NHIJ
NHI Hospitality International Journal
Vol. 3, No. 2, 2025, pp. 48 – 55
https://journal.poltekpar-nhi.ac.id/index.php/nhij

e-ISSN: 2987-2693

Pengaruh Penerapan *Leading Quality Assurance* Standar Terhadap Kinerja *Front Desk Agent* Di Hotel X

Halena Julia Zahran[1*], Jacob Ganef [2] , Deden Saepudin [3]
[123] Politeknik Pariwisata NHI Bandung, Bandung, Indonesia
* Email: 20223099030@poltekpar-nhi.ac.id

Keywords
Leading Quality Assurance; Front Desk Agent performance; Spearman correlation; luxury hotel

Article History
Received on 10th September 2025
Accepted on 13th November 2025
Published on 30th December 2025

Cite this article
Zahran, H. J., Pah, J. G., Saepudin, D. (2025). Pengaruh penerapan leading quality assurance standard terhadap kinerja front desk agent di hotel x. NHI Hospitality International Journal. 3(2), 48-55. https://doi.org/10.34013/nhij.v3i2.2711

Copyright @Author

Publishing License
This work is licensed under a Creative Commons Attribution-Share Alike 4.0 International License

Abstract

Research Objective: This study aims to analyze the impact of implementing Leading Quality Assurance (LQA) standards on the performance of Front Desk Agents (FDAs) at Hotel X, Mega Kuningan, given the observed gap between LQA standards and the reality of service delivery in the field.

Research Methodology: This study employs a quantitative approach using a survey method. The sample consists of 15 Front Desk Agents (total sampling) for the LQA implementation variable and 7 supervisors (purposive sampling) for the performance variable. Data were analyzed using descriptive statistics and the Spearman correlation test.

Findings: The implementation of LQA falls into the high category (mean = 4.14), while the performance of Front Desk Agents falls into the very high category (mean = 4.30). The Spearman correlation test yielded a rho value of 0.345 (p = 0.448 > 0.05), indicating that there is no significant influence of LQA implementation on the performance of Front Desk Agents.

Limitations: The findings of this study are limited to Hotel X due to the small sample size (N = 7 for the performance variable) and cannot be generalized. Future research should consider including hotel guests as respondents to obtain a more objective assessment of performance.

Originality: This study provides empirical evidence regarding the implementation of LQA in a luxury hotel in Jakarta. It reveals that, although both LQA implementation and FDA performance are rated highly, the statistical influence is not significant—suggesting the presence of other, more dominant factors that affect performance.

Abstrak

Tujuan Penelitian: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan standar *Leading Quality Assurance* (LQA) terhadap kinerja *Front Desk Agent* di Hotel X, Mega Kuningan, mengingat adanya kesenjangan antara standar LQA dengan realitas pelayanan di lapangan.

Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Sampel terdiri dari 15 *Front Desk Agent* (total sampling) untuk variabel penerapan LQA dan 7 atasan (purposive sampling) untuk variabel kinerja. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan uji korelasi Spearman

Temuan: Penerapan LQA berada pada kategori tinggi (rerata=4,14), sedangkan kinerja *Front Desk Agent* berada pada kategori sangat tinggi (rerata=4,30). Uji korelasi Spearman menunjukkan nilai rho=0,345 (p=0,448>0,05), yang berarti tidak terdapat pengaruh signifikan penerapan LQA terhadap kinerja *Front Desk Agent*.

Keterbatasan: Temuan penelitian ini terbatas pada Hotel X karena jumlah sampel yang kecil (N=7 untuk variabel kinerja) dan tidak dapat digeneralisasi. Penelitian selanjutnya sebaiknya melibatkan tamu hotel sebagai responden untuk mendapatkan penilaian kinerja yang lebih objektif.

Kebaruan: Penelitian ini memberikan bukti empiris tentang implementasi LQA di hotel mewah Jakarta, yang mengungkapkan bahwa meskipun penerapan LQA dan kinerja FDA tergolong tinggi, pengaruh statistiknya tidak signifikan, sehingga mengindikasikan adanya faktor lain yang lebih dominan dalam mempengaruhi kinerja.

PENDAHULUAN

Jakarta sebagai pusat bisnis dan pemerintahan di Indonesia menuntut penyediaan akomodasi dengan kualitas pelayanan yang unggul. Tingginya mobilitas tamu korporat dan peserta konferensi internasional menciptakan ekspektasi tinggi terhadap standar layanan hotel. Hotel mewah seperti Hotel X (The Ritz-Carlton, Mega Kuningan) menerapkan standar internasional *Leading Quality Assurance* (LQA) untuk menjaga konsistensi layanan (Sukadana & Astawa, 2016). LQA merupakan standar yang mengkhususkan diri dalam menyediakan audit jaminan kualitas, analisis *benchmarking*, dan layanan pelatihan untuk industri perhotelan mewah (Kandari dkk., 2025).

Front Office Department berperan sebagai ujung tombak pembentuk kesan pertama dan terakhir tamu. *Front Desk Agent* memiliki tanggung jawab ganda: menjalankan tugas administratif yang akurat dan efisien (*check-in*, *check-out*, *billing*) sekaligus memberikan layanan personal yang hangat dan responsif. Dualitas peran ini menjadi tantangan inti dalam menciptakan *service excellence*.

Berdasarkan penelusuran ulasan tamu pada berbagai platform digital, ditemukan kesenjangan (*gap*) antara standar LQA dengan realitas pelayanan di Hotel X. Tabel 1 menyajikan frekuensi keluhan berdasarkan indikator kinerja *Front Desk*.

Tabel 1: Frekuensi Keluhan Berdasarkan Indikator Kinerja *Front Desk*

Kategori Masalah	Frekuensi	Persentase
Kecepatan Pelayanan	55	45,83%
Ketepatan komunikasi	9	7,5%
lintas departemen	9	7,5%
Service recovery	12	10%
Kesiapan kamar	29	24,17%
Dampak jangka panjang	3	2,5%
Lain - lain	3	2,5%
Total	120	100%

Sumber: Diolah penulis dari Google Review, TripAdvisor, dan platform ulasan lainnya (2025)

Keluhan terbesar meliputi kecepatan pelayanan (45,83%), kesiapan kamar (24,17%), dan *service recovery* (10%). Standar LQA mengharuskan proses *check-in* tidak lebih dari 15 menit, namun realitas di lapangan menunjukkan tamu harus mengantre hingga 1 jam dan menunggu kamar hingga 4 jam. Kesenjangan ini mengindikasikan bahwa penerapan LQA di Hotel X belum berjalan optimal dan masih bersifat reaktif.

Penelitian Kepakisan (2025) membuktikan bahwa penerapan standar kualitas yang optimal berdampak positif pada respons terhadap keluhan dan kepuasan tamu. Demikian pula, Muhtariady dkk. (2024) mengkonfirmasi bahwa hotel yang memiliki standar kerja yang diatur dalam LQA memberikan pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan staf dan kepuasan tamu. Namun, bagaimana pengaruh LQA terhadap kinerja *Front Desk Agent* di Hotel X belum banyak dikaji secara empiris.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) mendeskripsikan penerapan LQA di *Front Office Department* Hotel X, (2) mendeskripsikan kinerja *Front Desk Agent* ditinjau dari aspek kecepatan pelayanan, ketepatan komunikasi, koordinasi lintas departemen, *service recovery*, dan kesiapan kamar, serta (3) menganalisis pengaruh penerapan LQA terhadap kinerja *Front Desk Agent* di Hotel X.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Kualitas dan LQA

Juran dan Godfrey (1999) mendefinisikan pengendalian mutu sebagai proses manajerial universal yang mengevaluasi kinerja aktual, membandingkan dengan target, dan mengambil tindakan atas perbedaan yang ditemukan. Konsep ini kemudian diadopsi dalam LQA, sebuah sistem audit dan pelatihan internasional untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan di hotel kelas atas (Sukadana & Astawa, 2016).

LQA memiliki cakupan penilaian yang luas, mencakup lebih dari 800 aspek layanan hotel (Kandari dkk., 2025). Dimensi penilaian LQA dikelompokkan menjadi dua kategori utama: (1) standar layanan fungsional dan teknis (*efficiency & service*) yang berkaitan dengan aspek prosedural, ketepatan waktu, dan akurasi; serta (2)

kecerdasan emosional (*emotional intelligence*) yang menilai bagaimana staf berinteraksi dengan tamu pada tingkat personal (Astawa dkk., dalam Kandari dkk., 2025).

Kinerja Front Desk Agent

Mangkunegara (2009) mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Sergopoulos (2023) menyatakan bahwa departemen *front office* merupakan "otak" dari seluruh bisnis perhotelan karena menjadi garda terdepan yang berinteraksi dengan tamu, menyelesaikan masalah mereka, dan berkoordinasi dengan departemen lain.

Dalam penelitian ini, kinerja *Front Desk Agent* diukur melalui lima indikator utama yang menjadi problem dalam data keluhan tamu: (1) kecepatan pelayanan, (2) ketepatan komunikasi, (3) koordinasi lintas departemen, (4) *service recovery*, dan (5) kesiapan kamar (Laloumis & Sergopoulos, dalam Sergopoulos, 2023).

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka teori yang telah diuraikan, penelitian ini mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H_a: Terdapat pengaruh yang signifikan antara penerapan LQA (X) terhadap kinerja *Front Desk Agent* (Y) di Hotel X.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Lokasi penelitian adalah Hotel X (The Ritz-Carlton) Jakarta, Mega Kuningan. Waktu penelitian dilaksanakan pada periode April-Mei 2025.

Populasi dan Sampel. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan *Front Office* Hotel X. Sampel untuk variabel X (penerapan LQA) diambil dengan teknik total sampling (sampel jenuh) sebanyak 15 orang yang terdiri dari *Front Desk Agent* dan *Guest Relation*. Sampel untuk variabel Y (kinerja *Front Desk Agent*) diambil dengan teknik purposive sampling sebanyak 7 orang yang terdiri dari *Director of Quality*, *Assistant Front Office Manager*, *Duty Manager*, dan *Supervisor*. Pemilihan responden ini didasarkan pada pertimbangan bahwa mereka adalah pihak yang paling kompeten dalam menilai kinerja *Front Desk Agent* karena terlibat langsung dalam pengawasan operasional dan evaluasi standar LQA.

Instrumen Penelitian. Instrumen berupa kuesioner dengan skala Likert 1-5 (1=Sangat Tidak Setuju, 5=Sangat Setuju). Variabel X diukur melalui 17 item pernyataan yang mencakup indikator kecepatan respons, akurasi proses, personalisasi, antisipasi, dan komunikasi. Variabel Y diukur melalui 17 item pernyataan yang mencakup indikator kecepatan pelayanan, ketepatan komunikasi, koordinasi lintas departemen, *service recovery*, dan kesiapan kamar.

Uji Validitas dan Reliabilitas. Uji validitas menggunakan korelasi Spearman dengan bantuan SPSS. Untuk variabel X (N=15, r tabel=0,514), seluruh 17 item dinyatakan valid (r hitung berkisar antara 0,652 hingga 0,994). Uji reliabilitas dengan Cronbach's Alpha menghasilkan nilai 0,970 (>0,70), sehingga instrumen dinyatakan reliabel. Untuk variabel Y (N=7, r tabel=0,754), sebagian besar item valid kecuali beberapa item karena keterbatasan jumlah responden.

Teknik Analisis Data. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif (rerata, standar deviasi) untuk mendeskripsikan kedua variabel, serta uji korelasi Spearman's rho untuk menguji pengaruh penerapan LQA terhadap kinerja *Front Desk Agent*. Uji Spearman dipilih karena data berskala ordinal dan jumlah sampel relatif kecil (Sugiyono, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 2: *Karakteristik Responden*

Karakteristik	Klasifikasi	Frekuensi (n)	Persentase
Jenis kelamin	Laki – laki	10	45,5%
	Perempuan	12	54,5%
Usia	< 18	-	-
	20 – 25	10	45,5%
	>30	12	54,5%
Lama bekerja di hotel	< 1 Tahun	1	4,5%
	1-3 Tahun	8	36,4%
	>3 Tahun	13	59,1%

Jabatan	Front desk agent	8	36,4%
	Guest relation	7	31,8%
	Supervisor	2	9,1%
	Director of quality	1	4,5%
	Assistant front office	1	4,5%
	Duty manager	2	13,6%

Sumber: Data hasil kuesioner, 2025

Tabel 3: *Statistik Deskriptif Variabel X (Penerapan Lqa)*

Item	Mean	Std. Deviation
X1. saya melaksanakan standar kecepatan respons 30 detik dalam melayani tamu	4,20	0,862
X2. saya merespon tamu yang mengantri di front desk dalam waktu ≤30 detik	4,07	1,033
X3. Saya melakukan proses check-in sesuai dengan standar	4,47	0,834
X4. saya melakukan proses check-out sesuai dengan standar	4,40	0,828
X5. Saya selalu menggunakan nama tamu saat berintraksi	4,47	0,743
X6. Saya selalu menggunakan nama tamu saat berinteraksi	3,60	1,121
X7. saya mencatat preferensi tamu untuk kunjungan berikutnya	3,73	1,163
X8. saya mengantisipasi kebutuhan tamu sebelum tamu meminta	3,67	1,047
X9. saya proaktif menawarkan bantuan kepada tamu	4,07	0,884
X10. Saya berkomunikasi dengan ramah kepada setiap tamu	4,40	0,986
X11. Saya menjaga komunikasi yang tulus dan hangat kepada tamu	4,40	0,986
X12. saya menjaga kontak mata dan senyum saat melayani tamu	4,27	0,961
X13. Saya berkomunikasi dengan lancar Bersama bellman	4,00	1,195
X14. saya cepat tanggap saat tamu menyampaikan keluhan	3,93	1,335
X15. saya menunjukkan empati saat tamu complain	4,27	0,961
X16. Saya menunjukkan empati saat tamu komplain	4,27	0,961
X17. Saya memastikan permintaan khusus tamu tersedia di kamar	3,93	1,280

Sumber: Data hasil kuesioner, 2025

Indikator dengan nilai tertinggi adalah prosedur *check-in* (4,47) dan *check-out* (4,40) sesuai standar. Hal ini menunjukkan bahwa aspek prosedural telah dilaksanakan dengan baik. Namun, indikator dengan nilai terendah adalah penggunaan nama tamu (3,60) dan antisipasi kebutuhan tamu (3,67), yang mengindikasikan bahwa aspek personalisasi dan kecerdasan emosional masih perlu ditingkatkan.

Tabel 4: Statistik Deskriptif Variabel Y (Kinerja Front Desk Agent)

Item	Mean	Std. Deviation
Y1. Front desk agent melaksanakan standar kecepatan respons 30 detik dalam melayani tamu	4,29	0,756
Y2. front desk agent merespon tamu yang mengantri di front desk dalam waktu ≤30 detik	4,49	0,488
Y3. front desk agent melakukan proses check-in sesuai dengan standar	4,43	0,535
Y4. front desk agent melakukan proses check-out sesuai dengan standar	4,57	0,535
Y5. front desk agent memberikan informasi yang akurat kepada tamu	4,29	0.756
Y6. front desk agent menggunakan nama tamu saat berinteraksi	4,43	0,535
Y7. front desk agent mencatat preferensi tamu untuk kunjungan berikutnya	4,43	0,535
Y8. front desk agent mengantisipasi kebutuhan tamu sebelum tamu meminta	4,00	1,000
Y9. front desk agent proaktif menawarkan bantuan kepada tamu	4,14	0,900
Y10. Front desk agent berkomunikasi dengan ramah kepada setiap tamu	4,33	1,155
Y11. Front desk agent menjaga komunikasi yang tulus dan hangat kepada tamu	4,29	0,756
Y12. Front desk agent menjaga kontak mata dan senyum saat melayani tamu	4,29	0,756
Y13. Front desk agent berkomunikasi dengan lancar bersama bellman	4,29	0,756
Y14. Front desk agent cepat tanggap saat tamu menyampaikan keluhan	4,14	0,900
Y15. Front desk agent menunjukkan empati saat tamu komplain	4,29	0,756
Y16. Front desk agent memastikan kamar siap sebelum tamu check-in	4,14	0,900
Y17. front desk agent memastikan permintaan khusus tamu tersedia di kamar	4,14	0,900

Sumber: Data hasil kuesioner, 2025

Indikator tertinggi adalah proses *check-out* sesuai standar (4,57), sementara indikator terendah adalah antisipasi kebutuhan tamu (4,00) dan kesiapan kamar (4,14). Menariknya, terjadi keselarasan antara persepsi pelaksana dan atasan bahwa aspek antisipasi dan personalisasi masih menjadi area yang perlu ditingkatkan.

Tabel 5: *Correlations*

Correlations

			LQA Standard	Kinerja Front desk Agent
Spearman's rho	LQA Standard	Correlation Coefficient	1,000	0,345
		Sig. (2-tailed)		0,448
		N	15	7
	Kinerja Front desk Agent	Correlation Coefficient	0,345	1,000
		Sig. (2-tailed)	0,448	
		N	7	7

Sumber: Output SPSS, 2025

Hasil uji korelasi Spearman menunjukkan nilai rho = 0,345 yang termasuk dalam kategori korelasi cukup (0,26-0,50) dengan arah positif, artinya semakin baik penerapan LQA maka semakin tinggi kinerja *Front Desk Agent*. Namun, nilai signifikansi 0,448 > 0,05, sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak. Dengan demikian, secara statistik tidak terdapat pengaruh signifikan antara penerapan LQA terhadap kinerja *Front Desk Agent* di Hotel X.

Hasil Wawancara dengan Director of Quality

Wawancara dengan Bapak Alfi selaku *Director of Quality* mengungkapkan beberapa temuan penting:

Hotel X telah menerapkan standar LQA sejak tahun 2024 (tahun 2025 merupakan tahun ketiga penerapan). Penerapan LQA merupakan mandatori dari Marriott International untuk hotel segmen *luxury*.

Hasil audit LQA terbaru (19 April 2025) menunjukkan total skor LQA hotel sebesar 80,5, masih di bawah target *corporate* The Ritz-Carlton yaitu 90.

Nilai tertinggi untuk departemen *Front Office* adalah aspek *check-in* (90,0), sementara aspek *emotional intelligence* mendapat apresiasi sangat baik.

Miss yang masih ditemukan: tim lupa menjelaskan *defining moment*, khususnya informasi mengenai *Spice of Life*. Hotel juga belum memiliki LSOP yang terdokumentasi untuk proses *check-in*.

Tantangan terbesar adalah usia hotel yang sudah 21 tahun, sehingga membutuhkan waktu yang tidak sebentar untuk melatih dan mempengaruhi karyawan lama.

Keluhan yang paling sering muncul dari tamu adalah mengenai kondisi kamar yang sudah berusia 21 tahun sehingga terlihat tua atau kurang bersih.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara deskriptif, penerapan LQA di Hotel X tergolong tinggi (rerata 4,14) dan kinerja FDA sangat tinggi (rerata 4,30). Hal ini sejalan dengan temuan Sukadana dan Astawa (2016) di Belmond Jimbaran Puri Bali yang menunjukkan peningkatan kualitas pelayanan melalui LQA, serta Kandari dkk. (2025) di Jumeirah Bali yang melaporkan tingkat kepuasan tamu sangat tinggi (CSI 89,2%) setelah implementasi SOP berbasis LQA. Namun, secara statistik penelitian ini tidak menemukan pengaruh signifikan antara penerapan LQA terhadap kinerja FDA (rho=0,345; p=0,448). Ketidaksignifikanan ini kemungkinan disebabkan oleh tiga faktor.

Pertama, jumlah responden untuk variabel kinerja (N=7) tergolong sangat kecil untuk uji statistik, sehingga kurang sensitif dalam mendeteksi hubungan yang sebenarnya. Kedua, terdapat perbedaan metode penilaian: variabel X menggunakan *self-assessment* oleh FDA, sedangkan variabel Y menggunakan *supervisor rating* oleh atasan. Perbedaan ini dapat menimbulkan bias karena kedua metode memiliki karakteristik yang berbeda. **Ketiga**, berdasarkan wawancara dengan *Director of Quality*, 88,1% kinerja FDA dipengaruhi oleh faktor lain di luar LQA, seperti usia hotel yang sudah 21 tahun (mempengaruhi persepsi kebersihan kamar), *defining moment* yang sering terlewat, belum adanya LSOP terdokumentasi untuk proses *check-in*, serta pendekatan kerja yang masih bersifat *silo* antara *concierge* dan *reception*.

Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun LQA telah diterapkan dengan baik, faktor-faktor kontekstual seperti usia infrastruktur hotel dan konsistensi pelaksanaan standar emosional (*defining moment*) mungkin lebih dominan dalam menentukan kinerja FDA. Hal ini juga mengkonfirmasi pernyataan Juran dan Godfrey (1999) bahwa dalam kasus di mana perencanaan manajemen belum lengkap, ketidaksesuaian dikategorikan sebagai *management-controllable*.

IMPLIKASI PENELITIAN

Penelitian ini memberikan implikasi teoritis dan praktis. Secara teoritis, penelitian ini memperkaya kajian tentang implementasi LQA di hotel mewah di Indonesia, khususnya di Jakarta. Penelitian ini juga mengkonfirmasi bahwa penerapan standar kualitas saja tidak cukup tanpa didukung oleh faktor-faktor lain seperti infrastruktur fisik hotel dan konsistensi pelaksanaan standar emosional.

Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen Hotel X untuk:

Meningkatkan aspek personalisasi (penggunaan nama tamu dan antisipasi kebutuhan)

Menyusun LSOP *check-in* yang terdokumentasi secara formal

Mengintegrasikan kerja *concierge* dan *reception* (*warm welcome arrival experience*)

Menjadikan *defining moment* (*Spice of Life*) sebagai agenda *line-up* harian

Mencapai target skor LQA 90 per aspek, tidak hanya total skor

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa:

Penerapan LQA di Hotel X berada pada kategori Tinggi (rerata 4,14). Kekuatan utama terletak pada prosedur *check-in* dan *check-out* yang sesuai standar, sedangkan kelemahan utama terletak pada aspek personalisasi (penggunaan nama tamu) dan antisipasi kebutuhan tamu.

Kinerja Front Desk Agent di Hotel X berada pada kategori Sangat Tinggi (rerata 4,30). Kekuatan utama terletak pada prosedur *check-in* dan *check-out*, sedangkan kelemahan utama terletak pada antisipasi kebutuhan tamu dan kesiapan kamar.

Secara statistik tidak terdapat pengaruh signifikan penerapan LQA terhadap kinerja *Front Desk Agent* di Hotel X (rho=0,345; signifikansi 0,448 > 0,05). Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja FDA lebih ditentukan oleh faktor-faktor lain di luar LQA, seperti usia hotel, konsistensi pelaksanaan standar emosional, serta ketersediaan prosedur operasional yang terdokumentasi.

Saran untuk Hotel X meliputi integrasi *concierge* dan *reception*, penyusunan LSOP *check-in* yang terdokumentasi, serta menjadikan *defining moment* sebagai agenda *line-up* harian. Untuk peneliti selanjutnya, disarankan untuk melibatkan tamu sebagai responden, memperbanyak jumlah responden (minimal 30), serta melakukan penelitian komparatif antar hotel.

KETERBATASAN DAN PENELITIAN MENDATANG

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, jumlah responden untuk variabel kinerja (N=7) sangat kecil, sehingga hasil tidak dapat digeneralisasi ke populasi yang lebih luas. Kedua, penilaian kinerja dilakukan oleh atasan, bukan oleh tamu yang merasakan langsung layanan, sehingga berpotensi mengandung bias (*leniency bias* atau *halo effect*). Ketiga, penelitian ini hanya dilakukan di satu hotel (studi kasus tunggal), sehingga tidak dapat membandingkan implementasi LQA antar hotel yang berbeda.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk: (1) melibatkan tamu hotel sebagai responden untuk mendapatkan penilaian kinerja yang lebih objektif, (2) memperbanyak jumlah responden hingga minimal 30 orang agar uji statistik lebih valid, (3) melakukan penelitian komparatif antar hotel (misalnya hotel *luxury* vs hotel bintang empat), serta (4) menggunakan metode campuran (*mixed methods*) untuk mendapatkan analisis yang lebih komprehensif.

KONFLIK KEPENTINGAN DAN STANDAR ETIK

Penulis menyatakan bahwa tidak terdapat konflik kepentingan dalam penelitian ini. Penelitian telah dilakukan sesuai dengan standar etika akademik. Seluruh sumber data yang digunakan telah mendapatkan izin dari pihak manajemen Hotel X. Tidak ada pelanggaran etika seperti plagiarisme atau pemalsuan data dalam penelitian ini.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Jacob Ganef Pah dan Bapak Dr. Deden Saepudin selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama proses penelitian. Penulis juga berterima kasih kepada manajemen Hotel X yang telah mengizinkan penelitian ini dilaksanakan, serta seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam pengisian kuesioner dan wawancara.

DAFTAR PUSTAKA

Frimayasa, A., & Kamal, F. (2017). Penerapan pelayanan prima untuk memenuhi harapan masyarakat terhadap layanan publik pada Kelurahan Makasar, Jakarta Timur. *Cakrawala: Jurnal Humaniora*, 17(2), 179-188.

Juran, J. M., & Godfrey, A. B. (1999). *Juran's quality handbook* (5th ed.). McGraw-Hill.

Kandari, N. K. R., Trianasari, N. P. L. P., & Dewi, I. A. (2025). The application of service SOP by guest service agent according to leading quality assurance standard in Jumeirah Bali. *INJOGT*, 6(3), 2959-2966.

Kepakisan, J. I. W. S. H. (2025). *Implementasi standar operasional prosedur dalam menunjang kinerja guest service pada front office department di Hotel X Bali* [Skripsi]. Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Mangkunegara, A. P. (2009). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Remaja Rosdakarya.

Muhtariady, R., Yulendra, R., & Mahsyar, S. (2024). Pengaruh standar operasional prosedur terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan tamu. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 8(2), 112-125.

Paramitha, P. A. S. P., Winia, I. N., & Armoni, N. L. E. (2022). Implementation of excellent service by front office department to increase guest satisfaction at Kayumanis Jimbaran Private Estate and Spa. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 7(2), 149-158.

Rivai, V., & Sagala, E. J. (2009). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan*. Raja Grafindo Persada.

Sergopoulos, P. (2023). Front office operations and performance management in luxury hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 45(3), 201-215.

Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sukadana, I. G., & Astawa, I. P. (2016). Meningkatkan kepuasan pelanggan di Belmond Jimbaran Puri Bali melalui leading quality assurance (LQA). *Jurnal Kepariwisataan*, 15(2), 89-102.

Van Marle, R., Pijls, R., & Schreiber, G. (2011). *Capturing the guest experience in hotels phase one: Theoretical background and development of the guest experience scan*. Paper presented at the 29th EuroCHRIE Conference, Oktober 2011.