

Tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan departemen front office pada resort hotel pramana watu kurung ubud

I Wayan Sandika¹⁾, Anak Agung Putri Sri²⁾, Agus Muriawan Putra³⁾

Program Vokasi Diploma IV Pariwisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana

Jl. DR. R. Gorris No. 07, Denpasar, 80232, Telp/Fax : +62 361 223798

E-mail: yogadwipananda8@gmail.com

Abstrak

Front office merupakan salah satu departemen yang sangat berperan penting, yang dimana departemen ini bertanggung jawab atas kepuasan dan juga kenyamanan tamu yang menginap di hotel, maka dari itu kualitas pelayanan dari departemen *front office* harus sangat diperhatikan untuk mendapatkan penilaian yang baik dari wisatawan mengingat adanya komentar negatif yang di berikan wisatawan terhadap kualitas pelayanan departemen *front office* pada resort hotel Pramana Watu Kurung Ubud. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan yang menginap pada hotel Pramana Watu Kurung Ubud berdasarkan pelayanan yang diberikan oleh *front office* departemen. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi, teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus slovin sebanyak 100 responden yaitu wisatawan yang menginap pada hotel Pramana Watu Kurung Ubud, kemudian data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data campuran kualitatif dan kuantitatif, data kualitatif berupa fasilitas, struktur organisasi, penjelasan hasil kuesioner, data kuantitatif berupa hasil dari kuesioner, jumlah kunjungan wisatawan ke Pramana dan ke Bali, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis sekala likert dan *importance performance analysis*. Hasil dari penelitian ini adalah berdasarkan lima dimensi pelayanan yang memiliki 25 sub-indikator yang dinilai berdasarkan tingkat kinerja dari wisatawan dimana dilihat berdasarkan tingkat kinerja yang diukur menggunakan skala likert dari *tangibes* mendapatkan skor penilaian 4,24 yang artinya sangat baik, *empaty* mendapatkan rata-rata skor 4,24 yang artinya sangat baik, *reliability* mendapatkan rata-rata skor 4,4 yang artinya sangat baik, *responsive* mendapatkan rata-rata skor 4,33 yang artinya sangat baik, dan *assurance* mendapatkan rata-rata skor 4,31 yang artinya sangat baik. Meskipun dari masing-masing penilaian sebagian besar telah memberikan penilaian sangat baik namun ada beberapa wisatawan memberikan skor 2 atau yang artinya kurang baik pada sub-indikator lima dimensi pelayanan.

Kata Kunci: Kepuasan Wisatawan, Kualitas Pelayanan, dan *Front Office*

Abstract

Front office is one of the very important departments, which is responsible for the satisfaction and comfort of guests staying at the hotel, therefore the quality of service from the front office department must be highly considered in order to get a good rating from tourists given the negative comments that tourists are given the quality of front office department service at the Pramana Watu Kurung Ubud. The purpose of this study was to determine the level of satisfaction of tourists who stay at the Pramana Watu Kurung Ubud hotel based on the services provided by the front office department. Data collection techniques used in this study were observation, interviews, questionnaires, and documentation, sampling techniques in this study using the Slovin formula of 100 respondents, namely tourists who stay at the Pramana Watu Kurung Ubud, then the data used in this study are mixed qualitative and quantitative data, qualitative data in the form of facilities, organizational structure, explanation of the results of the questionnaire, quantitative data in the form of the results of the questionnaire, the number of tourist visits to Pramana and to Bali, the data analysis technique used in this study is a Likert scale analysis and *importance performance analysis*. The results of this study are based on five service dimensions which have 25 sub-indicators which are assessed based on the level of performance of tourists which are seen based on the level of performance measured using a Likert scale of *tangibes* to get a rating of 4.24 which means very good, *empaty* get an average a score of 4.24 which means very good, *reliability* get an average score of 4.4 which means very good, *responsive* get an average score of 4.33 which means very good, and *assurance* get an average score of 4.31 which means very good. Although most of the assessments have given very good ratings, there are some tourists who give a score of 2 or, which means it is not good on the five - dimensional service sub-indicator.

Keywords: Tourist Satisfaction, Service Quality, and *Front Office*

1. PENDAHULUAN

Pariwisata Bali merupakan barometer perkembangan dari pariwisata nasional. Bali sebagai destinasi pariwisata terpopuler di Indonesia yang banyak dikunjungi oleh wisatawan domestik maupun internasional. Bali telah mendapatkan berbagai penghargaan Internasional khususnya pada bidang pariwisata (*tourism*) diantaranya *Family Travel People's Choice Awards* yang merupakan penghargaan berdasarkan survei destinasi wisata terbaik ditahun 2018 oleh Australia dan India yang memilih Bali sebagai *Best Wedding Destination* dalam ajang *travel and Leisure India's Best Award 2018*. Seiring dengan perkembangan pariwisata di Bali, maka kebutuhan jasa tempat menginap seperti perhotelan meningkat dengan pesat, baik itu hotel berbintang maupun non bintang seperti hotel melati, *contage*, *city hotel* dan hotel lainnya. Kebutuhan akan akomodasi perhotelan sekarang sudah banyak dirasakan oleh para wisatawan yang akan berkunjung ke Bali khususnya. Jasa perhotelan di era kini bukan lagi sebagai suatu pelengkap dalam suatu perjalanan wisatawan yaitu tempat menginap atau beristirahat namun juga kini, pemilik jasa perhotelan tedfrialh berlomba-lomba memasarkan produk serta kualitas pelayanan dari akomodasi yang mereka tawarkan untuk memikat para wisatawan yang ingin berkunjung dan mencari penginapan.

Demi mengembangkan sektor pariwisata untuk menarik lebih banyak wisatawan (dengan melihat fakta bahwa Bali demenjadi salah satu tujuan favorit para wisatawan di Indonesia), pemerintah Bali kemudian mengembangkan sarana dan prasarana demi kenyamanan para wisatawan berlibur di Bali. Penginapan/ perhotelan menjadi salah satu infrastruktur yang dikembangkan oleh pemerintah sebagai tempat wisatawan untuk menginap dan beristirahat.

Ubud adalah salah satu daerah tujuan wisata di Bali yang sangat terkenal dan populer dengan destinasi wisata budaya. Daya tarik wisata Ubud yang masih sangat kental dengan kebudayaan serta alamnya yang sangat menarik dan eksotis, banyak dari wisatawan yang berkunjung dan menginap di Ubud menggunakan tempat ini sebagai tempat untuk berbulan madu. Ubud dengan perkembangan kemajuan pariwisatanya adalah suatu yang patut disyukuri seluruh lapisan masyarakat. Keindahan panorama alamnya, seni budaya, adat istiadat dan kereligiusan masyarakat Ubud menjadikan Ubud memiliki daya tarik dan banyak dikunjungi wisatawan dari berbagai Negara di dunia. Suasana Ubud dengan seluruh isinya adalah potensi besar yang sempurna dengan menyatunya tradisi dan budaya yang merupakan karakter kuat dari masyarakat Ubud.

Pramana Watu Kurung hotel merupakan salah satu hotel resort bintang lima yang berada di kawasan pariwisata Ubud yang mengusung konsep bulan madu bagi para wisatawan yang ingin menginap, hotel pramana watu kurung memberikan nuansa suasana ketenangan bagi para wisatawan serta menawarkan pemandangan yang indah dari unit-unit tertentu dengan pemandangan kolam berenang. Pramana watu kurung resort juga memberikan fasilitas yang cukup memadai seperti bersepeda gratis, *tour* atau kelas mengenai budaya adat local, kolam renang *outdoor*, antar jemput bandara gratis, *receptionis* yang melayani selama 24 jam, tersedia juga masakan continental setiap hari serta restoran yang menyajikan makanan Indonesia dan internasional, Adapun fasilitas pendukung seperti Wifi gratis. Pramana watu kurung resort berada berdekatan dengan Museum Seni Neka, dan The Blanco Renaissance Museum serta pasar Ubud. Kualitas pelayanan di resort ini cukup baik karena memiliki rating yang bagus diberbagai aplikasi online pemesanan hotel seperti *pegi.com* dan *tripadvisor* dengan rata-rata memberikan bintang lima.

Front office merupakan sebuah departemen yang berperan penting dalam menjalankan aktivitas hotel, memberi informasi, penjualan, dan penyimpanan data agar tamu terlayani secara maksimal dan merasa nyaman saat menginap di hotel tersebut. *Front office* departemen bagi sebagian besar hotel merupakan sumber pendapatan utama yang memiliki tanggung jawab sangat penting bagi pengoprasian suatu hotel. Apabila kualitas pelayanan dan kinerja *front office* disebuah hotel baik maka kenyamanan serta lama tinggal wisatawan akan dapat memberikan dampak baik bagi hotel.

Pentingnya peran *front office* department, mengharuskan staffnya untuk bekerja sebaik-baiknya agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu. Sebagai departemen yang langsung berhubungan dengan tamu, *front office* department dituntut untuk dapat menyambut dan melayani dengan baik dan benar sesuai dengan *standard operating procedure* (SOP), yang telah

ditentukan oleh pihak hotel dan juga harus dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu yang menginap. Akan tetapi tidak jarang dalam pelaksanaan setiap kegiatan di *front office* department mendapat hambatan-hambatan atau juga berupa keluhan dari wisatawan, seperti: kinerja karyawan yang masih rendah dalam memberikan pelayanan, keterlambatan dalam memberikan pelayanan, kurangnya informasi yang dapat diberikan kepada tamu, dan dapat dibuktikan dari ulasan - ulasan yang diberikan wisatawan yang menginap di Pramana Watu Kurung Ubud melalui Tripadvisor. Hal ini dapat dibuktikan dari tabel di bawah ini.

Tabel 1.1 Ulasan Wisatawan di Aplikasi Online Travel Pramana Watu Kurung Ubud

No	Online Travel	Departemen	Komentar	
			Positif	Negatif
1	Booking.com	Front office	Saya sangat puas dengan service di pramana watu kurung ini para staff-stuff nya sangatlah ramah lalu tempatnya sangat bersih dan menarik dekat dengan sungai makanan nya sungguh nikmat semua	
			Lobby luas dan nyaman	Resepsionis kurang tanggap menerima panggilan dari kamar
2	Hotel.com		-	Resepsionis kurang jelas memberikan informasi
			Breakfast di hotel sangat spesial, dikarenakan bisa sarapan dengan menikmati pemandangan sungai Ayung.	Lambat dalam menjemput saat saya melakukan perjalanan ke Pusat kota Ubud, hampir 1 jam saya menunggu
3	Agoda			Saat check in bell boy kurang sigap membantu, sehingga saya harus mengangkat barang saya sendiri
4	Booking.com	Departemen lain	Kamar sangat wangi hingga membuat nyaman	Kamar mandi kurang bersih, ada bekas sabun di lantai
5			Handuk angsa sangat indah dan penataan bunga di kolam renang sangat luar biasa	
6	Hotel.com		Staff sangat baik dalam menyajikan makanan	Tidak ada shampo di kamar mandi

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada Resort Hotel Pramana Watu Kurung Ubud. Hotel ini berada dikawasan pariwisata Ubud Jalan Batu Kurung I, Kedewatan, Ubud, Kabupaten Gianyar, Bali. Bisa ditempuh dalam waktu sekitar 90 menit dari bandara I Gusti Ngurah Rai, memiliki akses yang sangat mudah di jalan utama Ubud yang merupakan pusat pariwisata Bali.

Pelayanan department *front office* Hotel Pramana Watu Kurung Ubud yang dimaksud dalam penelitian ini adalah semua pelayanan yang diberikan oleh pegawai atau karyawan *front office* kepada para wisatawan yang menginap di Pramana Watu Kurung Ubud.

Adapun lima prinsip dimensi pelayanan yang dijadikan tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan para karyawan front office Hotel Pramana Watu Kurung Ubud, yaitu:

Tabel 2.1 Variabel dan Indikator Kualitas Pelayanan *Front Office* pada Resort Hotel Pramana Watu Kurung Ubud

Variabel	Indikator	Sub-Indikator	Sumber
Kualitas pelayanan	<i>Tangibles</i> (bukti fisik)	a. Kerapian kawasan Hotel b. Kondisi fasilitas kamar hotel c. Penampilan karyawan yang menarik d. Kondisi <i>lobby</i> hotel pramana watu kurung ubud e. Kebersihan seluruh area Hotel	A.Pasuraman et al (1998)
	<i>Emphaty</i> (perhatian)	a. Perhatian pribadi karyawan terhadap tamu b. Seorang karyawan selalu mementingkan kepentingan wisatawan c. Kepedulian terhadap keluhan tamu d. Selalu peka atau memahami kebutuhan wisatawan e. Ketersedian memenuhi kebutuhan wistawan	
	<i>Reliability</i> (keandalan)	a. Ketelitian karyawan melayani tamu b. Daya tanggap seluruh karyawan membantu tamu c. Memberikan pelayanan yang akurat kepada wistawan d. Karyawan bisa memberikan solusi terhadap keluhan wistawan e. Memberikan pelayanan dengan sungguh-sungguh	
	<i>Responsive</i> (daya tangka p)	a. Cepat tanggap memberikan pelayanan b. Kemauan karyawan memberikan perhatian secara individu c. Cepat dalam memberikan informasi kepada wisatawan d. Cepat tanggap dalam menanggapi keluhan dari wisatawan e. Cepat tanggap dalam memenuhi kebutuhan wisatawan	
	<i>Assurance</i> (jaminan)	a. Kemudahan komunikasi antar karyawan dengan tamu b. Keamanan tamu saat menginap c. Keramahan karyawan d. Selalu menjunjung tinggi kejujuran saat bekerja e. Sikap karyawan yang baik saat melayani wisatawan	

Guna memperjelas variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian, maka perlu diperjelaskan definisi variabel dalam permasalahan yang akan dibahas. Pelayanan department *front office* Hotel Pramana Watu Kurung Ubud yang dimaksud dalam penelitian ini adalah semua pelayanan yang diberikan oleh pegawai atau karyawan *front office* kepada para wisatawan yang menginap di Pramana Watu Kurung Ubud.

Tingkat kepuasan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kinerja departement front office pada Hotel Pramana Watu Kurung Ubud sesuai dengan harapan memberikan rasa puas kepada para wisatawan mulai dari:

1. Kinerja (performance) merupakan pendapat wisatawan terhadap kenyataan jasa kualitas pelayanan *front office* Hotel Pramana Watu Kurung Ubud yang sesuai dengan keinginan para wisatawan (Kotler dalam Nugraha, et al, 244:2014).
2. Derajat Kepentingan (importance) adalah sebuah gambaran perasaan wisatawan terhadap derajat kepentingan setiap karakteristik kualitas jasa pelayanan *front office* Hotel Pramana Watu Kurung Ubud (Kotler dalam Nugraha, et al, 244:2014).

Teknik pengumpulan data merupakan suatu proses pengadaan untuk keperluan penelitian dimana data yang terkumpul adalah untuk menguji hipotesis yang telah atau tidak dirumuskan. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan dan studi lapangan. Adapun penjelasan dari teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

1. Observasi
Observasi yang dilakukan adalah untuk mendapatkan data primer yang mendukung hasil dari wawancara dan kuesioner, datanya berupa gambar yang di ambil saat melakukan penelitian.
2. Wawancara
Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam dengan mengadakan tanya jawab kepada informan kunci Oprational Manager Pramana Watu Kurung Ubud sebagai informan pangkal dengan pedoman wawancara yang dipersiapkan oleh penulis.
3. Kuesioner
Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyebarkan angket yang memuat pertanyaan-pertanyaan mengenai objek yang sedang diteliti kepada wisatawan atau subjek penelitian untuk mengetahui kualitas pelayanan department *front office* pada Hotel Pramana Watu Kurung Ubud.
4. Dokumentasi
Dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan cara mengambil data yang sudah ada di hotel, berhubungan dengan penelitian dan dijadikan sebagai data pendukung seperti jumlah kunjungan wisatawan ke hotel dan tingkat hunian pada Hotel Pramana Watu Kurung Ubud.
5. Studi Kepustakaan
Mengadakan penelitian dengan membaca literatur maupun sumber-sumber lainnya yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti. Studi kepustakaan disini juga merupakan usaha pengumpulan informasi yang berhubungan dengan konsep yang ada kaitannya dengan masalah variabel yang diteliti, yang terdiri dari kualitas pelayanan dan keputusan menginap

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pramana watu kurung adalah resort pertama di Pramana Experice yang diberikan nama Pramana karena merupakan salah satu koleksi mewah dari Pramana Experience resort ini dirancang oleh desainer muda Bali I Wayan Wardika berkolaborasi dengan seniman dan pekerja local desa sekitarnya. Nama Watukurung sendiri berasal dari konsep gerbang Bali yaitu Paduraksa yang artinya membawa perasaan menyambut saat tiba ditempat tertentu, Paduraksa ini hanya dapat ditemukan pada tempat tertentu yaitu tempat suci Bali, seperti Pura, Istana dan desa tertentu. Paduraksa ini sendiri mengilhami seluruh konsep pada Prama Watu Kurung Resort, saat masuk ke area Pramana Watu Kurung tamu akan disambut dan berjalan di antara jalur yang dirancang sama persis seperti desa terkenal yaitu panglipuran. Desa Penglipuran adalah desa tradisional yang memiliki karakter mereka sendiri yang tidak tersentuh oleh era modernisasi.

Pramana watu kurung merupakan sebuah hotel berbintang yang ada di kawasan Ubud yaitu di lembah sungai ayung dengan mengusung konsep ketenangan dan juga khusus dirancang sebagai tempat untuk para tamu berbulan madu, hotel ini didirikan pada tahun 2018 dengan memiliki 18 kamar yang bertemakan suite dan villa. Meskipun baru 1 tahun dan hanya memiliki 18 kamar tidak seperti Resort lainnya namun tamu yang menginap di Resort Pramana Watu Kurung cukup ramai bisa di lihat pada tabel 4.1 berikut:

Tabel 4.1 Jumlah Wisatawan yang Menginap di Hotel Pramana Watu Kurung Ubud pada Januari 2019 Sampai Desember 2019

No	Bulan (2019)	Jumlah Kunjungan (Orang)
1	Januari	873
2	Februari	881
3	Maret	839
4	April	855
5	Mai	907
6	Juni	895
7	July	915
8	Agustus	902
9	September	886
10	Oktober	951
11	November	863
12	Desember	889
Total		10656
Rata Rata		882 (Orang)

Sumber: Diolah dari data hasil penelitian (2020)

Berdasarkan tabel 4.1 di atas dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan wisatawan perbulan mencapai 800 sampa 900 wisatawan yang menginap setiap bulanya. Kegiatan tamu in-house atau yang menginap pada hotel Pramana Watu Kurung akan dipengaruhi oleh seni dan budaya lokal, mulai dari kelas yang mengajarkan cara membuat persembahan candi hingga menguasai gerakan tarian Bali yang anggun, mempelajari cara memasak masakan Bali. Pada pagi hari tamu akan di ajak untuk trecking melalui sawah, desa, dan jalur alam lalu menuju Pramana Spa. Selain aktivitas in-house tersebut, Pramana Watu Kurung memberikan tour pribadi untuk menikmati keindahan Pulau Bali. Pramana watu kurung sendiri memili 4 jenis kamar yaitu cukup menarik untuk dikunjungi dan menginap di sana.

Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2 Karakteristik Responden yang Menginap pada Resort Hotel Pramana Watu Kurung Ubud Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Wisatawan (Orang)	Persentase
1	Laki-Laki	58	58 %
2	Perempuan	42	42 %
Jumlah		100	100 %

Sumber: Diolah dari data hasil penelitian (2020)

Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Umur

Komposisi wisatawan yang menginap pada Hotel Pramana Watu Kurung Ubud berdasarkan tingkat umur dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut:

Tabel 4.3 Karakteristik Responden yang Menginap pada Resort Hotel Pramana Watu Kurung Ubud Berdasarkan Tingkat Umur

No	Umur	Responden (Orang)	Persentase
1	<20	3	3 %
2	21-30	58	58 %

3	31-40	30	30%
4	>40	9	9%
Jumlah		100	100%

Sumber: Diolah dari data hasil penelitian (2020)

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Komposisi wisatawan yang menginap pada Resort Hotel Pramana Watu Kurung Ubud berdasarkan Jenis Pekerjaan dari wisatawan atau responden dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut.

Tabel 4.4 Karakteristik Responden yang Menginap pada Resort Hotel Pramana Watu Kurung Ubud Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Wisatawan (Orang)	Persentase
1	Mahasiswa	5	5%
2	Wiraswasta	54	54%
3	PNS	19	19%
4	TNI/POLISI	-	0%
5	Lainnya	22	22%
Jumlah		100	100%

Sumber: Diolah berdasarkan dari data hasil penelitian (2020)

Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Kedatangan

Komposisi wisatawan yang menginap pada Hotel Pramana Watu Kurung Ubud berdasarkan Asal kedatangan dari wisatawan atau responden dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut.

Tabel 4.5 Karakteristik Responden yang Menginap pada Resort Hotel Pramana Watu Kurung Ubud Berdasarkan Asal Kedatangan Wisatawan

No	Asal	Responden (Orang)
1	Indonesia	24
2	Germany	17
3	Saudi Arabia	12
4	Inggris	11
5	Korea	6
6	Kuwait	4
7	Rusia	7
8	USA	3
9	China	3
10	Finlandia	2
11	Canada	2
12	Belgia	2
13	Malaysia	2
14	India	2
15	Australia	2

16	France	1
Jumlah		100

Sumber: Diolah berdasarkan dari data hasil penelitian (2020)

Tabulasi Karakteristik Wisatawan

Berikut merupakakan tabulasi dari karakteristik wisatawan yang telah mengisi kuesioner berdasarkan siapa saja yang dominan berada pada karakteristik wisatawan dapat di lihat pada tabel 4.6 berikut:

Tabel 4.6 Tabulasi Keseluruhan Mengenai Karakteristik Wisatawan yang Dominan Menginap pada Resort Hotel Pramana Watu Kurung Ubud

No	Karakteristik	Wisatawan dominan	Jumlah (orang)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	58
2	Umur	21-30 Tahun	58
3	Jenis Pekerjaan	Wiraswasta	54
4	Asal	Indonesia	24

Sumber: Data hasil penelitian (2020)

4. KESIMPULAN

Sesuai dengan pemahasan yang telah dirumuskan sebelumnya yang bertolak dengan hasil dari pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut ini:

1. Berdasarkan rumusan masalah pertama pada penelitian ini maka disimpulkan bahwa kualitas pelayanan departemen *front office* pada hotel Pramana Watu Kurung Ubud dinilai berdasarkan lima dimensi pelayanan dan memiliki 25 sub-indikator yang dinilai berdasarkan tingkat kinerja dari wisatawan dimana dilihat berdasarkan tingkat kinerja yang diukur menggunakan skala likert dari tangibes mendapatkan skor penilaian 4,24 yang artinya sangat baik, empathy mendapatkan rata-rata skor 4,24 yang artinya sangat baik, reliability mendapatkan rata-rata skor 4,4 yang artinya sangat baik, responsive mendapatkan rata-rata skor 4,33 yang artinya sangat baik, dan assurance mendapatkan rata-rata skor 4,31 yang artinya sangat baik. Meskipun dari masing-masing penilaian sebagian besar telah memberikan penilaian sangat baik namun ada beberapa wisatawan memberikan skor 2 atau yang artinya kurang baik pada sub-indikator lima.
2. Berdasarkan hasil dari pengolahan data kuesioner atas penilaian yang diberikan oleh responden atau wisatawan yang menginap pada Hotel Pramana Watu Kurung Ubud. Tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan *front office* department dengan menggunakan metode (Importance-performance analisis) untuk mengukur kinerja dan kepentingan yang dibagi menjadi 25 sub-indikator dari 5 dimensi pelayanan, maka diperoleh hasil tingkat kesesuaian 104,35 yang artinya wisatawan sudah merasa sangat puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh *front office* department hotel Pramana Watu Kurung Ubud. Berdasarkan perolehan skor tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan memang mendapatkan tanggapan sangat puas dari wisatawan namun ada beberapa sub-indikator yang berada pada 5 dimensi pelayanan masih ada wisatawan yang memberikan penilaian cukup baik dan juga kurang baik sehingga belum mampu memberikan kualitas pelayanan yang sempurna bagi wisatawan.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terimakasih kepada dosen pembimbing yang senantiasa memberikan bimbingan yang baik dari awal hingga akhir penulisan laporan akhir ini, tidak lupa penulis juga

mengucapkan terimakasih kepada Bapak dan Ibu dosen serta staff fakultas pariwisata Universitas Udayana yang telah membantu penulis dalam hal administrasi.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Abd, Rachman Arief. (2005) *Pengantar Ilmu Perhotelan & Restoran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Agus, Nawar. (2002) *Psikologi Pelayanan*. Bandung: Alfabeta.
- Dimiyati dan Mudjiono. (2002) *Belajar dan Pembelajaran*. Jakarta: Rineka Cipta dan Depdikbud.
- Endar, Sugiarto dan Sri Sulartiningrum. (1996) *Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Freddy, Rangkuti. (2003) *Measuring Customer Satisfaction*. Cetakan Kedua. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Irawan, Koko. (2010) *Potensi Obyek Wisata Sebagai Daya Tarik Wisata*. Yogyakarta: Kertas Karya.
- Izma, Daeng Mangali dan Andina. (2014) *Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Samudera Restaurant di Grand Istana Rama Hotel Kuta*. Denpasar: Fakultas Pariwisata.
- Kotler, Philip. (2002) *Manajemen Pemasaran*. Edisi Millenium, Jilid 2. Jakarta: PT Prenhallindo
- Kotler, Philip. (2004) *Marketing Management*. The Millenium Edition. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Kusumaningrum, Dian. (2009) *Persepsi Wisatawan Nusantara Terhadap Daya Tarik Wisata di Kota Palembang*. Tesis PS Megister Kajian Pariwisata: Universitas Gajah Mada.
- Kusumawati, A. et al. (2017) 'Pengaruh kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Tamu Hotel'. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 50.
- Mahendra, IKG. (2014) 'Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Griya Sunset Kuta'. *E-jurnal Manajemen*.
- Marlina, Endy. (2008) *Panduan Perancangan Bangunan Komersial*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Parasuraman, A. et al. (1988) 'SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality'. *Journal of Retailing*, Vol;. 64 (Spring), pp. 12-40.
- Sihite, R. (2000) *Hotel Management (pengelolaan hotel)*. Surabaya: SIC.
- Slamet, Y. (1993) *Analisis Kuantitatif untuk Data Sosial*. Solo: Dabara Publisher.
- Sulastiyono, Agus. (2006). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2011) *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Cetakan keempat. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. (2003) *Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wardiyanta. (2010) *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Yusuf, Muri. (2014) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Premendia Grup
- Zeithaml, Valarie A. Mry Jo Bitner. (2000) *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. Second Edition Hill. New York: McGraw.