

**ANALISIS SERVICE EXCELLENT PADA FRONT OFFICE  
DEPARTMENT DI FAVE HOTEL SIDOARJO**

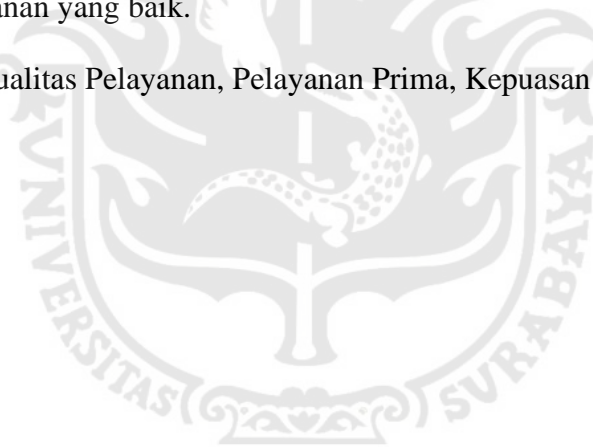
Indah Ayu Justicia  
Manajemen Layanan dan Pariwisata

Siti Rahayu  
Adi Prasetyo Tedjakusuma

**ABSTRAK**

Fave Hotel Sidoarjo merupakan salah satu hotel dari manajemen Archipelago International yang terletak di Jl. Jenggolo no. 15 Sidoarjo. *Front office* merupakan salah satu layanan utama yang diberikan oleh hotel kepada tamu. Pelayanan di *front office* sendiri mengutamakan kepuasan pelanggan sebagai tolak ukur dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik. Karyawan yang bekerja pada departemen *front office* tentu mengupayakan supaya pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga menghasilkan kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan yang ada. Beberapa kondisi membuat *service quality* masih belum dapat dilaksanakan dengan baik. Oleh karena itu pelayannya yang diberikan belum optimal sehingga harus ditingkatkan agar mencapai sebuah kualitas pelayanan yang baik.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Prima, Kepuasan Pelanggan



**ANALISIS SERVICE EXCELLENT PADA FRONT OFFICE  
DEPARTMENT DI FAVE HOTEL SIDOARJO**

Indah Ayu Justicia  
Manajemen Layanan dan Pariwisata

Siti Rahayu  
Adi Prasetyo Tedjakusuma

**ABSTRACT**

*Fave Hotel Sidoarjo is one of the hotels under Archipelago International management which is located on Jl. Jenggolo no. 15 Sidoarjo. Front office is one of the main services provided by the hotel to guests. Service in the front office itself prioritizes customer satisfaction as a benchmark in providing good service quality. Employees who work in the front office department certainly strive so that the services provided are in accordance with the wishes of customers so as to produce satisfaction felt by existing customers. Several conditions make service quality still not implemented properly. Therefore, the service provided is not optimal so it must be improved in order to achieve a good service quality.*

*Keywords: Service Quality, Service Excellent, Customer Satisfaction*

