

Excellent Front Desk Agent Service in Increasing Guest Satisfaction at Hotels in Bali

Ni Putu Selina Venysia¹, Ni Ketut Sekarti^{2*}, I Gede Darmawijaya³
Politeknik Pariwisata Bali

Corresponding Author: Ni Ketut Sekarti sekartiketut434@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords: Excellent Service/
WOW, Front Desk Agent,
Guest Satisfaction, Guest
Reviews

Received : 02 September

Revised : 24 September

Accepted: 27 October

©2024 Venysia, Sekarti,
Darmawijaya: This is an open-
access article distributed
under the terms of the [Creative
Commons Attribution 4.0
International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

This research aims to identify and group guest reviews of Front Desk Agent services at one of the hotels in Bali that provide a pleasant experience (Prima/WOW). Data was collected from guest reviews on OTA Tiket.com and Tripadvisor in the period January 2023 to May 2024. The results of the analysis showed four main themes that were prominent in guest reviews: The first theme, "Friendly and Polite," recorded the highest frequency with reviews emphasizing friendliness and professional attitude from the Front Desk Agent. The second theme, "Provides a Personal Touch," shows guests' appreciation for personal touches such as birthday wishes and room upgrades. The third theme, "Sprightly Provide Guest Needs," underscores the staff's proactive and quick response in meeting guest needs. The final theme, "Smooth Check-in Process," reflects the efficiency of the check-in process which is considered to make it very easy for guests. The results of this research indicate that Excellent/WOW service from the Front Desk Agent plays a significant role in increasing guest satisfaction at Hotel X.

Pelayanan Prima Front Desk Agent dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu pada Hotel di Bali

Ni Putu Selina Venysia¹, Ni Ketut Sekarti^{2*}, I Gede Darmawijaya³

Politeknik Pariwisata Bali

Corresponding Author: Ni Ketut Sekarti sekartiketut434@gmail.com

ARTICLE INFO

Kata Kunci: Pelayanan Prima/ Wow, Front Desk Agent, Kepuasan Tamu, Ulasan Tamu

Received : 02 September

Revised : 24 September

Accepted: 27 Oktober

©2024 Venysia, Sekarti, Darmawijaya: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengelompokkan ulasan tamu terhadap pelayanan *Front Desk Agent* pada salah satu hotel di Bali yang memberikan pengalaman menyenangkan (Prima/WOW). Data dikumpulkan dari ulasan tamu di OTA Tiket.com dan Tripadvisor dalam periode Januari 2023 hingga Mei 2024. Hasil analisis menunjukkan empat tema utama yang menonjol dalam ulasan tamu: Tema pertama, "*Friendly and Polite*," mencatat frekuensi tertinggi dengan ulasan yang menekankan keramahan dan sikap profesional dari *Front Desk Agent*. Tema kedua, "*Provides a Personal Touch*," menunjukkan apresiasi tamu terhadap sentuhan personal seperti ucapan selamat ulang tahun dan peningkatan kamar. Tema ketiga, "*Sprightly Provide Guest Needs*," menggarisbawahi respons proaktif dan cepat dari staf dalam memenuhi kebutuhan tamu. Tema terakhir, "*Smooth Check-in Process*," mencerminkan efisiensi proses check-in yang dinilai sangat memudahkan tamu. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa pelayanan Prima/WOW dari *Front Desk Agent* berperan signifikan dalam meningkatkan kepuasan tamu di Hotel X.

PENDAHULUAN

Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan (Barata, 2014). Pelayanan Prima atau yang juga disebut dengan *excellent service/WOW service* merupakan suatu perlakuan atau pelayanan terbaik yang dilakukan oleh seseorang kepada para pelanggan atau tamu sehingga tamu merasa puas akan pelayanan yang diberikan, yang nantinya akan berpengaruh kepada keuntungan hotel (Berliandaldo et al., 2022; Hendrayana, 2022; Kurniadevi et al., 2022; Pramitha et al., 2021). Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan dan menyusun standar pelayanan yang efektif, penerapan Pelayanan Prima memiliki berbagai manfaat (Darmawijaya et al., 2022; Pitanatri et al., 2024; Sawatsuk et al., 2018). Adapun manfaat penerapan Pelayanan Prima menurut Mukarom (2018), pelayanan prima bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan dan sebagai penyusunan standar pelayanan. Suatu pelayanan dapat dikatakan sebagai pelayanan prima apabila pelayanan sudah diberikan sesuai dengan standar dan tamu merasa puas ketika keinginan sesuai dengan apa yang diharapkan. Pelayanan terbaik pada bagian Front Desk Agent di Hotel X dilakukan pada saat melakukan kontak dengan tamu dimulai dari menyambut tamu ketika tiba di hotel, menjawab pertanyaan dari tamu, menjelaskan mengenai fasilitas hotel, membantu menangani luggage tamu, serta menginformasikan mengenai room preference tamu ke bagian *housekeeping*.

Kesan pertama yang diberikan Front Desk Agent tidak hanya dapat disampaikan secara langsung pada saat tamu di hotel, tapi juga dapat ditunjukkan sebelum kedatangan tamu, melalui sikap responsive *Front Desk Agent* pada online travel agent hotel. *Online travel agent* (OTA) adalah agent perjalanan yang berperan sebagai media promosi dan penjualan secara online melalui website. Website online travel agent adalah website yang dikelola untuk mendistribusikan dan memfasilitasi pemesanan ke pihak penyedia usaha pariwisata (Australian Tourism Data Warehouse, 2013). Hotel X merupakan salah satu City Hotel dengan bran international yang dalam pemasarannya menggunakan Online Travel Agent, salah satunya adalah Tiket.com yang memuat ulasan fantastis dengan total 950 ulasan positive serta 241 ulasan sangat baik yang disampaikan melalui Tripadvisor.

Ulasan-ulasan ini sangat penting untuk dikategorisasi oleh pihak hotel dengan tujuan agar pihak hotel dapat mengetahui layanan-layanan yang disukai oleh tamu dan layanan apa saja yang perlu ditingkatkan kembali oleh pihak hotel. Hotel dengan ulasan yang baik seperti pada saat tamu menginap mendapatkan pelayanan yang baik berupa hal atau pengalaman yang mengesankan bagi tamu hingga menuliskan ulasan yang baik mengenai pengalaman yang mengesankan selama menginap di hotel tersebut, hal ini akan membuat calon pelanggan lebih yakin untuk memilih dan menginap di hotel tersebut, Menurut "*Local Consumer Review Survey 2020*" 80 persen calon pelanggan akan melihat ulasan melalui OTA sebelum memutuskan untuk menginap. Sebaliknya, jika hotel memiliki rating serta ulasan yang rendah dan

cenderung buruk akan membuat calon pelanggan maupun repeater menjadi ragu bahkan mengurungkan niatnya untuk menginap di hotel tersebut. Adanya ulasan juga dapat membantu memperbaiki kualitas hotel lebih baik lagi dan menjadi acuan jika ada hal yang disukai maupun tidak disukai tamu harus ditingkatkan atau diperbaiki pada saat mendapatkan pelayanan di hotel agar kesalahan yang sama tidak terulang kembali, dan juga dapat mempertahankan hal yang sudah baik.

Hotel X sudah menerapkan evaluasi harian terhadap Pelayanan Prima dari *Front Desk Agent* mereka dengan melakukan briefing jika bad review muncul pada OTA dan mencari solusi terbaik, namun belum terdapat kategorisasi mendalam terhadap Layanan Prima dari *Front Desk Agent* dalam kala minggu, bulan, hingga tahun. Penelitian ini bertujuan agar *Front Desk Agent* dapat terbantu serta dimudahkan dengan adanya olah data, klasifikasi, serta kategorisasi mendalam terkait ulasan OTA. Kategorisasi dan pendataan review dari tamu penting dilakukan karena jika hotel belum melakukan pendataan serta kategorisasi terkait Pelayanan Prima *Front Desk Agent*, maka Pelayanan Prima cenderung sulit untuk dipertahankan. Hal ini memunculkan keinginan peneliti untuk mengambil topik ini agar bisa mengkategorisasi Pelayanan Prima Pada Hotel X melalui OTA pada periode Januari 2023- Mei 2024 agar nantinya mengetahui pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan serta dipertahankan.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Lewis & Booms (dalam Oktiviana dkk, 2022), kualitas pelayanan merupakan suatu ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan dapat mencapai atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Sedangkan menurut Kotler (dalam Prasetio, 2012) menjelaskan bahwa terdapat hubungan yang erat antara kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan profitabilitas perusahaan, maka semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan menjadi semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan tolak ukur yang menjadi acuan akan kepuasan pelanggan karena semakin tinggi kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan akan semakin tinggi (Indrayani et al., 2024).

Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (dalam Indrasari, 2019) Terdapat beberapa dimensi atau atribut yang perlu diperhatikan di dalam kualitas layanan yaitu:

1. Berwujud (*tangibles*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
2. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
3. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
4. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

5. Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
6. Jaminan dan Kepastian (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
7. Empati (*emphaty*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dan suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan.

Pengertian Pelayanan Prima/WOW

Pelayanan prima/*wow* merupakan pelayanan yang membuat tamu menjadi kagum, senang, bersemangat, berkesan dan terkejut dengan pelayanan yang diberikan serta menciptakan *wow story* atau memberikan pengalaman berbeda kepada tamu sehingga tamu akan selalu mengingat pelayanan yang telah diberikan. Menurut Hermawan (dalam Darmawijaya, 2022) *wow story* yaitu mengungkapkan formula menciptakan pelayanan yang dapat membuat tamu merasa terkesan dan berkata *wow*. Pelayanan *wow* menjadikan suatu pengalaman menjadi mengesankan dan tak terlupakan akan pelayanan yang di dapatkan.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif yang merupakan suatu data dalam bentuk uraian kata, kalimat, keterangan, ungkapan, dan gambar. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan analisis konten. Konten analisis adalah analisis konten dokumen artikel penelitian dan artikel lain kemudian kesimpulan ditarik berdasarkan hasil kodifikasi dan kategorisasi (Wąsowicz-Zaborek, 2023). Dengan studi dokumentasi menggunakan artikel ilmiah, artikel di website dan beberapa review serta komentar tamu melalui OTA Hotel X. Melalui metode ini dapat diungkap mengenai peran yang dilakukan *Front Desk Agent* dalam meningkatkan pelayanan prima di hotel X.

HASIL PENELITIAN

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui dua metode, yaitu pengumpulan data primer dan sekunder. Data primer dan sekunder diperoleh melalui tinjauan pada OTA Hotel X dan wawancara dengan Front Office Manager Hotel X. Dalam penelitian ini, penulis menganalisis seluruh review OTA Tiket.com dan Tripadvisor.com Hotel X dalam periode Januari 2023 hingga Mei 2024, untuk mengidentifikasi berbagai jenis pelayanan WOW yang telah diberikan *Front Desk Agent* untuk meningkatkan kepuasan tamu selama masa menginap. Selain itu wawancara juga dilakukan untuk mengetahui pelayanan WOW yang disampaikan tamu secara langsung di Hotel X. Tabel 4.2 menyajikan analisis serta kodifikasi ulasan tentang kriteria kepuasan tamu

terhadap pelayanan *Front Desk Agent* yang dianggap istimewa bagi tamu di Hotel X selama periode tersebut melalui OTA.

Table1. Ulasan Tamu Terkait WOW Service *Front Desk Agent* pada Periode Januari 2023-Mei 2024

No	Kodifikasi	Deskripsi	Keyword	Frek	Contoh Kalimat
1	<i>Friendly and Polite</i>	<i>Front Desk Agent</i> bersikap ramah, sopan, dan menyenangkan kepada tamu.	Ramah, sopan, profesional, pelayanan prima	22	"...good, karyawannya semua pada ramahh ramah... Suasana ramah. Layanan <i>concierge professional</i> " "Outstanding friendly service from all associates..." "... staff is very polite and helpful ..." "the staff were very helpful at the front...."
2	<i>Provides a Personal Touch</i>	<i>Front Desk Agent</i> memberikan sentuhan personal yang membuat tamu merasa dihargai dan spesial.	Sentuhan personal, personalisasi, nama tamu, ucapan selamat	15	"...In particular I was impressed by the extra touches by the room was ready very early as I request for early check in..." "...upgraded with pool view and surprised for birthday cake and celebration during breakfast..." "Maybe for this Fairfield, personal touch is what makes it stand out from the others"
3	<i>Sprightly Provide Guest Needs</i>	<i>Front Desk Agent</i> secara proaktif dan cepat membantu tamu memenuhi kebutuhannya.	Membantu, sigap, proaktif, akomodatif	13	"...Krisna, the Front Office Supervisor who arranged for us to stay in a larger room as we had a lot of luggage..." "...What makes this modern fairly new hotel so recommendable are the outstanding staff...in all respects they cannot do enough for you..."
4	<i>Smooth Check-in Process</i>	<i>Front Desk Agent</i> memastikan proses <i>check-in</i> berjalan dengan lancar dan cepat.	<i>Check-in</i> mudah, cepat, efisien	6	"...Check-in process was smooth and fast, the welcome drink also nice..." "check in the experience was awesome and blissful..." "Our check in and check out was smooth and effortless."
Total Ulasan: 56 Ulasan					

Sumber: Tiket.com dan Tripadvisor Hotel X (Data Diolah)

PEMBAHASAN

Dari keempat kodifikasi yang muncul, ditemukan bahwa preferensi tamu yang paling sering muncul adalah terkait pelayanan Front Desk Agent yang dianggap ramah dan sopan dengan jumlah 22 ulasan. Kemudian, ulasan terkait Front Desk Agent yang memberikan sentuhan personal dalam layanannya kepada tamu muncul sebanyak 15 ulasan. Selanjutnya, kesigapan Front Desk Agent dalam memenuhi keinginan tamu tercatat dalam 13 ulasan. Serta yang terakhir, kecepatan dan kelancaran proses check-in mendapat 6 ulasan. Keempat kodifikasi yang muncul dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. *Friendly and Polite: Front Desk Agent* selalu menyambut tamu dengan salam dan senyum yang tulus, menggunakan bahasa yang sopan, dan menunjukkan sikap yang membantu. Mereka juga mendengarkan dengan seksama saat tamu berbicara dan menyapa tamu dengan nama. Di Hotel X, perhatian terhadap keramahan dan kesopanan menjadi prioritas utama. Manajemen hotel secara konsisten menekankan pentingnya kedua aspek ini untuk menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan bagi para tamu. Dengan tujuan memberikan kesan "home away from home," seluruh staf, khususnya *Front Desk Agent*, dilatih untuk selalu menyapa tamu dengan senyum tulus, bahasa yang sopan, dan sikap yang ramah. Ini bertujuan untuk membuat tamu merasa seperti di rumah sendiri, di mana mereka dihargai dan dilayani dengan baik. Upaya ini tidak hanya meningkatkan kepuasan tamu tetapi juga memastikan bahwa setiap pengalaman menginap di hotel ini menjadi momen yang tak terlupakan.
2. *Provides a Personal Touch: Front Desk Agent* berusaha memberikan pengalaman yang unik dan personal bagi setiap tamu. Mereka mengingat nama dan preferensi tamu, memberikan rekomendasi, menawarkan bantuan dengan hal-hal pribadi, memberikan hadiah kecil, dan menulis surat ucapan terima kasih. *Front Desk Agent* di Hotel X selalu berupaya untuk memberikan layanan terbaik dan membuat setiap momen tamu menjadi istimewa. Pada hari-hari spesial, seperti honeymoon, ulang tahun, atau acara khusus lainnya, tim *Front Desk* secara khusus menyiapkan berbagai amenities yang dirancang untuk menambah kesan istimewa. Ini bisa berupa dekorasi kamar yang romantis, kue ulang tahun, hadiah kejutan, atau layanan personal lainnya yang disesuaikan dengan kebutuhan dan preferensi tamu. Semua ini dilakukan dengan tujuan untuk menciptakan pengalaman menginap yang tak terlupakan dan memastikan bahwa setiap tamu merasa dihargai dan dirayakan pada momen-momen penting mereka.
3. *Sprightly Provide Guest Needs: Front Desk Agent* selalu sigap dalam menangani keluhan dan menyelesaikan masalah tamu dengan cepat dan efisien. Mereka juga mengantisipasi kebutuhan tamu, menawarkan solusi alternatif, dan melakukan follow-up untuk memastikan tamu puas dengan layanan yang diberikan. *Front Desk Agent* di Hotel X diharapkan untuk selalu menemukan solusi terbaik ketika tamu menghadapi kesulitan. Menurut pernyataan *Front Office Manager* pada saat sesi

wawancara, *Front Desk Agent* diberikan kebebasan untuk menawarkan complimentary berupa special amenities jika terjadi keluhan dari tamu. Langkah ini bertujuan untuk memulihkan dan mempertahankan kepuasan tamu dengan segera. Dengan memberikan respons cepat dan perhatian ekstra melalui complimentary amenities seperti, hadiah spesial, atau layanan tambahan lainnya, hotel berharap dapat memenangkan kembali hati tamu yang mengalami ketidaknyamanan. Kebijakan ini menunjukkan komitmen hotel terhadap pelayanan prima dan kepuasan tamu, serta menciptakan pengalaman menginap yang positif meskipun ada masalah yang muncul.

4. *Smooth Check-in Process*: Tamu dapat melakukan check-in online sebelum tiba di hotel, mengisi formulir check-in yang singkat, dan melalui proses check-in yang efisien dengan minimal antrian. *Front Desk Agent* juga memberikan penjelasan yang jelas tentang prosedur check-in dan menawarkan bantuan dengan barang bawaan tamu. Untuk meningkatkan efisiensi proses check-in di hotel X, mereka telah mengimplementasikan layanan online check-in. Layanan ini memungkinkan tamu untuk melakukan proses check-in sebelum kedatangan mereka, sehingga saat tiba di hotel, tamu dapat langsung mengambil kunci kamar mereka. Dengan demikian, waktu yang diperlukan untuk proses check-in dapat dipersingkat secara signifikan dan dapat meningkatkan pengalaman dan kepuasan tamu.

Hotel X menerima banyak ulasan positif terkait Pelayanan WOW *Front Desk Agent* dalam periode Januari 2023 - Mei 2024. Hal ini tak lepas dari kombinasi faktor pendukung yang kuat. Kepemimpinan inspiratif dan suportif dari *Front Office Manager* dan *Front Office Supervisor*, pengarahan mumpuni terkait pemecahan masalah, serta kepatuhan *Front Desk Agent* terhadap SOP menjadi kunci terciptanya pelayanan WOW yang konsisten dan berkesan bagi para tamu, menghasilkan banyak ulasan positif dan menunjukkan kepuasan mereka

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Dari analisis ulasan tamu di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan WOW dari *Front Desk Agent* di Hotel X sangat dihargai oleh tamu. Pelayanan ini berperan signifikan dalam meningkatkan kepuasan tamu dan menciptakan pengalaman menginap yang berkesan. Adapun 4 kodifikasi yang muncul terkait pelayanan WOW di Hotel X adalah sebagai berikut: *friendly and polite, provides a personal touch, sprightly provide guest needs dan smooth check-in process*. Empat bentuk pelayanan WOW ini telah dikodifikasi dan dianalisis berdasarkan ulasan tamu dari berbagai platform OTA seperti Tiket.com dan Tripadvisor dalam periode Januari 2023 hingga Mei 2024. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa pelayanan WOW diakui dan dihargai oleh tamu Hotel X dan berkontribusi pada kepuasan dan melebihi harapan mereka.

PENELITIAN LANJUTAN

Penelitian ini tentunya tidak sempurna sekali dan masih banyak kekurangan karena keterbatasan penulis. Untuk hal tersebut mohon dapat diberikan masukan sehingga penelitian ini menjadi sempurna serta penelitian lanjutan terkait Setiap penelitian memiliki keterbatasan; dengan demikian, Anda dapat menjelaskannya di sini dan secara singkat memberikan saran untuk penelitian lebih lanjut terutamanya yang berkaitan dengan

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih yang sebesar besarnya kepada rekan rekan di prodi Divisi Kamar yang telah memotivasi penulis untuk terus berusaha dan memberikan sumbangan spiritual demi kelancaran penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2022), Pengertian Front Office.<https://www.sosial79.com/2021/09/pengertian-front-officefungsisitujuan.html>
- Almana, A.M., & Mirza, A.A. (2013). The Impact of Electronic Word of Mouth on Consumers Purchasing Decision. *International Journal of Computer*.
- Arsani. (2023). Peran Guest Experience Dalam Memberikan Pelayanan Prima Kepada Tamu Sofitel Bali Nusadua, Nusadua.
- Barata. (2014). *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Pt. Elexmedia Komputindo, Jakarta.
- BrightLocal. (2020). *Local Consumer Review Survey 2020*. BrightLocal. Diakses dari BrightLocal
- Berliandaldo, M., Fasa, A. W. H., & Andriani, D. (2022). Implikasi Peran Destination Management Organization (Dmo)–Destination Governance (Dg) Dalam Pengembangan Pariwisata Berkelanjutan. *Jurnal Kepariwisata*, 21(2), 113–129.
- Darmawijaya, I. G., Suda, I. K., & Budi Utama, W. (2022). The Success of Traditional Village-Based Tourism Management Model Amid Covid-19 Pandemic in Kutuh Village, Badung Regency, Indonesia. *Asian Administration & Management Review*, 5(2).
- Drozdov, D. I., & Bedritskaya, L. V. (2017). Wow Service. <http://edoc.bseu.by:8080/bitstream/edoc/67065/1/Drozdov%2C%20D.%2%20I.%20s.%2060-62.pdf>
- Freddy. (2017). *Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hendrayana, I. M. (2022). Strategi Pengembangan Pengolahan Kopi Arabika Sebagai Daya Tarik Wisata Gastronomi Di Desa Catur, Kintamani, Bali. *Jurnal Kepariwisata*, 21(1), 77–87.

- Indrayani, I. G. A. P. W., Sekarti, N. K., Adi, I. A. S. P., Arthini, N. N. S., & Pitanatri, M. U. (2024). Decoding Emotional Intelligence of Hospitality Workforce in Bali: Generation Z Perspectives. *TRJ Tourism Research Journal*, 8(1), 90–110.
- Kartajaya. (2014). *Wow Service Is Care*. Retrieved From. <https://Pimtar.Id/Books/Wow-Service/7625a5cccf6db3a042510096>
- Kurniadevi, N. W. A., Liestiandre, H. K., & Negarayana, I. B. P. (2022). Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Pengunjung Di Bali Safari & Marine Park, Gianyar. *Jurnal Kepariwisata*, 21(2), 99–112.
- Mukhtar. (2013). *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta Selatan: Referensi (Gp Press Group)
- Pitanatri, P. D. S., Darmawijaya, I. G., Adinda, C., Priliani, N. L. D., & Pratiwi, K. A. D. (2024). Women's Solo Travel and Gender Equality: Insights from Labuan Bajo According to the SDG. *Journal of Lifestyle and SDGs Review*, 4(2), e01822–e01822.
- Pramitha, A. A. A. P., Liestiandre, H. K., & Dianasari, D. A. M. L. (2021). Strategi Promosi Untuk Menjaga Hubungan Dengan Wisatawan Di Kawasan Wisata Kuta Pada Era New Normal. *Jurnal Kepariwisata*, 20(2), 114–123.
- Sawatsuk, B., Darmawijaya, I. G., Ratchusanti, S., & Phaokrueng, A. (2018). Factors determining the sustainable success of community-based tourism: Evidence of good corporate governance of Mae Kam Pong Homestay, Thailand. *International Journal of Business and Economic Affairs*, 3(1).
- Sharma, R. (2020). *An Analytical Study of WOW Customer Satisfaction in Hotel Industry*. Sixteenth AIMS International Conference on Management.
- Silvia, F. (2017). Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor. *Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (Kppn) Makassar* ii, 1–12. [Http://Eprints.Unm.Ac.Id/10107/1/Jurnal_Febi_Silvia_1465141013_Ilmu_Adm.Negara.Pdf](http://Eprints.Unm.Ac.Id/10107/1/Jurnal_Febi_Silvia_1465141013_Ilmu_Adm.Negara.Pdf)
- Sugiyono (2015) *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2015) *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2017) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sussana. (2019). Dampak Online Travel Agent (Ota) Dalam Meningkatkan Pengunjung Di Pardede Internasional Hotel Medan. [Www.Journal.Uta45jakarta.Ac.Id](http://www.Journal.Uta45jakarta.Ac.Id)
- Zaborek. (2023). Content Analisis of Hotel Riviews As A Quality Management Tool. https://www.researchgate.net/figure/The-main-themes-of-hotelreviews-on-Bookingcom-Source-author_fig1_371071311

Click or tap here to enter text.