

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN FRONT OFFICE
DEPARTMENT DENGAN KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL
ROCKY PLAZA PADANG**



PRIMA RIZKI ANANDA

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN KESEJAHTERAAN KELUARGA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
Wisuda Periode Maret 2015**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN *FRONT OFFICE*
DEPARTMENT DENGAN KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL ROCKY
PLAZA PADANG**

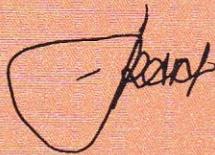
PRIMA RIZKI ANANDA

*Artikel Ini Disusun Berdasarkan Skripsi Prima Rizki Ananda Untuk Persyaratan
Wisuda Periode Maret 2015 dan Telah Diperiksa/ Disetujui Oleh Kedua
Pembimbing*

Padang, Februari 2015

Disetujui Oleh

Pembimbing I,



Dra. Ira Meirina Chair, M. Pd
NIP. 19620530 198803 2 001

Pembimbing II,



Youmil Abrian, SE, MM
NIP.19821002 200812 1 002

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN *FRONT OFFICE*
DEPARTMENT DENGAN KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL ROCKY
PLAZA PADANG**

**Prima Rizki Ananda¹, Ira Meirina Chair², Youmil Abrian²
Program Studi Manajemen Perhotelan
FT Universitas Negeri Padang
email: raprananda@gmail.com**

Abstrak

Penelitian ini berawal dari observasi dan pengalaman teman peneliti sewaktu melaksanakan kegiatan praktek industri di Hotel Rocky Plaza Padang, bahwa adanya ketidakpuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan karyawan *front office* dalam melayani pelanggan, seperti respon yang lambat kepada tamu yang akan *chek-in* maupun *check-out*, ada pelanggan yang mengeluh karena kamar yang dipesan ternyata tidak sesuai dengan keinginannya, serta kesalahan dalam menyambungkan *line* dari pihak luar oleh bagian telepon operator dan juga masalah ketidaksiapan bellboy ketika tamu membutuhkannya. Berdasarkan permasalahan di atas penelitian ini bertujuan untuk: 1) Mendeskripsikan kualitas pelayanan karyawan *front office* Hotel Rocky Plaza Padang, 2) Mendeskripsikan kepuasan tamu Hotel Rocky Plaza Padang, dan 3) Menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan karyawan *front office* dengan kepuasan pelanggan Hotel Rocky Plaza Padang.

Jenis penelitian digolongkan kepada penelitian korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang sedang atau pernah menginap di Hotel Rocky Plaza Padang. Sampel penelitian berjumlah 98 orang pelanggan yang sedang menginap di Hotel Rocky Plaza Padang selama masa penelitian dengan teknik pengambilan sampel adalah sampel insidental. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner (angket) dengan menggunakan skala likert yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya data dianalisis melalui analisis deskripsi dan korelasi dengan bantuan Program Komputer SPSS versi 17.00.

Hasil penelitian menemukan bahwa: 1) Kualitas Pelayanan *Front Office* berada pada kategori buruk (35%), 2) Kepuasan Pelanggan berada Pada Kategori cukup (40%), 3) Hasil uji *Corelasi Product Moment* dengan taraf signifikansi 0,05, terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan *Front office* dengan Kepuasan Pelanggan dengan nilai r sebesar 0,479 (sig 0,000).

Abstract

This study originated from the observation and experience of researcher's friend while conducting industrial practice in Hotel Rocky Plaza Padang, that customer dissatisfaction with service quality front office employees in serving

¹Prodi Manajaemen Perhotelan untuk wisuda periode Maret 2015

²Dosen Jurusan Kesejahteraan Keluarga FT-UNP

customers, such as slow response to the guests who will check-in and check-out, Customers have complained that the rooms booked was not in accordance with their wishes, as well as errors in the connecting line from the outside by phone parts provider and also the problem of lack of alacrity bellboy when guests need. Based on the above issues, this study aims to: 1) Describe the service quality front office employees Hotel Rocky Plaza Padang, 2) Describe guest satisfaction of Hotel Rocky Plaza Padang, and 3) To analyze the relationship between service quality front office employees with customer satisfaction in Hotel Rocky Plaza Padang.

This type of research is classified to the correlational research. The population in this studied were all customers in stay or has been stayed in Hotel Rocky Plaza Padang. These samples included 98 customers who are staying at the Rocky Plaza Hotel in Padang during the study period with the sampling technique is incidental sampling. Data was collected using a questionnaire by using a Likert scale that has been tested for validity and reliability. Furthermore, the data were analyzed through descriptive analysis and correlation with the help of computer program SPSS version 17.00.

The research found that: 1) Quality of Service Front Office located at the bad category (35%), 2) Customer satisfaction is In Category enough (40%), 3) test results Corelasi Product Moment with a significance level of 0.05, there is a relationship which positive and significant relationship between Service Quality Customer Satisfaction Front office with the r value of 0.479 (sig 0,000).

A. Pendahuluan

Dalam usaha perhotelan ada banyak hal yang dapat ditawarkan kepada pelanggan. Semua yang ditawarkan itu merupakan produk hotel yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Produk hotel tersebut dapat dibagi dalam beberapa bentuk seperti kamar hotel (*rooms*), layanan makan dan minuman (*food and beverage*) restoran, dan fasilitas lainnya. Selain produk hotel yang menjadi faktor penentu kepuasan pelanggan, dibutuhkan juga kualitas pelayanan yang berperan penting dalam memuaskan pelanggan, karena pelanggan tidak hanya membutuhkan fasilitas hotel saja melainkan pelanggan juga membutuhkan kualitas pelayanan dari karyawan hotel untuk memenuhi keinginannya sehingga kepuasan pelanggan tercapai. Hal ini sejalan dengan pendapat Irawan (2004:37), “Faktor-faktor

penentu kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan, harga, emosional faktor, biaya dan kemudahan”.

Kualitas pelayanan sebagai salah satu faktor penentu kepuasan pelanggan memiliki pengertian menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono dan Chandra (2005:121), “Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan”. Kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Hotel mempunyai departemen operasional yang karyawannya saling berinteraksi langsung dengan pelanggan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan salah satunya adalah *Front Office Department*. Menurut Soenarno (2000:2), “*Front office* adalah departemen yang menangani pelanggan yang menggunakan kamar, mulai dari reservasi, penerimaan pelanggan (*front officer*), tamu datang (*check-in*) sampai pelanggan meninggalkan hotel (*check-out*)”. Pelanggan yang sampai di hotel akan datang dulu dibagian *front office*, dan pada waktu akan *check-out* pun pelanggan harus berhubungan dengan staff di *front office*. Jadi sudah sewajarnya bila kesan yang mendalam akan tercipta di bagian *front office*.

Fungsi dan peranan utama *front office* adalah menjual kamar kepada para pelanggan. Selain berfungsi sebagai penjual kamar kepada para pelanggan juga berfungsi sebagai penerima pelayanan pemesanan kamar (*Reservation Service*), pelayanan penanganan barang-barang tamu/pelanggan, pelayanan informasi (*information service*), pelayanan *check-in* dan *check-*

outtamu/pelanggan serta berperan sebagai kasir yaitu tempat pembayaran administrasi hotel. (Sulastiyono. 2011:63).

Peneliti melihat adanya masalah pada kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan karyawan *front office*. Hal ini dapat diketahui hasil observasi dan pengalaman teman peneliti pada saat melaksanakan praktek indssutri di Hotel Rocky Plaza Padang. Peneliti melakukan observasi kepada pelanggan hotel tentang ketidakpuasan terhadap pelayanan *front office*, seperti tamu merasa tidak puas atas lambatnya respon pihak *Front Office* dalam proses *check-in* dan *check-out*. Tamu merasa tidak nyaman atas kesalahan penyambungan *line* telepon dari pihak luar kedalam hotel oleh bagian operator telepon, dan juga Ketidaksigapan bellboy dalam melayani tamu yang ingin diantar ke kamar sehingga menimbulkan komplain dari tamu. Peneliti juga melihat adanya masalah pada ketepatan pelayanan (*reliability*) yaitu pelanggan yang komplain karena kamar yang dipesan ternyata tidak sesuai dengan keinginannya. Masalah lain yang ditemukan oleh teman peneliti selama melakukan Praktek Lapangan Industri (PLI) di Hotel Rocky Plaza Padang yaitu adanya karyawan *front office* yang melayani pelanggan dengan wajah yang cemberut/tidak ramah, hal ini juga menjadi faktor ketidakpuasan pelanggan yang dilihat dari segi kualitas pelayanannya.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Karyawan *Front Office Department* dengan Kepuasan Pelanggan

Di Hotel Rocky Plaza Padang”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan karyawan *front office* Hotel Rocky Plaza Padang, mendeskripsikan kepuasan pelanggan di Hotel Rocky Plaza Padang dan untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan karyawan *front office department* dengan kepuasan pelanggan di Hotel Rocky Plaza Padang.

B. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian korelasional. Populasi penelitian ini adalah semua pelanggan yang menginap di Hotel Rocky Plaza Padang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah sampel insidental.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner (angket) disusun menurut skala *likert* dengan penyusunan dalam bentuk kalimat yang bersifat positif yang berhubungan variabel penelitian. Teknik analisis data menggunakan rumus penelitian persentase ideal (M_i), dan standar deviasi (S_{di}).

Menurut Arikunto (2010) dapat diklasifikasikan menjadi 5 kategori yaitu:

1. Kategori sangat baik : $(M_i + 1,5 S_{di}) - \text{Keatas}$
2. Kategori baik : $(M_i + 0,5 S_{di}) - (M_i + 1,5 S_{di})$
3. Kategori cukup : $(M_i - 0,5 S_{di}) - (M_i + 0,5 S_{di})$
4. Kategori buruk : $(M_i - 1,5 S_{di}) - (M_i - 0,5 S_{di})$
5. Kategori sangat buruk : $(M_i - 1,5 S_{di}) - \text{Kebawah}$

Untuk menentukan skor persentase ideal digunakan patokan kurva normal sebagai berikut:

$$M_i = 1/2 \text{ (skor ideal maksimum + skor ideal minimum)}$$

$$S_{di} = 1/6 \text{ (skor ideal maksimum - skor ideal minimum)}$$

C. Hasil dan Pembahasan

1. Deskripsi Kualitas Pelayanan Karyawan *Front office*

Berdasarkan hasil jawaban responden kualitas pelayanan karyawan *front office* Hotel Rocky Plaza Padang dapat dilihat pada tabel 1 berikut:

Tabel 1.
Kualitas Pelayanan Karyawan *Front office* Hotel Rocky Plaza Padang

Kategori	Skor	F	Persentase(%)
Sangat Baik	➤ 98	3	3%
Baik	80 – 98	9	9%
Cukup	64 – 80	26	27%
Buruk	48 – 64	46	47%
Sangat Buruk	< 48	13	13%
Total		98	100%

Jadi berdasarkan tabel 1 dapat disimpulkan persentase kualitas pelayanan karyawan *front office* Hotel Rocky Plaza Padang sebesar 47% pada rentang skor 48 - 46 dengan kategori buruk dalam melayani pelanggan.

2. Deskripsi Kepuasan Pelanggan.

Berdasarkan hasil jawaban responden kepuasan pelanggan Hotel Rocky Plaza Padang dapat dilihat pada tabel 7 berikut:

Tabel 2.
Kepuasan Pelanggan Hotel Rocky Plaza Padang

Kategori	Skor	F	Persentase(%)
Sangat Puas	➤ 56	7	8%
Puas	47 – 56	9	9%
Cukup Puas	38 – 47	39	40%
Tidak Puas	28 – 38	26	27%
Sangat Tidak Puas	< 28	16	16%
Total		98	100

Jadi berdasarkan tabel 2 dapat disimpulkan persentase kepuasan pelanggan Hotel Rocky Plaza Padang sebesar 40% berada pada rentang skor 38 – 47 dengan kategori cukup puas.

3. Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Karyawan *Front office Front Office* dengan Kepuasan Pelanggan Hotel Rocky Plaza Padang

hubungan kualitas pelayanan karyawan *front office* (X) dengan kepuasan pelanggan (Y) seperti yang dapat dilihat pada Tabel 13 di bawah ini

Tabel 3
Uji Korelasi Kualitas Pelayanan *Front Office* (X) dengan Kepuasan Pelanggan (Y)

Correlations			
		PELAYANAN	KEPUASAN
PELAYANAN	Pearson Correlation	1	.479**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	98	98
KEPUASAN	Pearson Correlation	.479**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	98	98
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

4. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dibuat pembahasan tentang kualitas pelayanan karyawan *front office* dengan kepuasan pelanggan serta hubungan antara kedua variabel pembahasan tersebut dapat di lihat sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Karyawan *Front Office*

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dijelaskan bahwa dari 98 orang sampel untuk variabel kualitas pelayanan dapat dikelompokkan sebagai berikut sebanyak (3%) menunjukkan kategori sangat baik, (9%) menunjukkan kategori baik, (27%) menunjukkan kategori cukup, (47%) menunjukkan kategori buruk dan (13%) menunjukkan hasil sangat buruk. Berdasarkan hasil pengkategorian di atas, persentase tertinggi berada pada kategori buruk, dengan persentase 35%.

Selanjutnya hasil dari deskripsi data per indikator dapat dikelompokkan sebagai berikut, 1) *Tangible* (nyata), berdasarkan hasil pengkategorian total capaian responden (TCR) persentase tertinggi berada pada kategori cukup, dengan nilai persentase sebesar 32%, 2) *Empathy* (empati), berdasarkan hasil pengkategorian persentase tertinggi berada pada kategori buruk, dengan nilai persentase sebesar 35%, 3) *Reliability* (kehandalan), berdasarkan hasil pengkategorian persentase tertinggi berada pada kategori buruk, dengan nilai persentase sebesar 31%, 4) *Responsiveness* (daya tanggap), berdasarkan hasil pengkategorian persentase tertinggi berada pada kategori sangat buruk, dengan nilai persentase sebesar 27%, 5) *Assurance* (jaminan), berdasarkan hasil pengkategorian persentase tertinggi berada pada kategori buruk, dengan nilai persentase sebesar 27%.

2. Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dijelaskan bahwa dari 98 orang sampel untuk variabel kepuasan pelanggan dapat dikelompokkan sebagai berikut: sebanyak (8%) menunjukkan kategori sangat baik, (9%) menunjukkan kategori baik, (40%) menunjukkan kategori cukup, (27%) menunjukkan hasil buruk, dan (16%) menunjukkan hasil sangat buruk. Berdasarkan hasil pengkategorian di atas, persentase tertinggi berada pada kategori baik, dengan persentase 28%.

Selanjutnya hasil dari deskripsi data per indikator dapat dikelompokkan sebagai berikut, 1) Tercapainya harapan pelanggan berdasarkan hasil pengkategorian persentase tertinggi berada pada kategori sangat buruk, dengan persentase 31%, 2) Terpenuhinya kebutuhan pelanggan, berdasarkan hasil pengkategorian persentase tertinggi berada pada kategori cukup, dengan persentase 29%, 3) Tercapainya keinginan pelanggan, berdasarkan hasil pengkategorian persentase tertinggi berada pada kategori cukup, dengan persentase 33%, 4) Keinginan untuk memakai produk/jasa kembali, berdasarkan hasil pengkategorian persentase tertinggi berada pada kategori sangat baik, dengan persentase 41%, 5) Keinginan untuk Merekomendasikan Barang/Jasa Kepada Orang Lain, berdasarkan hasil pengkategorian persentase tertinggi berada pada kategori cukup, dengan persentase 29%.

3. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan di Hotel Rocky Plaza Padang

Hasil penelitian uji hipotesis yang digunakan untuk mengetahui derajat hubungan (r_{xy}) antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan di Hotel Rocky Plaza Padang yang menggunakan analisis SPSS 17.00 diperoleh nilai koefisien korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan sebesar 0,479 dengan interpretasi bahwa kedua variabel berhubungan secara positif dan cukup, karena nilai r berada pada rentang 0,25 – 0,5. Dengan signifikansi 0,00 berarti

terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan karena nilai signifikansinya $\leq 0,05$. “ Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan pelanggan (Y) di Hotel Rocky Plaza Padang”.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan, Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan, Jika pelayanan yang diterimanya melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan ideal. Sebaliknya, jika pelayanan yang di terima rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dianggap buruk”. Kualitas pelayanan sangatlah erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan bagi pelanggan.

D. Simpulan dan Saran

1. Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan kualitas pelayanan karyawan *Karyawan Front Office* Hotel Rocky Plaza Padang tergolong pada kategori buruk dengan nilai persentase 35%. Sedangkan berdasarkan indikator dapat dilihat sebagai berikut:
 - a. *Tangible*/bentuk fisik dari kualitas pelayanan karyawan *Karyawan Front Office* Hotel Rocky Plaza Padang tergolong pada kategori buruk dengan persentase 32%.
 - b. *Reliability*/keandalan dari kualitas pelayanan *Karyawan Front Office* Hotel Rocky Plaza Padang tergolong pada kategori buruk dengan nilai persentase 31%.
 - c. *Responsiveness*/ketanggapan dari kualitas pelayanan *Karyawan Front Office* Hotel Rocky Plaza Padang tergolong pada kategori sangat buruk dengan nilai persentase 27%.
 - d. *Assurance*/jaminan dari kualitas pelayanan *Karyawan Front Office* Hotel Rocky Plaza Padang tergolong pada kategori buruk dengan nilai persentase 27%.
 - e. *Empathy*/empati dari kualitas pelayanan *Karyawan Front Office* Hotel Rocky Plaza Padang tergolong pada kategori buruk dengan nilai persentase 35%.

2. Secara keseluruhan kepuasan pelanggan di Hotel Rocky Plaza Padang tergolong pada kategori cukup dengan nilai persentase 40%. Sedangkan berdasarkan indikator dapat dilihat berikut ini:
 - a. Tercapainya harapan pelanggan di Hotel Rocky Plaza Padang tergolong pada kategori sangat tidak puas dengan nilai persentase 31%.
 - b. Terpenuhinya kebutuhan pelanggan di Hotel Rocky Plaza Padang tergolong pada kategori cukup puas dengan nilai persentase 29%.
 - c. Tercapainya keinginan pelanggan di Hotel Rocky Plaza Padang tergolong pada kategori cukup dengan nilai persentase 33%.
 - d. Keinginan untuk memakai produk/jasa itu kembali di Hotel Rocky Plaza Padang tergolong pada kategori sangat puas dengan nilai persentase 41%.
 - e. Keinginan untuk merekomendasikan produk dan jasa kepada orang lain di Hotel Rocky Plaza Padang tergolong pada kategori cukup puas dengan nilai persentase 29%.
3. Hasil penelitian menunjukkan, terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan karyawan *front office* dengan kepuasan pelanggan di Hotel Rocky Plaza Padang, dengan nilai koefisien korelasi 0,479 dan signifikansi 0,00, artinya semakin baik kualitas pelayanan Karyawan *Front Office Department* maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan di Hotel Rocky Plaza Padang.

2. Saran

Berdasarkan pembahasan kesimpulan yang diperoleh, maka dapat diberi saran sebagai berikut :

1. Bagi Pihak Hotel

Diharapkan pihak manajerial dapat meningkatkan kualitas pelayanan karyawan *front office*, agar bisa meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini bisa dilakukan dengan memberikan pelatihan sesuai dengan bidang pekerjaan dan pelatihan *soft skill (grooming and attitude)* karyawan tersebut.

2. Bagi Karyawan

Diharapkan para karyawan lebih meningkatkan kualitas kerja, sehingga bisa meningkatkan kepuasan pelanggan yang menginap di hotel dan karyawan harus selalu taat terhadap peraturan yang telah ditetapkan oleh pihak hotel.

3. Bagi Jurusan Kesejahteraan Keluarga

Diharapkan penelitian ini menjadi bahan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, serta menjadi informasi yang memadai khususnya bagi pihak terkait dan menjadi bahan pembelajaran.

4. Bagi Peneliti Lain

Diharapkan peneliti lain lebih memperluas kajian tentang faktor yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan, karena masih banyak faktor lain yang memberi sumbangan yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang belum terungkap dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: RinekaCipta.
- Bagyono. (2012). *Pariwisata dan Perhotelan*. Surakarta: Alfabeta.
- Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Sumatera Barat (2012). *Jumlah Wisatawan Asing dan Domestik yang Datang Ke Sumatera Barat dalam Lima Tahun Terakhir 2008 – 2012*. Sumatera Barat: BadanPusatStatistik.
- Griffin, Jill. (2003). *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga
- Irawan, H. D. (2004). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Paradigma Baru Merebut Hati Pelanggan Untuk Memenangkan Persaingan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Kasmir. (2011). *Etika Customer Service*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. (1997). *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo.
- Dan Armstrong, G. (2007). *Dasar-dasar Pemasaran Jilid 1 (Edisi Bahasa Indonesia dari Principles of Marketing 9e)*. Jakarta: PT Mancanan Jaya Cemerlang.
- Manulang, Ida. (2008). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines Dibandara Polonia Medan." *Jurnal Online*. (<http://puslitosekhut.web.id/publikasi.php?id=175>). Diakses tanggal 22/02/2014/09.06 wib.
- Mowen C, John dan Michael Minor, (2002). *Perilaku Konsumen, Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Permana, Agung. (2013). *Manajemen Marketing Perhotelan*. Yogyakarta: Andi offset.
- Riduwan, (2005). *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan dan Pemula Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Siregar, Syofian. (2013). *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soenarno, Adi. (2000). *Front Office Management*. Yogyakarta: Andi Offset.

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sulastiyono, Agus. (2007). *Teknik dan Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel*. Bandung: Afabeta.

(2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

(2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.

Yoeti, Oka A. (1985). *Pemasaran Pariwisata*. Bandung: Angkasa.