



Peranan *Concierge* dalam Memberikan Informasi Wisata untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu di Swiss-Belhotel Solo

Aditya Yunianto Adi Nugroho^{1*}, Jasanta Peranginangin², I Gusti Ayu Agung³

Program Studi Kepariwisataan, Peminatan Perhotelan, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta, Indonesia

*Penulis Korespondensi: adityayuniant@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the role of concierge staff in providing tourist information to improve guest satisfaction at Swiss-Belhotel Solo. The study used a descriptive qualitative approach. Data were collected through observation, semi-structured interviews, and documentation involving an assistant front office manager, concierge staff, and a hotel guest. Data analysis followed the stages of data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. Data credibility was supported through source and technique triangulation. The findings show that concierge staff play a significant service role in helping guests obtain tourist information that is clear, accurate, current, and relevant to their needs. The concierge role extends beyond giving destination names to recommending tourist attractions and culinary locations, explaining access, supporting travel arrangements, and responding to guest needs. Guest feedback indicates positive satisfaction with the clarity and relevance of information, the detail of explanations, the attention given to individual needs, the friendliness and politeness of staff, the speed of service, and professional appearance. The study also found that Swiss-Belhotel Solo does not have a specific standard operating procedure for tourist information. Staff therefore rely on individual awareness, end-of-shift evaluation, and social media to update destination information. Changes in tourist attraction operating hours remain a challenge. The study implies that a dedicated tourist information guideline, periodic product knowledge updates, and stronger coordination during busy periods can support more consistent concierge service. The study contributes empirical evidence on concierge-based tourist information services in a hotel setting and provides practical input for improving guest service quality.*

Keywords: *Concierge; Guest Satisfaction; Hotel Service; Service Quality; Tourist Information.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan menganalisis peran *Concierge* dalam memberikan informasi wisata untuk meningkatkan kepuasan tamu di Swiss-Belhotel Solo. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data diperoleh melalui observasi langsung, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi dengan melibatkan assistant *Front Office* manager, staf *Concierge*, dan seorang tamu hotel. Analisis data dilakukan melalui tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data didukung melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Concierge* memiliki peran penting dalam membantu tamu memperoleh informasi wisata yang jelas, akurat, mutakhir, dan sesuai dengan kebutuhan. Peran tersebut tidak hanya berupa penyampaian nama destinasi, tetapi juga mencakup pemberian rekomendasi objek wisata dan kuliner, penjelasan akses menuju destinasi, dukungan terhadap pengaturan perjalanan, serta pemenuhan kebutuhan informasi tambahan. Kepuasan tamu terlihat dari penilaian positif terhadap kejelasan dan kesesuaian informasi, detail penjelasan, perhatian terhadap kebutuhan, keramahan dan kesopanan, kecepatan pelayanan, serta penampilan profesional *Concierge*. Penelitian juga menemukan bahwa Swiss-Belhotel Solo belum memiliki SOP khusus untuk pemberian informasi wisata. *Concierge* mengandalkan kesadaran individu, evaluasi pada akhir shift, dan media sosial untuk memperbarui informasi destinasi. Perubahan jam operasional objek wisata menjadi salah satu kendala yang perlu diantisipasi. Implikasi penelitian menunjukkan perlunya pedoman khusus informasi wisata, pembaruan product knowledge secara berkala, serta penguatan koordinasi ketika kondisi hotel ramai. Penelitian ini berkontribusi pada kajian empiris mengenai pelayanan informasi wisata oleh *Concierge* dan memberikan masukan praktis untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan tamu.

Kata Kunci: *Concierge; Informasi Wisata; Kepuasan Tamu; Kualitas Pelayanan; Pelayanan Hotel.*

1. LATAR BELAKANG

Industri perhotelan merupakan bagian penting dari sektor pariwisata karena menyediakan akomodasi dan berbagai layanan yang mendukung kebutuhan wisatawan. Perkembangan pariwisata di Kota Surakarta juga mendorong kebutuhan terhadap pelayanan hotel yang mampu membantu wisatawan selama berada di destinasi. Kota Solo memiliki daya

tarik budaya, sejarah, kuliner, dan rekreasi yang membuat informasi lokal menjadi bagian penting dari pengalaman wisatawan. Dalam konteks tersebut, hotel tidak hanya berfungsi sebagai tempat menginap, tetapi juga sebagai salah satu sumber informasi perjalanan bagi tamu.

Concierge merupakan salah satu bagian *Front Office* yang berhubungan langsung dengan tamu. Tugasnya mencakup penanganan barang bawaan, penyambutan tamu, pemberian informasi, bantuan perjalanan, dan pemenuhan kebutuhan khusus. Condronagoro & Peranginangin (2025) menjelaskan bahwa *Concierge* berada pada posisi penting dalam interaksi awal dan akhir tamu dengan hotel. Karena berhadapan langsung dengan tamu, *Concierge* perlu memiliki pengetahuan yang memadai, komunikasi yang baik, sikap ramah, serta kemampuan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat.

Informasi wisata menjadi salah satu bentuk pelayanan yang dapat memberi nilai tambah bagi tamu. *Concierge* perlu mengetahui destinasi wisata, kuliner, akses transportasi, serta perubahan informasi operasional destinasi. Kemampuan memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan tamu berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan. Fishendra (2022) menyatakan bahwa kepuasan tamu berkaitan dengan perbandingan antara harapan dan kinerja pelayanan yang diterima. Penelitian mengenai kualitas pelayanan pada hotel juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berhubungan dengan kepuasan pelanggan (Kurniasari & Sugiyanto, 2020; Yulistria, Prayudi, & Handayani, 2020).

Penelitian sebelumnya telah banyak membahas tugas *Concierge*, kualitas pelayanan, grooming, dan kepuasan tamu. Namun, penelitian yang secara khusus mengkaji peran *Concierge* dalam memberikan informasi perjalanan wisata dan kaitannya dengan kepuasan tamu pada konteks Swiss-Belhotel Solo masih terbatas. Penelitian ini mengisi celah tersebut dengan menelaah pengalaman pelayanan informasi wisata dari sudut pandang pengelola *Front Office*, *Concierge*, dan tamu. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis peran *Concierge* dalam memberikan informasi perjalanan wisata kepada tamu serta mendeskripsikan kepuasan tamu terhadap pelayanan informasi wisata yang diberikan *Concierge*.

2. KAJIAN TEORITIS

Concierge merupakan bagian *Front Office* yang memberikan bantuan langsung kepada tamu. Peran tersebut mencakup penanganan luggage, penyambutan, pemberian informasi, bantuan perjalanan, dan penanganan kebutuhan tamu. Condronagoro & Peranginangin (2025) menempatkan *Concierge* sebagai garda depan pelayanan hotel. Insani & Setiyariski (2020)

juga menunjukkan bahwa tugas dan tanggung jawab *Concierge* berhubungan dengan upaya meningkatkan kualitas pelayanan *Front Office*.

Kualitas pelayanan dapat dilihat melalui bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Martha & Jordan (2022) menjelaskan bahwa dimensi tersebut berkaitan dengan loyalitas pelanggan hotel. Nurhayati (2023) juga membahas bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan ditinjau secara kontekstual melalui kemampuan *Concierge* menyampaikan informasi, merespons kebutuhan, memberi perhatian, dan menunjukkan profesionalisme.

Kepuasan tamu merupakan evaluasi terhadap pelayanan yang diterima dibandingkan dengan harapan. Fishendra (2022) menjelaskan bahwa tingkat kepuasan meningkat ketika kualitas pelayanan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan tamu. Pada pelayanan *Concierge*, kepuasan dapat terlihat melalui kejelasan informasi, kesesuaian rekomendasi, kemampuan menjawab pertanyaan, kemampuan menyelesaikan masalah, perhatian terhadap kebutuhan, kecepatan pelayanan, dan sikap petugas.

Penelitian Insani & Setiyariski (2020) berfokus pada tugas dan tanggung jawab *Concierge* dalam meningkatkan kualitas pelayanan *Front Office*. Kurniasari dan Sugiyanto (2020) serta Yulistria et al. (2020) mengkaji hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan hotel. Prabandari & Sembiring (2021) membahas grooming dalam pelayanan, sedangkan Agustania et al. (2023) membahas kualitas pelayanan pramuwisata terhadap kepuasan tamu. Penelitian ini memiliki fokus yang lebih spesifik pada informasi wisata yang diberikan *Concierge* kepada tamu hotel dan menggunakan data wawancara dari beberapa pihak yang terlibat langsung dalam pelayanan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian dilaksanakan di Swiss-Belhotel Solo, hotel bintang empat yang berlokasi di Jalan Ahmad Yani No. 45, Gilingan, Banjarsari, Kota Surakarta, Jawa Tengah. Pemilihan lokasi didasarkan pada relevansi objek dengan fokus penelitian, yaitu pelayanan *Concierge* dan pemberian informasi wisata.

Partisipan penelitian terdiri atas assistant *Front Office* manager, staf *Concierge*, dan seorang tamu hotel. Pemilihan partisipan didasarkan pada pertimbangan bahwa mereka memiliki pengalaman dan pengetahuan langsung mengenai pelayanan informasi wisata. Data primer diperoleh dari hasil observasi dan wawancara, sedangkan data sekunder diperoleh dari

dokumentasi dan informasi pendukung yang berkaitan dengan objek penelitian. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai pengalaman pelayanan dan kebutuhan informasi tamu (Fadli, 2021; Safarudin et al 2023).

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk melihat aktivitas *Concierge* dalam melayani tamu. Wawancara digunakan untuk menggali peran, tanggung jawab, sumber informasi, kendala, evaluasi pelayanan, serta pengalaman tamu. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung. Analisis data mengikuti tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Ahmad & Muslimah, 2021).

Keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari assistant *Front Office* manager, *Concierge*, dan tamu. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penggunaan triangulasi dalam penelitian kualitatif membantu meningkatkan kredibilitas temuan (Nurfajriani et al, 2024).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Singkat Lokasi Penelitian

Swiss-Belhotel Solo merupakan hotel bintang empat yang berada di Kota Surakarta. Berdasarkan data penelitian, hotel memiliki 252 unit kamar dengan beberapa tipe kamar dan berbagai fasilitas pendukung. *Front Office* Department terdiri atas Front Desk Manager, Assistant Front Desk Manager, Duty Manager, *Front Office* Supervisor, Front Desk Agent, dan *Concierge*. *Concierge* bekerja di area lobby dan menjadi salah satu petugas yang berinteraksi langsung dengan tamu pada saat kedatangan, selama menginap, dan ketika tamu meninggalkan hotel.

Selain menangani luggage dan membantu kebutuhan operasional *Front Office*, *Concierge* juga membantu tamu yang membutuhkan informasi mengenai destinasi wisata, kuliner, transportasi, dan perjalanan di luar hotel. Posisi ini membuat kemampuan *Concierge* dalam mengelola informasi lokal menjadi relevan dengan pengalaman tamu selama berada di Solo.

Peranan *Concierge* Dalam Memberikan Informasi Wisata

Hasil wawancara menunjukkan bahwa *Concierge* memiliki peran sebagai pemberi informasi, pemberi rekomendasi, dan pendukung kebutuhan perjalanan tamu. Assistant *Front Office* manager menyampaikan bahwa belum terdapat SOP khusus mengenai pemberian

informasi wisata. Namun, informasi yang disampaikan kepada tamu harus dipastikan valid dan sesuai dengan kebutuhan. Temuan ini menunjukkan bahwa akurasi informasi menjadi prinsip utama dalam pelayanan meskipun pedoman khusus belum tersedia.

Concierge menjelaskan bahwa tugas utamanya adalah menangani barang tamu dan membantu pengaturan kegiatan tamu di luar hotel, termasuk membantu pengecekan tiket kereta dan tiket pesawat. Untuk informasi wisata, *Concierge* memanfaatkan media sosial sebagai sumber informasi yang cepat untuk mengikuti destinasi yang sedang populer. *Concierge* juga menyadari bahwa informasi destinasi dapat berubah, terutama jam operasional tempat wisata. Karena itu, pengecekan ulang informasi diperlukan sebelum informasi diberikan kepada tamu.

Dari sisi kompetensi, assistant *Front Office* manager menekankan kejujuran, tanggung jawab, kepercayaan, dan pemahaman terhadap tugas yang boleh dan tidak boleh dilakukan. Pelatihan *Concierge* juga mencakup berbagai aspek pelayanan, termasuk penataan barang dan kesiapan menghadapi kondisi evakuasi. Sementara itu, evaluasi pelayanan dilakukan pada akhir shift untuk mengetahui kekurangan pelayanan atau keluhan tamu. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa kualitas informasi wisata tidak hanya bergantung pada pengetahuan destinasi, tetapi juga pada tanggung jawab, ketelitian, dan evaluasi kerja.

Temuan tersebut sejalan dengan Condronagoro & Peranginangin (2025) yang menempatkan *Concierge* sebagai bagian penting dalam pelayanan tamu. Perbedaannya, penelitian ini menekankan fungsi informasi wisata sebagai bagian dari dukungan perjalanan tamu. Penggunaan media sosial sebagai sumber pembaruan juga menunjukkan bahwa *Concierge* perlu memiliki kemampuan mengelola informasi secara dinamis.

Kepuasan Tamu Terhadap layanan Informasi Wisata

Wawancara dengan tamu menunjukkan pengalaman yang positif terhadap pelayanan informasi wisata. Tamu pernah meminta rekomendasi tempat wisata dan kuliner yang dekat dengan hotel. *Concierge* memberikan rekomendasi Masjid Zayed sebagai wisata religi dan Sate Kambing Pak Manto sebagai pilihan kuliner. Tamu menilai informasi yang diberikan jelas, lugas, dan sopan. Informasi mengenai lokasi dan akses juga dinilai sesuai dengan kebutuhan.

Tamu juga menyatakan bahwa *Concierge* mampu menjawab pertanyaan secara detail dan teliti mengenai wisata serta kuliner. Perhatian *Concierge* terhadap kebutuhan tamu terlihat dari rekomendasi yang disesuaikan dengan keinginan tamu. Tamu merasa sangat terbantu karena informasi tersebut memudahkan perencanaan perjalanan ketika berada di Solo.

Dari aspek sikap, tamu menilai *Concierge* sangat ramah, sopan, murah senyum, dan mampu menciptakan rasa nyaman. Dari aspek daya tanggap, pelayanan dinilai cukup cepat dan responsif. Dari aspek grooming, tamu menilai penampilan *Concierge* sangat rapi dan

profesional. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa kepuasan tamu tidak hanya terbentuk dari isi informasi, tetapi juga dari cara informasi diberikan.

Tabel 1. Ringkasan Temuan Penelitian.

Aspek	Temuan Utama	Implikasi
Peran <i>Concierge</i>	Memberikan informasi, rekomendasi, akses perjalanan, dan bantuan kebutuhan tamu.	<i>Concierge</i> berfungsi sebagai sumber informasi lokal bagi tamu.
Akurasi informasi	Informasi perlu divalidasi dan diperbarui karena jam operasional destinasi dapat berubah.	Perlu pedoman dan pembaruan informasi secara berkala.
Kepuasan tamu	Tamu menilai informasi jelas, sesuai kebutuhan, detail, ramah, cepat, dan profesional.	Kualitas komunikasi dan pemahaman kebutuhan mendukung kepuasan.
Pengelolaan pelayanan	Evaluasi dilakukan pada akhir shift dan media sosial digunakan untuk pembaruan informasi.	Perlu penguatan evaluasi dan product knowledge.

Sumber: Data Penelitian, 2026.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran *Concierge* berkontribusi terhadap kepuasan tamu melalui kualitas informasi dan kualitas interaksi. Informasi yang akurat membantu tamu mengambil keputusan mengenai destinasi, sedangkan penyampaian yang ramah dan responsif membuat proses memperoleh informasi menjadi lebih nyaman. Hal ini sesuai dengan konsep kualitas pelayanan yang menempatkan *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* sebagai bagian penting dari evaluasi layanan (Martha & Jordan, 2022; Nurhayati, 2023).

Temuan tentang keramahan, kesopanan, dan responsivitas juga konsisten dengan kajian mengenai sikap pelayanan. Baba (2021) menekankan pentingnya keramahan dan kesopanan dalam membangun hubungan pelayanan. Pada penelitian ini, tamu secara langsung menyebut keramahan, kesopanan, dan kecepatan sebagai bagian dari pengalaman positif. Grooming juga memperkuat kesan profesional, sejalan dengan Prabandari & Sembiring (2021) serta Anggraini et al. (2025) yang menempatkan penampilan sebagai bagian dari profesionalisme pelayanan.

Namun, penelitian menemukan satu area yang masih dapat dikembangkan, yaitu belum adanya SOP khusus untuk informasi wisata. Kondisi ini tidak otomatis menunjukkan kualitas pelayanan yang buruk. Sebaliknya, hasil wawancara menunjukkan bahwa *Concierge* tetap berupaya menjaga validitas informasi melalui pembaruan mandiri, penggunaan media sosial, dan evaluasi akhir shift. Temuan ini lebih tepat dipahami sebagai peluang untuk meningkatkan konsistensi pelayanan melalui pedoman yang mendukung praktik yang sudah berjalan.

Secara praktis, hasil penelitian mendukung perlunya pedoman informasi wisata yang memuat destinasi, akses, jam operasional, dan sumber verifikasi. Pedoman tersebut dapat membantu *Concierge* memberikan informasi secara konsisten. Product knowledge juga perlu diperbarui secara berkala karena informasi destinasi bersifat dinamis. Pada kondisi hotel ramai, koordinasi dan pembagian prioritas pelayanan perlu diperkuat agar kecepatan dan ketepatan informasi tetap terjaga.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa *Concierge* memiliki peran penting dalam memberikan informasi perjalanan wisata kepada tamu Swiss-Belhotel Solo. Peran tersebut mencakup pemberian informasi destinasi, rekomendasi wisata dan kuliner, penjelasan akses, dukungan pengaturan perjalanan, serta pemenuhan kebutuhan informasi tambahan. *Concierge* menggunakan media sosial untuk memperoleh informasi terbaru dan melakukan evaluasi pelayanan pada akhir shift. Validitas informasi menjadi perhatian utama karena perubahan jam operasional destinasi dapat terjadi.

Kepuasan tamu terhadap pelayanan informasi wisata menunjukkan hasil positif. Tamu menilai informasi yang diberikan jelas, sesuai dengan kebutuhan, detail, dan mudah dipahami. Tamu juga menilai *Concierge* ramah, sopan, cepat, responsif, dan berpenampilan rapi. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kepuasan dalam pelayanan informasi wisata terbentuk dari kombinasi kualitas informasi dan kualitas interaksi pelayanan.

Swiss-Belhotel Solo dapat mempertimbangkan pengembangan pedoman internal pemberian informasi wisata tanpa mengubah praktik pelayanan yang sudah berjalan. Pedoman dapat memuat informasi destinasi, akses, jam operasional, dan mekanisme verifikasi. *Concierge* juga disarankan memperbarui product knowledge secara berkala dan meningkatkan koordinasi ketika tingkat hunian tinggi. Penelitian selanjutnya dapat melibatkan informan yang lebih banyak dan menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji hubungan kualitas pelayanan *Concierge* dan kepuasan tamu secara statistik.

Secara teoritis, penelitian ini menambah referensi mengenai peran *Concierge* dalam pelayanan informasi wisata. Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi bagi hotel dan *Concierge* untuk memperkuat akurasi informasi, komunikasi, responsivitas, product knowledge, dan perhatian terhadap kebutuhan tamu.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta, pihak Swiss-Belhotel Solo, assistant *Front Office* manager, staf *Concierge*, dan tamu yang telah memberikan dukungan serta informasi selama proses penelitian. Artikel ini merupakan pengembangan dari penelitian skripsi penulis.

DAFTAR REFERENSI

- Agustania, A. G., Sunyoto, S., & Agung, I. G. A. (2023). Kualitas pelayanan pramuwisata terhadap kepuasan tamu yang berkunjung di Pura Mangkunegaran Surakarta. *Jurnal Hotelier*, 9(2), 1–9.
- Ahmad, A., & Muslimah, M. (2021). Memahami teknik pengolahan dan analisis data kualitatif. *Proceedings of International Conference on Interdisciplinary Research*, 1(1).
- Anggraini, F. D., Berliana, N. U., & Suardana, I. K. (2025). Grooming dan kinerja Front Office dalam membentuk persepsi tamu terhadap profesionalitas hotel Grand Puri Saron. *Mabha Jurnal*, 6(2), 95–105. <https://doi.org/10.70018/mb.v6i2.109>
- Azis, N. U. R. (2022). Pelatihan pengolahan data bagi guru SDN Cibening 01. *Krida Cendekia*, 1(8).
- Baba, A. (2021). *Penerapan pola sikap kesopanan dan keramahan karyawan terhadap loyalitas pada Bank Muamalat Parepare* [Doctoral dissertation, IAIN Parepare].
- Burhamzah, M., Fatimah, S., Burhamzah, R., Burhamzah, R., & Alamsyah, A. (2026). Pemberdayaan remaja melalui pelatihan public speaking bahasa Inggris untuk mendukung pariwisata lokal. *Abdimas Langkanae*, 6(1), 116–132. <https://doi.org/10.53769/jpm.v6i1.731>
- Condronagoro, I. J., & Peranginangin, J. (2025). Peran bellboy dalam melayani tamu di Hotel Solia Zigna Kampung Batik Laweyan Surakarta. *Trilogi Pariwisata*, 1(1), 52–68.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika: Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Fishendra, M. N. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan tamu Kliri Coffee and Space Semarang. *Jurnal Visi Manajemen*, 8(1), 66–73. <https://doi.org/10.56910/jvm.v8i1.199>
- Fitrianto, R. (2025). *Penerapan personal hygiene pada karyawan Club Lounge untuk meningkatkan kepuasan tamu pada Hotel Padma Resort Legian* [Karya ilmiah].
- Haifa, N. M., Nabilla, I., Rahmatika, V., Hidayatullah, R., & Harmonedi, H. (2025). Identifikasi variabel penelitian, jenis sumber data dalam penelitian pendidikan. *Dinamika Pembelajaran: Jurnal Pendidikan dan Bahasa*, 2(2), 256–270. <https://doi.org/10.62383/dilan.v2i2.1563>
- Heshinta, L., Sutama, Hidayati, Y. M., & Novitasari, M. (2026). Augmented reality application: An alternative to improve visual thinking skills in mathematics reviewed from the gender of students. *AIP Conference Proceedings*, 3412(1), 020010. <https://doi.org/10.1063/5.0318381>
- Ikraama, N., & Maslamah, M. (2023). Hubungan bahasa tubuh guru dengan motivasi belajar bahasa Arab siswa kelas X. *Al-Fakkaar*, 4(2), 1–15.
- Imanina, A. N., Paninggiran, H. N. K., & Jannah, D. N. (2024). Peningkatan pelayanan pegawai Glamping Kema Merbabu Kabupaten Boyolali melalui pelatihan penampilan diri (personal grooming). *Jurnal Abdi Insani*, 11(2), 1207–1214. <https://doi.org/10.29303/abdiinsani.v11i2.1506>
- Lesmanawaty Wargadinata, E., Nawawi, N., Suratha, I. G., Munawaroh, N., & Tendean, N. R. (2025). Analisis penerimaan aplikasi Salaman, pelayanan administrasi kependudukan

- digital Kota Bandung. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 5(1), 1–18. <https://doi.org/10.33701/jtpm.v5i1.4899>
- Marissa, N. (2022). *Pengaruh sikap belajar siswa terhadap prestasi belajar geografi siswa* [Karya ilmiah]. <https://doi.org/10.52947/meretas.v9i1.276>
- Martha, L., & Jordan, R. (2022). Pengaruh tangible, empathy, responsiveness, assurance, dan reliability terhadap loyalitas pelanggan pada Hotel Bunda Padang. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(6), 1488–1503.
- Nurfajriani, W. V., Ilhami, M. W., Mahendra, A., Afgani, M. W., & Sirodj, R. A. (2024). Triangulasi data dalam analisis data kualitatif. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(17), 826–833.
- Nurhayati, Y. (2023). Bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dalam mempengaruhi kepuasan konsumen. *Cantaka: Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen*, 1(1), 1–12. <https://doi.org/10.61492/cantaka.v1i1.13>
- Padang, D., & Herawati, J. (2023). Pengembangan percaya diri anak melalui metode bernyanyi dengan menggunakan gerakan. *Jurnal Pendidikan Sosial dan Humaniora*, 2(3).
- Prabandari, W. D., & Sembiring, V. A. (2021). Pelatihan grooming dan tata cara pembersihan area umum untuk cleaning service di STP Trisakti. *Jurnal Pemberdayaan Pariwisata*, 3(1), 34–38. <https://doi.org/10.30647/jpp.v3i1.1504>
- Prayoga, I. (2024). *Penerapan green practice pada food and beverage department untuk meningkatkan kepuasan tamu di The Stones Hotel Legian Bali* [Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali].
- Rini, N. A. (2021). Kemampuan berkomunikasi front desk dalam melayani tamu hotel. *Garuda*, 3(2), 123–135. <https://doi.org/10.21632/garuda.3.2.123-135>
- Safarudin, R., Zulfamanna, Z., Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). Penelitian kualitatif. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 3(2), 9680–9694.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi penelitian*. Penerbit KBM Indonesia.
- Sembiring, B., Br, T., & Galuh, N. K. (2024). *Buku ajar metodologi penelitian kuantitatif dan kualitatif*.
- Wiyasha, I. B. M. (2024). *Akuntansi perhotelan: Penerapan uniform system of accounts for the lodging industry*. Penerbit Andi.