untuk mengetahui informasi mengenai hubungan pelayanan prima *receptionist* terhadap kepuasan tamu dalam industri perhotelan, serta karyawan secara khusus *receptionist* hotel penting memanfaatkan tulisan ini sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

METODE PENELITIAN

Adapun metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam mencari dan memperoleh kebenaran realita di lapangan adalah "Metode Kuantitatif Deskriptif". Ferdinand, (2014:74) "penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menekankan pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan metode statistika. Sugiyono (2013 : 31) mengatakan bahwa "Metode Kuantitatif Deskriptif adalah suatu metode yang

digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.”

Untuk menganalisa data penelitian, membuat langkah-langkah sebagai berikut :

1. Membuat tabel distribusi jawaban berdasarkan alternatif jawaban (option)
2. Membuat tabel distribusi jawaban berdasarkan skor alternatif jawaban.
3. Mencari korelasi antara variabel X (Hubungan Pelayanan Prima *Receptionist*) dengan variabel Y (Kepuasan Tamu) (r_{xy}) dengan menggunakan rumus korelasi *Product Moment Pearson* yang dikemukakan oleh Arikunto (2002:256):

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

Dimana :

r_{xy} : Koefisien Korelasi antara x dan y

$\sum X$: Jumlah Skor X

$\sum Y$: Jumlah Skor Y

4. Untuk mengetahui apakah signifikan hubungan antara variabel X (Hubungan Pelayanan Prima *Receptionist*) terhadap variabel Y (Kepuasan Tamu) digunakan rumus yang diperlukan Sugiyoni (2017:184) dengan rumus:

$$t = r \frac{\sqrt{N-2}}{1-(r)^2}$$

Dimana :

t : Taraf nyata

r : Koefisien korelasi

N : Jumlah sampel

r^2 : Jumlah kuadrat hasil koefisien korelasi

5. Menguji Hipotesa Dengan Ketentuan :

Ha diterima apabila t hitung $>$ t table : $\alpha : 0,05$

Ho diterima apabila t hitung $<$ t table : $\alpha : 0,05$

Ha = Hipotesa alternatif artinya terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara X terhadap Y

Ho = Hipotesa nihil artinya tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara X terhadap Y.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada Tamu Studi Kasus Jaya Tunas Sejati Hotel *Ressort & Convention* Parbaba Samosir Tahun 2022, maka pembahasan hasil penelitian adalah sebagai berikut:

Dari pendistribusian hasil jawaban tamu tentang Pelayanan Prima *Receptionist* diketahui bahwa banyak tamu yang puas akan layanan yang diberikan *receptionist*. Pelayanan prima *receptionist* meliputi: 1) Perhatian (*attention*) / *care*, 2) Tindakan (*action*), 3) *Reliability* (keandalan), 4) *Empathy* (empati), 5) *Parbahul-bahul na bolon* (memiliki persediaan bakul beras yang besar), dan 6) *Paramak so ra balunon* (tikar selalu tersedia bagi tamu). Dengan pelayanan prima *receptionist* maka diharapkan para tamu akan merasa puas dan beberapa hal yang akan terjadi selanjutnya meliputi: 1) hubungan pelanggan dan perusahaan menjadi harmonis, 2) memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, 3) mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, 4) tercipta rekomendasi dari mulut ke-mulut yang menguntungkan perusahaan, 5) reputasi menjadi baik di mata konsumen, 6) laba yang diperoleh meningkat, dan 7) *receptionist* memperoleh Tips.

Dari uji persyaratan analisis yaitu menguji apakah ada hubungan yang positif antara variabel X dengan variabel Y, diperoleh dari nilai $r_{hitung} = 0,516$ dibandingkan dengan nilai r_{tabel} untuk kesalahan 5% dan interval kepercayaan (IK) = 100%-5% = 95% dan untuk $n = 60$ yaitu 0,254. Diperoleh perbandingan $r_{hitung} > r_{tabel}$, yaitu $0,516 > 0,254$. Dengan demikian diketahui bahwa terdapat hubungan yang positif antara variabel X dengan variabel Y yaitu hubungan yang positif antara Pelayanan Prima *Receptionist* Dengan Kepuasan Tamu Tamu Studi Kasus Jaya Tunas Sejati Hotel *Ressort & Convention* Parbaba Samosir Tahun 2022.

Dari uji persyaratan analisis yaitu menguji apakah ada hubungan yang signifikan antara variabel X dengan variabel Y, diperoleh dari nilai $t_{hitung} = 4,590$ dibandingkan dengan nilai t_{tabel} untuk kesalahan α dan $n-2 = 58$ yaitu 2,000. Diperoleh perbandingan $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $4,590 > 2,000$. Dengan demikian diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X dengan variabel Y yaitu hubungan yang signifikan antara Pelayanan Prima *Receptionist* Dengan Kepuasan

Tamu Tamu Studi Kasus Jaya Tunas Sejati Hotel *Ressort & Convention* Parbaba Samosir Tahun 2022.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan tabulasi yang diperoleh dari jawaban respondent tentang pelayanan prima *receptionist* maka diketahui bahwa item yang memiliki nilai bobot tertinggi dari ke-15 item tentang Pelayanan Prima *Receptionist* adalah nomor 15 dengan skor 252 dan nilai rata-rata 4,20 yaitu banyak tamu menjawab bahwa *receptionist* tulus meluangkan waktunya membantu tamu. Sementara nilai bobot terendah dari item yang lain adalah nomor 5 dengan skor 212 dan nilai rata-rata 3,53 yaitu banyak tamu yang menjawab bahwa *receptionist* disiplin terhadap waktu dalam melayani sesuai dengan yang tamu butuhkan. Sedangkan indikator yang memiliki nilai bobot tertinggi tentang Pelayanan Prima *Receptionist* adalah indikator nomor 6 dengan nilai rata-rata 4,14 yaitu indikator *paramak so ra balunon* (tikar selalu tersedia bagi tamu). Sementara nilai bobot terendah diantara indikator tersebut di atas adalah nomor 2 dengan nilai rata-rata 3,63 yaitu indikator tindakan (*action*).

Berdasarkan tabulasi jawaban responden tentang kepuasan tamu diketahui bahwa item yang memiliki nilai bobot tertinggi dari ke-15 item yang lain tentang Kepuasan Tamu adalah nomor 28 dengan skor 249 dan nilai rata-rata 4,15 yaitu banyak tamu yang menjawab bahwa pelayanan *receptionist* terhadap tamu terjalin hubungan baik. Sementara nilai bobot terendah dari item yang lain adalah nomor 22 dengan skor 221 dan nilai rata-rata 3,68 yaitu tamu dilayani dengan jujur oleh *receptionist*.

Sedangkan indikator yang memiliki nilai bobot tertinggi tentang kepuasan tamu adalah indikator nomor 3 dengan nilai rata-rata 3,77 yaitu mendorong terciptanya loyalitas pelanggan. Sementara nilai bobot terendah diantara indikator tersebut di atas adalah nomor 5 dengan nilai rata-rata 4,11 yaitu reputasi menjadi baik dimata konsumen.

Dari hasil penelitian maka diketahui bahwa dari uji hipotesa diperoleh nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu $0,515 > 0,254$ dan diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4,590 > 2,000$ maka hipotesa penelitian diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pelayanan prima *receptionist* dengan

kepuasan tamu studi kasus Jaya Tunas Sejati Hotel *Ressort & Convention* Parbaba, Samosir Tahun 2022 diterima, dan HO yang mengatakan tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara Pelayanan Prima *Receptionist* Dengan Kepuasan Tamu Studi Kasus Jaya Tunas Sejati Hotel *Ressort And Convention* Parbaba, Samosir adalah ditolak.

Saran

Sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberi saran kepada *Receptionist*, yaitu ; Sesuai dengan bobot item tertinggi, *receptionist* hendaknya mempertahankan bahkan semakin meningkatkan pelayanan primanya dengan tulus meluangkan waktunya membantu tamu. Sementara sesuai dengan nilai item terendah, *receptionist* hendaknya meningkatkan pelayanan primanya dengan disiplin terhadap waktu dalam melayani sesuai dengan yang tamu butuhkan. Sesuai dengan bobot indikator tertinggi, maka *receptionist* hendaknya mempertahankan dan meningkatkan penerapan indikator *paramak so ra balunon* (tikar selalu tersedia bagi tamu). Dan berdasarkan indikator terendah, *receptionist* hendaknya meningkatkan indikator tindakan (*action*).

UCAPAN TERIMAKASIH

Pada kesempatan yang indah ini, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu sehingga penulis pada akhirnya mampu untuk menyelesaikan penulisan jurnal ini. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi penulisan maupun materi yang terdapat di dalamnya. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kontribusi berupa saran dan kritikan yang membangun demi menyempurnakan tulisan ini. Akhir kata penulis berharap semoga penelitian ini memberikan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca terutama dalam menambah wawasan dan kiranya melalui penelitian ini, aktivitas pelayanan yang terjadi dalam industri perhotelan semakin baik dan berkembang pesat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Sri Sulistyawati, 2017. *Etika Pelayanan dalam Menghadapi Karakteristik Tamu di Industri Perhotelan*, Fakultas Pariwisata Universitas Udayana.
- Agusnawar. 2004, Ni Wayan. 2003, dan J.Martin. 1991, dalam Mia Nanda Nazmi, *Peranan Receptionist dalam Meningkatkan Pelayanan Tamu pada Front Office Departmen di Mataram Square Hotel*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram.
- Arikunto Suharsimi. 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Atep Adya Barata dan Swastika. 2003, dalam Skripsi Deby Julia Laurena. 2018, *Analisis Pelayanan Prima*, ADLN-Perpustakaan Universitas Airlangga.
- Elhaitammy dalam Tjiptono. 2002:5, dalam Jurnal Skripsi Joko Priyono, *Analisis Kepuasan Konsumen Ditinjau dari Kualitas Pelayanan Hotel Grand Setiakawan di Surakarta*, Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret (Surakarta).
- Ferdinand. 2014, dalam <http://repository.unpas.ac.id/43580/3/BAB%203%20pdf>,
- Kustini Henny *General Hotel Management*, (Yogyakarta : Depublish 2017).
- Maddy. 2009, dalam Jurnal <http://etheses.uin-malang.ac.id/11410141-bab-2-pelayanan-prima.pdf>.
- Parasuraman dkk (Fitzsimmons dan Fitzsimmons, 2004 : Zeithaml dan Bitner,2006), dalam Jurnal Skripsi Joko Priyono. 2009, *Analisis Kepuasan Konsumen Ditinjau dari Kualitas Pelayanan Hotel Grand Setiakawan di Surakarta*, Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret, (Surakarta).
- Soenarno. 2009, dalam Jurnal Novia Kristina Tambunan, *Tinjauan Penerapan Standar Grooming Front Office di Hotel The Axana Padang*,Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.
- Sumber Data Survei : *Manajemen Jaya Tunas Sejati Hotel Ressort & Convention Parbaba, Samosir.2022.*
- Sugiyono. 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D Bandung*, Alfabeta.
- Tagor Pangaribuan, *Hata do Parsimboraan*, Edisi Pertama, USU Press 2018.
- Tjiptono. 2002, dalam Jurnal <http://eprints.umm.ac.id/20360/3/jiptummpp-gdl-widhiyamah-36613-3babii.pdf>.
- Tjiptono. 2008, dalam Jurnal <http://repository.uin-suska.ac.id/BAB-II-Landasan-Teori>.