

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DEPARTEMEN *FRONT OFFICE*
TERHADAP KEPUASAN TAMU DI BANYAN TREE RESORT BINTAN

ABSTRAK

Diana Suheri

NIM: 1104131

Banyan Tree adalah sebuah *resort* bintang 5 yang menawarkan fasilitas mewah dengan slogan "*Sanctuary for Senses*". Banyan Tree Bintang berada di puncak sebuah teluk di ujung utara Pulau Bintan, Indonesia. Dilihat jumlah wisatawan yang menginap ke Banyan Tree Resort Bintan dari tahun 2011 sampai tahun 2014, jumlahnya mengalami perubahan yang fluktuatif dengan trend cenderung mengalami penurunan. Berdasarkan data keluhan tamu selama satu tahun, yaitu pada tahun 2014 didapatkan data bahwa 72% tamu mengeluhkan tentang pelayanan dan sisanya 28% tamu mengeluhkan fasilitas. Keluhan terbesar ada pada pelayanan *front office* yang mendapatkan 66% keluhan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan departemen *front office* terhadap kepuasan tamu. Kualitas pelayanan menjadi variabel bebas (X) dan kepuasan tamu menjadi variabel terikat (Y). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan 100 responden sebagai sampel menggunakan teknik *simple random sampling* dengan populasi, yaitu para tamu yang pernah menginap di Banyan Tree Resort Bintan. Variabel X memiliki hubungan yang sangat kuat dengan variabel Y dengan nilai kolerasi sebesar 83,8%. Data dianalisis dengan regresi linier sederhana. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan Uji t dengan tingkat signifikansi 5%. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan tamu dengan nilai pengaruh sebesar 70,3%. Pengaruh selebihnya, sebesar 29,7% merupakan pengaruh dari faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Banyaknya tamu yang memiliki ekspektasi tinggi untuk menghabiskan waktu berliburnya di Banyan Tree Resort Bintan menginginkan pelayanan terbaik yang seharusnya mereka dapatkan. Maka disarankan agar meningkatkan kualitas pelayanan departemen *front office* untuk meminimalisir ketidakpuasan pada tamu.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, *Front office*, Kepuasan Tamu.

Diana Suheri, 2015

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DEPARTEMEN *FRONT OFFICE* TERHADAP KEPUASAN TAMU
DI BANYAN TREE RESORT BINTAN

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

*THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY FRONT OFFICE DEPARTEMENT
TOWARDS GUEST SATISFACTION IN BANYAN TREE RESORT BINTAN*

ABSTRACT

Diana Suheri

NIM: 1104131

Banyan Tree is a 5 star resort that offers luxury facilities with the slogan "Sanctuary for the Senses". Banyan Tree Bintan is located on top of a bay on the northern tip of Bintan Island, Indonesia. Seen the number of tourists who stay in Banyan Tree Resort Bintan from 2011 to 2014, the numbers change with fluctuating trend tends to decrease. According on a guest complaints data for one year, in 2014, obtain the data that 72% of guests complained about the the service and 28% of guests complained of facilities.. The biggest complaint is in the front office services which get 66% of complaints. This study aims to determine the effect of service quality front office department to guest satisfaction. Quality of service becomes the independent variable (X) and guest satisfaction becomes dependent variable (Y). This research uses descriptive and verification method with quantitative approach. This study used a sample of 100 respondents using simple random sampling technique with a population that guests who stayed at the Banyan Tree Resort Bintan . The variable X has a very strong relationship with the variable Y with correlation value is 83.8%. Data were analyzed by simple linear regression. Hypothesis testing is done by using the t-test with significance level of 5%. Results from this study showed that the quality of service provide a significant positive effect on guest satisfaction with the value of the effect of 70.3%. The influence of the rest, amounting to 29.7% is the influence of other factors not examined. The number of guests who have high expectations to spend a vacation at the Banyan Tree Resort Bintan want the best service they are supposed to get. It is recommended to improve the quality of front office service department to minimize dissatisfaction on guests.

Keywords: Quality of Service, Front Office, Guest Satisfaction.

Diana Suheri, 2015

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DEPARTEMEN FRONT OFFICE TERHADAP KEPUASAN TAMU
DI BANYAN TREE RESORT BINTAN**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Diana Suheri, 2015
*PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DEPARTEMEN FRONT OFFICE TERHADAP KEPUASAN TAMU
DI BANYAN TREE RESORT BINTAN*
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu