

PERAN *CONCIERGE* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN FRONT OFFICE DEPARTMENT PADA *RENAISSANCE HOTEL & RESORT OKINAWA*

Indira Raihanafa, Tuwuh Adhistyo Wijoyo

Program Studi D3 Perhotelan, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia,

Bendan Ngisor Gajahmungkur Kota Semarang, Indonesia

E-mail: indiraraihanafa99@gmail.com¹

E-mail: zefanya.adhistyo@gmail.com²

Abstract

This study aims to Identify the obstacles Concierge faces in serving guests Study the efforts of Concierges in providing optimum service Formulate solutions to improve the quality of the service of the concierge Qualitative research methods are used by conducting semi-structured interviews with the staff of the Concierger at the Renaissance Hotel & Resort Okinawa. Research results show that: Concierge faces several obstacles, such as staff constraints, lack of knowledge, and ineffective communication. Concierge makes various efforts to provide optimal service, such as improving skills and knowledge, communicating well, and leveraging technology. Solutions to improve the quality of Concierge services include enhanced resources, training, and coordination. This study concludes that: Concierge plays an important role in improving the quality of service in the Front Office. Increased quality of Concierge service will enhance the hotel's reputation and provide guests with an unforgettable experience.

Keywords : *Concierge, Quality of Service, Front Office, Renaissance Hotel & Resort Okinawa, Hospitality*

1. PENDAHULUAN

Pariwisata Indonesia adalah sektor yang sangat menguntungkan dengan potensi pertumbuhan ekonomi yang besar. Oleh karena itu, pariwisata tidak hanya membantu pertumbuhan ekonomi tetapi juga memainkan peran penting dalam mendorong pembangunan masa depan negara. Pemerintah Indonesia sangat memperhatikan pertumbuhan sektor pariwisata karena kesadaran akan nilainya yang luar biasa. Dianggap sebagai landasan ekonomi yang kuat, pariwisata memiliki kemampuan untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan banyak orang di seluruh negeri. Oleh karena itu, pemerintah berkomitmen untuk membantu dan mendukung pertumbuhan berbagai destinasi wisata Indonesia. Pendirian fasilitas dan infrastruktur yang memadai, seperti hotel dan restoran, adalah komponen penting dalam mendukung industri pariwisata. Restoran dan hotel memainkan peran penting dalam menarik dan melayani wisatawan (**Adhistyo et al., 2021; Wijoyo, 2023**). Hotel yang nyaman dan berkualitas tinggi akan memberikan pengalaman menginap yang menyenangkan bagi wisatawan, meningkatkan daya tarik destinasi (**Adilla, 2017**). Restoran yang menyajikan makanan lokal dan internasional juga merupakan komponen penting dalam menarik minat wisatawan. Pendirian fasilitas pariwisata seperti hotel dan restoran tidak hanya memberikan kepuasan kepada wisatawan, tetapi juga menciptakan peluang ekonomi lokal dengan menciptakan lapangan pekerjaan, mendukung industri pemasok lokal, dan mendorong pertumbuhan ekonomi lokal. Pemerintah tidak hanya berkonsentrasi pada pembangunan fisik, tetapi juga mengatur dan mempromosikan pariwisata. Peraturan yang mendukung investasi di sektor ini dan promosi destinasi wisata Indonesia di dalam dan luar negeri adalah langkah penting untuk menarik lebih banyak wisatawan. Indonesia dapat memanfaatkan potensinya sebagai destinasi wisata unggulan global sambil memberikan manfaat sosial dan ekonomi yang signifikan bagi masyarakatnya dengan menerapkan pendekatan yang holistik terhadap pengembangan industri pariwisata..

Di antara berbagai jenis perusahaan yang memenuhi kebutuhan wisatawan dan bisnis, hotel memegang posisi menonjol. Perusahaan-perusahaan ini berfungsi sebagai pilihan populer bagi individu yang mencari akomodasi selama perjalanan mereka atau untuk entitas perusahaan yang

membutuhkan tempat yang cocok untuk pertemuan dan konferensi mereka (Wijoyo, 2016). Di hotel berbintang, para tamu dapat berharap untuk menemukan semua persyaratan mereka terpenuhi, karena perusahaan-perusahaan ini didorong oleh tujuan bersama: untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi pelanggan mereka (Al-Mutawa, 2023).

Departemen utama di dalam hotel yang mengambil posisi yang terlibat erat dengan para tamu dan bertanggung jawab untuk memberikan berbagai layanan, termasuk makanan dan persembahan, disebut sebagai *Front Office* (Akasia & Sandy, 2023; Heyes, 2017). Sering dianggap sebagai wajah hotel karena perannya sebagai titik awal dan terakhir interaksi bagi para tamu, departemen ini memberikan penerimaan yang ramah kepada tamu pada saat kedatangan mereka di meja depan dan, selama masa tinggal mereka, memfasilitasi beberapa pertukaran dengan personel, termasuk prosedur yang berkaitan dengan check-out (Akgunduz, 2022; Barry & Coffey, 2018; ERSYAD, 2015). Akibatnya, wajar jika para tamu memiliki persepsi abadi tergantung pada pertemuan mereka dengan anggota staf *Front Office*. Salah satu domain luar biasa di *Front Office* yang mengambil peran penting dalam memastikan kepuasan pelanggan dan menumbuhkan pengabdian adalah layanan *Concierge*. Layanan ini, melalui pendekatan yang dipersonalisasi, memberikan bantuan kepada para tamu dalam banyak hal, mulai dari memberikan wawasan lokal dan mengamankan reservasi di restoran hingga mengoordinasikan pengaturan transportasi, sehingga berkontribusi terhadap penciptaan masa tinggal yang tak terhapuskan dan dihargai.

Layanan *Concierge* memegang posisi yang sangat penting di dalam hotel, karena *Concierge* biasanya merupakan titik kontak pertama bagi para tamu dan bertanggung jawab untuk memastikan kenyamanan dan kepuasan mereka selama masa tinggal mereka. Sebagai salah satu komponen kunci dari *Front Office*, layanan *Concierge* memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan yang disediakan oleh hotel (Gunawan et al., 2023; Nthebe et al., 2020; Putra et al., 2023). Hal ini mengharuskan petugas memiliki kemampuan untuk memenuhi semua kebutuhan dan permintaan para tamu, memastikan bahwa setiap individu memiliki pengalaman yang menyenangkan dan mengesankan selama waktu mereka di hotel. Mengingat beragam latar belakang dan persyaratan para tamu, layanan *Concierge* menjadi lebih penting, karena bertanggung jawab untuk mengelola berbagai barang dan barang yang dapat dibawa tamu. Untuk memastikan kelancaran pengoperasian hotel, penting untuk menetapkan prosedur yang tepat dan melakukan upaya bersama untuk menjamin kepuasan tamu selama masa tinggal mereka. Namun demikian, tidak jarang menghadapi berbagai tantangan dan kesulitan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang terkait dengan layanan *Concierge* (Rosyid & Mukti, 2020).

Tugas dan tanggung jawab yang dipercayakan kepada *Concierge* mencakup berbagai tugas, termasuk menangani bagasi tamu saat check-in, mengelola permintaan penyimpanan bagasi, menemani tamu ke kamar mereka, menyediakan layanan pendamping ke bandara, menawarkan layanan informasi, melengkapi peta kota, serta menyampaikan salam ramah dan membuka pintu lobi mobil dan hotel untuk para tamu (Agiesta et al., 2021; Akbar et al., 2021). Tanggung jawab ini sangat penting dalam memastikan bahwa tamu merasa dihargai dan dirawat dengan baik, sehingga berkontribusi pada kepuasan keseluruhan dan persepsi positif mereka tentang hotel. Akibatnya, peran layanan *Concierge* dalam memberikan layanan pelanggan yang luar biasa dan meningkatkan pengalaman tamu secara keseluruhan tidak dapat diremehkan.

Penelitian ini dilakukan di *Renaissance Okinawa Resort* yang terletak di Onna, Okinawa, Jepang. *Resort* ini memiliki 377 kamar dan suite tamu dengan pemandangan laut yang menakjubkan. Selain itu, *Resort* ini memiliki berbagai fasilitas, seperti pusat kebugaran, spa, kolam renang dalam ruangan dan luar ruangan, serta beberapa restoran. *Resort* ini berada di Pantai Manzamo, yang terkenal dengan pasir putihnya yang halus dan airnya yang jernih. Aktivitas pantai seperti berenang, berjemur, dan snorkeling tersedia untuk para tamu. Kursus memasak, wisata budaya, dan pendakian adalah beberapa aktivitas dan wisata yang tersedia di *Resort* ini. *Renaissance Okinawa Resort* adalah tempat yang bagus untuk orang-orang yang ingin menghabiskan liburan yang menyenangkan dan santai di Okinawa. *Resort* ini menawarkan kombinasi ideal dari rekreasi, kegiatan, dan budaya. Namun dalam pelaksanaannya beberapa tantangan yang muncul selama memberikan pelayanan kepada tamu melibatkan kesalahan dalam pengelolaan barang tamu, seperti perbedaan dalam identifikasi nama tamu. Selain itu, permasalahan lain yang timbul adalah kesalahan dalam memesan layanan tamu,

terutama mengingat mayoritas tamu berasal dari berbagai negara dengan berbagai bahasa yang berbeda. Berdasarkan permasalahan diatas, maka rumusan masalah yang diangkat adalah, Apa saja hambatan yang dihadapi oleh *Concierge* saat melayani tamu dan bagaimana cara mengatasi hambatan tersebut, lalu Bagaimana *Concierge* berupaya memberikan pelayanan yang optimal kepada tamu untuk meningkatkan kualitas layanan di Front Office.

2. METODE PENELITIAN

Studi penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif dan dilakukan di tempat Renaissance Hotel & Resort Okinawa. Pendekatan kualitatif ini terlibat dalam pemeriksaan yang cermat terhadap entitas dalam lingkungan alami mereka, dengan tujuan menganggap signifikansi atau menafsirkan fenomena berdasarkan konotasi yang dikaitkan individu dengan mereka (Harahap, 2021). Selanjutnya, peneliti melakukan serangkaian wawancara semi-terstruktur dengan petugas dan anggota staf yang hadir dalam domain khusus ini. Mengenai pemilihan informan yang tepat, peneliti memilih karyawan yang beroperasi dalam lingkungan kerja *Concierge*, dan juga mencakup pemimpin dalam pengelompokan ini. Pertanyaan yang diajukan oleh para peneliti berkisar pada topik-topik penting seperti latar belakang pribadi informan, lintasan profesional mereka menuju posisi mereka saat ini sebagai petugas, kesulitan berulang yang mereka hadapi, dan strategi yang mereka gunakan untuk mengatasi tantangan ini. Selanjutnya, penelitian ini menyelidiki cara di mana peran *Concierge* berkontribusi dalam merealisasikan kualitas pelayanan bagi para tamu selama masa tinggal mereka.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil penelitian

Selama operasional, *Concierge* sering menghadapi berbagai tantangan dalam menjalankan tugasnya untuk melayani tamu. Problem ini dapat berasal dari bagian manajemen Renaissance Hotel & Resort Okinawa atau dari tamu. Meskipun hotel berusaha sebaik mungkin untuk memberikan layanan, tidak selalu hal-hal berjalan lancar dan sesuai dengan harapan tamu. Faktor luar seperti kelalaian petugas *Concierge*, fasilitas yang kurang memadai, kesalahpahaman komunikasi, dan lainnya dapat menyebabkan masalah pelayanan barang bawaan tamu. Jika masalah tersebut tidak diatasi dengan baik, hal itu dapat mengganggu operasi hotel dan pengalaman pelanggan. *Concierge* di Renaissance Hotel & Resort Okinawa menghadapi beberapa masalah berikut:

1. Keterbatasan Jumlah Petugas *Concierge*: Jika jumlah petugas *Concierge* terbatas pada satu shift, mungkin sulit untuk memenuhi permintaan tamu seperti penurunan dan penjemputan barang bawaan, serta permintaan lainnya. Petugas *Concierge* Mengetahui Informasi yang Tidak Diketahui Tamu: Petugas *Concierge* mungkin tidak memahami semua informasi yang ditanyakan tamu, yang dapat menghambat mereka dalam memberikan layanan terbaik mereka.
2. Kesulitan saat Melayani Tamu Check-In Grup: Jumlah karyawan *Concierge* yang terbatas membuatnya sulit melayani banyak tamu saat proses check-in. Barang Bawaan Tamu yang Tertinggal: Tamu dapat menjadi tidak nyaman dan kecewa jika barang bawaan mereka tertinggal.
3. Kurangnya Komunikasi antara Tamu dan Petugas *Concierge*: Kurangnya komunikasi yang efektif dapat menyebabkan kesalahpahaman tentang bagaimana memenuhi kebutuhan tamu.
4. Kurangnya pengetahuan dan pengetahuan: *Concierge* mungkin tidak memiliki pengetahuan yang cukup tentang semua layanan dan fasilitas hotel, sehingga mereka dapat memberikan informasi yang salah atau tidak lengkap kepada tamu. Mereka juga mungkin tidak tahu tentang acara atau atraksi lokal yang mungkin menarik bagi tamu, atau mereka mungkin tidak tahu tentang budaya dan kebiasaan tamu, sehingga mereka dapat memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan budaya dan kebiasaan tamu.
5. Kurangnya percakapan: *Concierge* mungkin tidak berkomunikasi dengan baik dengan tamu, yang dapat menyebabkan kesalahpahaman dan frustrasi. Mereka juga mungkin tidak dapat berkomunikasi dengan baik dengan departemen hotel lainnya, yang dapat menyebabkan keterlambatan atau kesalahan dalam layanan.

6. Kurang pengalaman: *Concierge* mungkin tidak memiliki keterampilan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang baik, seperti keterampilan interpersonal, pemecahan masalah, dan organisasi; menangani situasi yang sulit atau tidak terduga; atau memberikan pelayanan yang dipersonalisasi kepada tamu.
7. Sumber daya yang terbatas: *Concierge* mungkin tidak memiliki anggaran yang cukup untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi; mereka mungkin tidak memiliki cukup waktu atau staf untuk memberikan pelayanan yang baik kepada semua tamu; atau mereka mungkin tidak memiliki akses ke alat dan teknologi yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang efisien dan efektif.
8. Faktor-faktor eksternal: Faktor-faktor dari luar, seperti cuaca, lalu lintas, dan politik, dapat menyulitkan *Concierge* untuk memberikan pelayanan yang baik kepada tamu. Mereka mungkin harus berurusan dengan tamu yang kasar atau tidak sopan, yang dapat menyulitkan mereka untuk memberikan pelayanan yang baik.

Berdasarkan deskripsi yang diberikan, ada beberapa tantangan utama yang dihadapi oleh *Concierge* di Renaissance Hotel & Resort Okinawa. Pertama, ada batasan sumber daya yang mencakup sejumlah staf *Concierge* terbatas, terutama selama check-in grup. Selain itu, staf *Concierge* menderita kurangnya pengetahuan dan pelatihan, sehingga menghambat kemampuan mereka untuk memberikan layanan yang optimal. Selain itu, hotel telah mengalokasikan anggaran terbatas untuk meningkatkan layanan *Concierge*. Kedua, petugas menghadapi kurangnya komunikasi dan koordinasi dalam operasi mereka. Kesenjangan komunikasi antara staf *Concierge* dan tamu menghambat penyediaan layanan yang efisien. Selain itu, masalah koordinasi tetap ada di dalam hotel, karena ada kegagalan untuk membangun kolaborasi yang efektif antara staf *Concierge* dan departemen lain. Terakhir, faktor eksternal secara signifikan mempengaruhi kemampuan *Concierge* untuk memberikan layanan sempurna. Variabel seperti kondisi cuaca buruk, lalu lintas padat, dan situasi politik dapat menghambat staf *Concierge* dalam memberikan layanan yang luar biasa. Selain itu, kehadiran tamu yang kasar atau tidak sopan menimbulkan tantangan besar bagi staf *Concierge*. Dalam mengatasi tantangan ini, beberapa solusi dapat diterapkan.

1. Pertama, hotel harus fokus pada peningkatan sumber daya. Hal ini dapat dicapai dengan menambah jumlah staf *Concierge*, terutama selama jam sibuk dan periode check-in kelompok. Selain itu, sangat penting untuk memberikan pelatihan komprehensif kepada staf *Concierge*, melengkapi mereka dengan pengetahuan tentang layanan dan fasilitas hotel, budaya dan kebiasaan tamu, dan keterampilan interpersonal. Selain itu, mengalokasikan anggaran yang lebih tinggi untuk mendapatkan teknologi dan alat canggih, seperti perangkat lunak manajemen tamu dan sistem komunikasi internal, akan memfasilitasi penyediaan layanan *Concierge* yang ditingkatkan.
2. Meningkatkan komunikasi dan koordinasi menjadi sangat penting. Hal ini dapat dicapai dengan melakukan sesi pelatihan untuk staf *Concierge*, dengan fokus pada teknik komunikasi yang efektif dan aktif. Pertemuan rutin antara staf *Concierge* dan departemen hotel lainnya harus dilakukan untuk mendorong koordinasi yang mulus. Selain itu, menerapkan sistem umpan balik tamu akan memungkinkan identifikasi cepat dan penyelesaian masalah terkait layanan *Concierge*.
3. Sangat penting untuk mengembangkan strategi untuk mengatasi faktor eksternal. Membuat rencana darurat untuk mengatasi kondisi cuaca buruk atau gangguan lalu lintas akan memastikan bahwa staf *Concierge* siap untuk menangani situasi seperti itu. Selain itu, memberikan pelatihan komprehensif kepada staf *Concierge* tentang cara menangani tamu yang kasar atau tidak sopan secara efektif akan memungkinkan mereka untuk mengatasi tantangan tersebut dengan profesionalisme.
4. Memasang sistem antrian digital akan memungkinkan staf *Concierge* untuk mengelola permintaan tamu dengan lebih efisien. Sistem ini akan merampingkan proses dan meningkatkan produktivitas. Selain itu, memberikan staf *Concierge* akses ke informasi real-time mengenai ketersediaan kamar, layanan hotel, dan atraksi lokal akan meningkatkan kemampuan mereka untuk memberikan informasi yang akurat dan terkini kepada para tamu. Mengakui dan menghargai kinerja luar biasa oleh staf *Concierge* melalui penghargaan dan pengakuan akan semakin memotivasi mereka untuk secara konsisten memberikan layanan yang luar biasa.

Dengan meningkatkan sumber daya, komunikasi, dan koordinasi secara strategis, dan secara efektif mengatasi faktor-faktor eksternal, Renaissance Hotel & Resort Okinawa dapat secara signifikan

meningkatkan kualitas layanan *Concierge*. Hal ini, pada gilirannya, akan menghasilkan pengalaman yang lebih tinggi bagi para tamu hotel yang terhormat.

3.2. Pembahasan

Di Renaissance Hotel & Resort Okinawa, *Concierge* memiliki kesempatan untuk melakukan berbagai hal untuk memberikan layanan terbaik kepada para tamu dan meningkatkan kualitas layanan di resepsionis. Adapun Upaya yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan keterampilan dan pengetahuan

Hal ini dilakukan dengan mempelajari layanan dan fasilitas hotel secara mendalam. *Concierge* dapat menghadiri pelatihan dan seminar yang diselenggarakan oleh hotel atau organisasi terkait untuk memperdalam pemahaman mereka tentang layanan yang disediakan oleh hotel serta budaya dan kebiasaan tamu. Selain itu, membaca artikel, buku, dan blog yang membahas industri perhotelan dan layanan *Concierge* juga dapat membantu mereka meningkatkan pengetahuan mereka. Bergabung dengan komunitas profesional dan forum online juga dapat menjadi sarana bagi *Concierge* untuk berbagi informasi dan pengalaman dengan *Concierge* lain, sehingga mereka dapat belajar dari satu sama lain dan terus mengembangkan keterampilan mereka.

2. Meningkatkan keterampilan komunikasi dan koordinasi

Peningkatan hal ini juga sangat penting bagi *Concierge*. *Concierge* harus dapat berkomunikasi dengan tamu dengan cara yang profesional, sopan, dan ramah. Mereka harus memperhatikan kebutuhan dan permintaan tamu dan memberikan penjelasan yang jelas dan ringkas. Selain itu, mereka juga perlu berkoordinasi dengan departemen lain di hotel untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada tamu dilakukan dengan cepat dan efisien. *Concierge* dapat bersikap proaktif dan berkontribusi dengan memberikan bantuan kepada tamu sebelum mereka meminta. Mereka dapat mengantisipasi kebutuhan tamu dan mencoba memenuhinya sebelum tamu mengajukan permintaan. *Concierge* juga dapat memberikan informasi dan saran yang berguna kepada para tamu untuk membantu mereka menikmati pengalaman mereka di hotel.

3. Menangani keluhan tamu dengan cepat dan ahli

Handling complaint juga merupakan keterampilan penting bagi *Concierge*. Mereka harus mampu menangani keluhan tamu dengan sikap yang baik dan menyelesaikannya dengan cepat dan efektif. *Concierge* juga dapat menciptakan pengalaman pribadi dengan mengingat nama dan preferensi tamu dan menyesuaikan layanan dengan kebutuhan dan keinginan tamu dengan cara yang unik. Menghargai loyalitas tamu juga sangat penting. *Concierge* harus dapat menghargai tamu yang telah menjadi pelanggan setia dan memberikan layanan khusus kepada mereka.

4. Memanfaatkan teknologi

Concierge diminta dapat menggunakan alat teknologi dan perangkat lunak untuk membantu mereka mengelola jadwal, menangani permintaan tamu, dan mengakses informasi dengan cepat dan mudah. Selain itu, *Concierge* harus mengikuti perkembangan terbaru dalam teknologi hotel sehingga mereka dapat tetap up to date dengan perkembangan terbaru dan menggunakannya untuk memberikan layanan terbaik kepada para tamu.

5. Mempromosikan layanan *Concierge* dan berinteraksi dengan tamu melalui media sosial

Hal ini dapat membantu meningkatkan kualitas layanan di resepsionis. Dengan menggunakan media sosial, *Concierge* dapat berkomunikasi dengan tamu secara langsung dan memberikan informasi penting tentang layanan yang disediakan oleh hotel. Mengembangkan sikap positif juga sangat penting bagi *Concierge*. Mereka harus selalu ramah, sopan, dan optimis dalam berinteraksi dengan tamu. Mereka harus menikmati membantu tamu dan dapat bekerja dengan baik dalam situasi stres.

6. Akhirnya, mempertahankan sikap profesional dalam segala keadaan

Concierge harus selalu mempertahankan sikap profesional dan tidak dipengaruhi oleh situasi atau emosi. Dengan melakukan upaya ini, *Concierge* di Renaissance Hotel & Resort Okinawa dapat meningkatkan layanan tamu dan meningkatkan kualitas layanan di resepsionis. Ini akan berdampak positif pada reputasi hotel dan memberikan pengalaman yang tak terlupakan bagi para tamu.

4. KESIMPULAN

Concierge di Renaissance Hotel & Resort Okinawa menghadapi banyak tantangan dalam memberikan pelayanan kepada tamu, termasuk keterbatasan sumber daya, kurangnya komunikasi, dan dampak faktor eksternal. Solusi yang diterapkan meliputi peningkatan sumber daya, komunikasi yang lebih baik, dan strategi untuk mengatasi faktor eksternal. Upaya *Concierge* untuk meningkatkan layanan front office juga mencakup peningkatan pengetahuan dan keterampilan, komunikasi, menangani keluhan tamu, penggunaan teknologi, mempertahankan sikap profesional, dan promosi layanan melalui media sosial. Diharapkan Renaissance Hotel & Resort Okinawa dapat meningkatkan layanan *Concierge*, memberikan pengalaman tamu yang baik, dan membangun reputasi yang baik dengan menerapkan solusi-solusi ini. Peningkatan kualitas layanan *Concierge* juga diharapkan dapat berdampak positif pada keseluruhan operasional hotel dan kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhistyo, t., hardiani, w., & ... (2021). Effect of e-service quality and online review on guest satisfaction at virtual hotel operator in the city of semarang. *Kontigensi: jurnal ilmiah ...*, query date: 2024-02-11 19:46:56. <https://jurnal.dimpunpas.web.id/index.php/jimk/article/view/199>
- Adilla, f. (2017). *Kualitas pelayanan waiter dan waitress tirta ayu restoran pada hotel aryaduta pekanbaru*. Neliti.com. <https://www.neliti.com/publications/206253/kualitas-pelayanan-waiter-dan-waitress-tirta-ayu-restoran-pada-hotel-aryaduta-pe>
- Agiesta, w., sajidin, a., & perwito, p. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan ka lokal bandung raya. *Jurnal ilmiah manajemen ...*, query date: 2024-02-07 20:56:27. <http://www.journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/1323>
- Akasia, n., & sandy, s. (2023). Peran front desk agent dalam menangani keluhan tamu di front office aston jember hotel & conference center. *Jurnal pariwisata dan perhotelan*, query date: 2024-03-04 12:17:21. <https://journal.pubmedia.id/index.php/pjpp/article/view/1896>
- Akbar, k., handayani, t., & ... (2021). Analisis marketing mix terhadap keputusan menginap di hotel grand inna दौरa palembang. ... *riset nasional ekonomi ...*, query date: 2024-02-13 20:49:41. <https://conference.upnvj.ac.id/index.php/korelasi/article/view/1188>
- Akgunduz, y. (2022). How are the exchange relationships of front office employees reflected on customers? *Service industries journal*, 42(9), 798–821. <https://doi.org/10.1080/02642069.2021.1971198>
- Al-mutawa, r. F. (2023). User opinion prediction for arabic hotel reviews using lexicons and artificial intelligence techniques. *Applied sciences (switzerland)*, 13(10). <https://doi.org/10.3390/app13105985>
- Barry, j., & coffey, j. (2018). Virtual concierge service. *Us patent app. 15/437,934*, query date: 2024-03-04 12:17:21. <https://patents.google.com/patent/us20180240172a1/en>

- Ersyad, m. A. (2015). *The service given by concierge section staff at the aryaduta hotel and convention center palembang*. Eprints.polsri.ac.id. [Http://eprints.polsri.ac.id/2333/](http://eprints.polsri.ac.id/2333/)
- Gunawan, a., gosjen, d., haryadi, k., & ... (2023). Development of voice chatbot for e-concierge system of front office hotel. ... *on application for ...*, query date: 2024-03-04 12:17:21. [Https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/10295315/](https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/10295315/)
- Harahap, m. Novasari. (2021). Analisis data penelitian kualitatif model miles dan huberman. 認知神経科学, 18(1), 2463–2653.
- Heyes, a. (2017). Hotel front office management. *Hotel accommodation management*, query date: 2024-03-04 12:51:30, 57–69. [Https://doi.org/10.4324/9781315169965](https://doi.org/10.4324/9781315169965)
- Nthebe, s., swart, m., & queiros, d. (2020). Front office staff's performance of services relating to tourist attractions: understanding the service delivery of hotel concierges. *Culture, people and technology ...*, query date: 2024-03-04 12:17:21. [Https://www.academia.edu/download/94041668/429259613.pdf#page=215](https://www.academia.edu/download/94041668/429259613.pdf#page=215)
- Putra, c., fatimah, d., & nugraha, r. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan front office terhadap kepuasan pelanggan pada pengelolaan hotel horison bekasi. *Jurnal daya saing*, query date: 2024-03-04 12:47:12. [Https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/3372399](https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/3372399)
- Rosyid, a., & mukti, a. (2020). Analisis kerja dan kualitas pelayanan concierge terhadap kepuasan tamu grand edge hotel. *Jurnal ilmiah hospitality*, query date: 2024-03-04 12:47:12. [Https://stp-mataram.e-journal.id/jih/article/view/22](https://stp-mataram.e-journal.id/jih/article/view/22)
- Wijoyo, t. (2016). Pengaruh brand accor dan fasilitas terhadap loyalitas tamu di hotel novotel semarang. *Jurnal gema wisata*, query date: 2024-02-11 19:46:56.
- Wijoyo, t. (2023). Operasional departemen housekeeping di dalam hotel. *Badan penerbit stiepari press*, query date: 2024-02-11 19:46:56. [Https://badanpenerbit.stiepari.org/index.php/stieparipress/article/view/149](https://badanpenerbit.stiepari.org/index.php/stieparipress/article/view/149)