

PERANAN GUEST RELATION OFFICER DALAM FLOOR DEPARTMENT DI FORTYTWO LOUNGE & DINING

Marcelia Eka Putri¹, Hardhita Kusdharyanto²

^{1,2}Politeknik NSC Surabaya, Jl. Basuki Rahmat No. 85, Kota Surabaya, 60271,
Email : hardhita77@gmail.com¹

Abstract: This study aims to analyze the role of the Guest Relation Officer (GRO) in the floor department operations at Fortytwo Lounge & Dining, a premium culinary establishment in Surabaya. As the service frontliner, the GRO holds a strategic role in creating an optimal dining experience through guest welcoming, reservation management, inter-area coordination, information delivery, and complaint handling. The complexity of the role increases with the dual-area concept (smoking and non-smoking) and exclusive facilities such as the VIP room, VVIP lounge, and rooftop, which require different service approaches. This research employs a descriptive qualitative method using observation, in-depth interviews, and documentation. The findings reveal that the GRO plays a significant role in building a positive first impression, ensuring smooth service flow, and acting as a liaison between guests and departments such as the kitchen, bar, and management. Furthermore, the GRO contributes to enhancing customer satisfaction through responsive service, personalized experiences, and service recovery when issues arise. In the long term, the GRO's role contributes to increased customer loyalty, a stronger positive brand image of Fortytwo Lounge & Dining, and the establishment of a competitive advantage in Surabaya's premium culinary market. Thus, it can be concluded that the GRO is a key factor in operational success and business sustainability in the modern hospitality industry.

Keywords: Floor Department, Guest Relation Officer, Excellent Service

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peranan Guest Relation Officer (GRO) dalam operasional floor department di Fortytwo Lounge & Dining, sebuah establishment kuliner premium di Surabaya. Sebagai ujung tombak pelayanan, GRO memiliki peran strategis dalam menciptakan pengalaman bersantap yang optimal melalui penyambutan tamu, pengelolaan reservasi, koordinasi antar area, penyampaian informasi, hingga penanganan komplain. Kompleksitas tugas semakin meningkat dengan adanya konsep dual-area (smoking dan non-smoking), serta fasilitas eksklusif seperti VIP room, VVIP lounge, dan rooftop yang menuntut pendekatan layanan berbeda. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa GRO berperan signifikan dalam membangun first impression positif, menjaga kelancaran alur pelayanan, serta menjadi penghubung antara tamu dengan departemen dapur, bar, dan manajemen. Selain itu, GRO berkontribusi meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pelayanan responsif, personalisasi pengalaman, serta pemulihan layanan ketika terjadi kendala. Dampak jangka panjang dari peran GRO antara lain peningkatan loyalitas tamu, penguatan citra positif Fortytwo Lounge & Dining, dan terciptanya keunggulan bersaing di pasar kuliner premium Surabaya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa GRO merupakan faktor kunci dalam kesuksesan operasional dan keberlanjutan bisnis di industri hospitality modern.

Kata Kunci : Pelayanan Prima, Petugas Hubungan Tamu, Departemen Lantai

Date of Submission : 26 Agust 2025	Date of Acceptance : 5 Sept 2025	Date of Publish : 30 Sept 2025
------------------------------------	----------------------------------	--------------------------------

Pendahuluan

Industri kuliner di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat, terutama dalam segmen premium dining dan lounge. Kota Surabaya sebagai pusat bisnis dan ekonomi

Jawa Timur menjadi salah satu lokasi strategis bagi perkembangan establishment kuliner kelas atas yang menyasar kalangan menengah ke atas, profesional, dan eksekutif muda. Dalam persaingan yang semakin ketat ini, kualitas pelayanan menjadi faktor diferensiasi utama yang menentukan keberhasilan sebuah bisnis food & beverage (Fery Hernaningsih & Heriyanto, 2024; Zaenudin & Anandita, 2024).

Perkembangan tren dining experience di era modern menunjukkan bahwa konsumen tidak lagi hanya mencari tempat makan biasa, tetapi menginginkan pengalaman yang memorable dan Instagram-worthy (Amaliah et al., 2024). Konsep hibrida antara fine dining dan lounge menjadi salah satu tren yang diminati karena menawarkan fleksibilitas bagi pelanggan untuk menikmati makanan berkualitas dalam suasana yang lebih kasual dan santai (Indeed, 2025). Tren ini mendorong lahirnya berbagai establishment yang menggabungkan konsep restoran premium dengan lounge bar, di mana peran guest relations menjadi sangat penting untuk menciptakan pengalaman yang seamless (Musa & Wijoyo, 2024).

Selain itu, kemajuan teknologi juga mendorong transformasi layanan di industri perhotelan dan kuliner. Digitalisasi melalui sistem reservasi online, customer relationship management, hingga pemanfaatan artificial intelligence terbukti meningkatkan efisiensi operasional dan pengalaman tamu (Widyastuti & Priyanto, 2025; Wang, 2025). Di sisi lain, interaksi personal tetap menjadi elemen kunci dalam membangun kepuasan pelanggan, sehingga peran front office dan GRO tidak dapat digantikan sepenuhnya oleh teknologi (Chen, 2020; Crudu & MoldStud, 2025).

Fortytwo Lounge & Dining yang didirikan pada tahun 2024 di bawah naungan PT. HOPS merupakan establishment kuliner premium yang mengusung konsep fine dining dan lounge dalam satu lokasi. Dengan soft opening pada 19 September 2024 dan grand opening pada 4 Februari 2025, Fortytwo hadir sebagai destinasi kuliner eksklusif di Surabaya. Dengan fasilitas empat lantai yang mencakup main floor, VIP room, VVIP lounge, dan area rooftop, Fortytwo menawarkan berbagai pilihan dining experience untuk berbagai kesempatan.

Dalam operasional establishment premium seperti Fortytwo Lounge & Dining, peran Guest Relation Officer (GRO) menjadi sangat krusial dan strategis. GRO merupakan ujung tombak pelayanan yang berinteraksi langsung dengan tamu dan bertanggung jawab menciptakan first impression yang positif serta lasting impression yang memorable (Suwitra Wirya et al., 2022). Kompleksitas operasional semakin menantang dengan adanya pemisahan area lounge (smoking area) dan dining (non-smoking area), ditambah fasilitas VIP, VVIP, dan rooftop, yang masing-masing memerlukan pendekatan pelayanan yang berbeda (SopforHotel, 2025). Penelitian ini penting dilakukan untuk memahami kontribusi strategis peran GRO terhadap kepuasan pelanggan serta keberhasilan operasional Fortytwo Lounge & Dining.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menggambarkan secara mendalam dan holistik mengenai fenomena peranan Guest Relation Officer (GRO) dalam operasional Floor Department di Fortytwo Lounge & Dining tanpa memanipulasi variabel yang ada. Melalui metode ini, peneliti dapat memotret situasi nyata di lapangan, menguraikan peran dan tanggung jawab GRO, serta menginterpretasikan makna di balik setiap tindakan dan kebijakan yang diambil. Metode ini juga memungkinkan peneliti untuk menangkap dinamika interaksi antar staf, alur kerja, serta respon tamu terhadap pelayanan yang diberikan.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Fortytwo Lounge & Dining, beralamat di Jalan Setail No. 42, Surabaya. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada keunikan konsep dual-area yang memisahkan smoking area dan non-smoking area, yang memberikan kompleksitas tersendiri dalam manajemen pelayanan. Selain itu, Fortytwo Lounge & Dining merupakan establishment kuliner premium yang mengandalkan kualitas pelayanan sebagai salah satu strategi keunggulan bersaing, sehingga peran GRO menjadi sangat strategis untuk dikaji. Penelitian ini berlangsung selama Februari hingga April 2025, meliputi tahap pengamatan awal, pengumpulan data, dan validasi hasil temuan di lapangan.

Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian meliputi Guest Relation Officer, Floor Manager, dan staf pendukung lain yang memiliki keterkaitan langsung dengan operasional Floor Department di Fortytwo Lounge & Dining. Pemilihan subjek ini dilakukan secara purposive, yaitu berdasarkan keterlibatan mereka dalam pelaksanaan pelayanan kepada tamu.

Objek penelitian adalah peranan GRO dalam berbagai aspek pelayanan, seperti penyambutan tamu, pengelolaan reservasi, koordinasi antar area, penanganan keluhan, pemberian layanan yang dipersonalisasi, serta kontribusinya terhadap kepuasan pelanggan. Fokus penelitian diarahkan untuk melihat bagaimana setiap peran tersebut mempengaruhi kelancaran operasional dan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama. Pertama, observasi partisipatif, yaitu peneliti mengamati langsung aktivitas GRO di lapangan, mulai dari penyambutan tamu, pengaturan tempat duduk, koordinasi dengan staf lain, hingga penanganan komplain. Observasi ini membantu peneliti memahami alur kerja dan tantangan operasional yang dihadapi GRO.

Kedua, wawancara mendalam yang dilakukan secara semi-terstruktur kepada GRO, Floor Manager, dan staf pendukung lainnya. Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi terkait prosedur kerja, strategi pelayanan, kendala yang dihadapi, serta pandangan mereka terhadap peran GRO.

Ketiga, dokumentasi yang mencakup pengumpulan data sekunder berupa foto kegiatan, denah lokasi, struktur organisasi, dan dokumen internal yang mendukung analisis penelitian. Kombinasi ketiga teknik ini memberikan data yang komprehensif dan saling melengkapi.

Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi tiga tahapan utama. Tahap pertama adalah reduksi data, yaitu proses memilih, menyederhanakan, dan memfokuskan data yang relevan dengan tujuan penelitian. Tahap kedua adalah penyajian data, di mana informasi disusun dalam bentuk narasi, tabel, dan ilustrasi untuk mempermudah penafsiran. Tahap ketiga adalah penarikan kesimpulan berdasarkan temuan di lapangan yang telah melalui proses validasi. Analisis ini bersifat iteratif, sehingga peneliti dapat melakukan penyesuaian atau verifikasi ulang data bila ditemukan ketidaksesuaian atau informasi tambahan selama penelitian berlangsung.

Hasil dan Pembahasan

Fortytwo Lounge & Dining merupakan tempat makan dan minum premium yang menghadirkan konsep gabungan antara restoran mewah dan tempat santai dalam satu lokasi di Jalan Setail No. 42, Surabaya. Sebagai tempat usaha yang baru beroperasi sejak

pembukaan awal pada 19 September 2024 dan pembukaan resmi pada 4 Februari 2025, Fortytwo menghadapi tantangan dalam membangun kesadaran merek dan menciptakan basis pelanggan di pasar kuliner premium Surabaya yang sangat kompetitif. Penulis melakukan pengamatan secara mendalam terhadap operasional bagian lantai dan peran Petugas Hubungan Tamu dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang luar biasa. Konsep dua area yang diterapkan Fortytwo dengan memisahkan area santai sebagai tempat merokok dan area makan sebagai tempat bebas rokok menciptakan kerumitan tersendiri dalam operasional bagian lantai, dimana setiap area memiliki karakteristik pelayanan yang berbeda dan memerlukan pendekatan layanan yang khusus.

Peran Petugas Hubungan Tamu dalam bagian lantai Fortytwo Lounge & Dining sangat strategis, dimulai dari fungsi utama sebagai titik kontak pertama yang bertanggung jawab menciptakan kesan pertama yang positif. Kemampuan GRO dalam first impression berkontribusi pada citra dan reputasi bisnis (Crudu & MoldStud, 2025). Selain menyambut tamu, GRO juga mengelola reservasi dan pengaturan meja dengan kompleksitas tinggi, termasuk untuk acara khusus seperti perayaan ulang tahun atau makan malam romantis (Musa & Wijoyo, 2024). Pengelolaan dual-area, yaitu area santai (smoking lounge) dan area makan bebas rokok, menuntut GRO memiliki pemahaman mendalam mengenai karakteristik pelayanan di masing-masing area. Adaptasi pelayanan seperti ini terbukti penting dalam menjaga kepuasan pelanggan di sektor hospitality (Amaliah et al., 2024; SopforHotel, 2025). Sebagai pusat informasi utama, GRO harus menguasai pengetahuan produk, mulai dari signature menu hingga koleksi minuman. Personal branding layanan ini sejalan dengan temuan Chen (2020), bahwa interaksi personal memiliki dampak besar terhadap pengalaman tamu. Lebih lanjut, personalisasi layanan dan kejutan kecil yang diberikan GRO mampu meningkatkan loyalitas pelanggan (Wang, 2025). Kemampuan pemecahan masalah dan pemulihan layanan (service recovery) merupakan salah satu kompetensi kunci GRO. Studi terbaru menunjukkan bahwa strategi service recovery yang efektif dapat meminimalkan negative word-of-mouth dan menjaga loyalitas tamu (Sukhu & Bilgihan, 2023; Saghih & Bidokhti, 2023). Di Fortytwo Lounge & Dining, setiap pemulihan layanan menjadi peluang untuk memperkuat hubungan jangka panjang dengan pelanggan (Widyastuti & Priyanto, 2025).

Dalam aspek pengelolaan reservasi dan pengaturan meja, Petugas Hubungan Tamu menghadapi kerumitan yang tinggi karena harus mengelola pemesanan untuk berbagai area yang mencakup lantai utama, ruang VIP, ruang VVIP, dan area atap dengan karakteristik dan kapasitas yang berbeda-beda. Petugas Hubungan Tamu bertanggung jawab melakukan pengaturan meja yang strategis untuk memaksimalkan tingkat hunian sambil mempertahankan tingkat kenyamanan setiap tamu, sekaligus menangani permintaan khusus seperti perayaan ulang tahun, pertemuan bisnis, atau makan malam romantis dengan persiapan yang sesuai. Pengelolaan tamu yang datang tanpa reservasi juga menjadi tantangan tersendiri dimana Petugas Hubungan Tamu harus memberikan perkiraan waktu tunggu yang realistis dan pilihan alternatif ketika tempat usaha dalam kondisi penuh. Sistem koordinasi ini memerlukan pemahaman yang menyeluruh mengenai alur operasional dan kemampuan mengerjakan banyak tugas sekaligus yang tinggi untuk memastikan pengalaman yang lancar bagi semua tamu yang datang ke Fortytwo.

Konsep dua area Fortytwo menuntut Petugas Hubungan Tamu untuk memiliki pemahaman yang mendalam mengenai karakteristik setiap area dan mampu memberikan panduan yang tepat kepada tamu. Area santai dengan suasana yang lebih kasual dan santai sebagai tempat merokok memerlukan pendekatan layanan yang berbeda dengan area makan yang menerapkan standar restoran mewah sebagai tempat bebas rokok. Petugas Hubungan Tamu harus mampu memberikan penjelasan yang jelas mengenai kebijakan merokok dan

membantu tamu memilih area yang sesuai dengan keinginan mereka, sekaligus mengelola alur lalu lintas untuk menghindari kepadatan berlebihan dan mempertahankan suasana yang diinginkan di setiap area. Ketika tamu ingin berpindah area selama pengalaman makan mereka, Petugas Hubungan Tamu berperan dalam memberikan bantuan perpindahan dan memastikan kesinambungan dalam kualitas layanan. Kerumitan ini memerlukan pengetahuan yang luas mengenai ketersediaan menu, gaya layanan, dan prosedur operasional di setiap area untuk memberikan informasi yang akurat dan membantu.

Sebagai pusat informasi utama, Petugas Hubungan Tamu berfungsi sebagai penghubung antara tamu dengan berbagai bagian dalam tempat usaha, mulai dari dapur, bar, hingga manajemen. Dalam memberikan konsultasi menu, Petugas Hubungan Tamu harus memiliki pengetahuan detail mengenai hidangan unggulan, bahan-bahan, metode memasak, dan rekomendasi paduan minuman untuk membantu tamu membuat pilihan yang tepat sesuai dengan keinginan mereka. Edukasi minuman menjadi aspek penting dimana Petugas Hubungan Tamu menjelaskan koleksi minuman khusus dengan catatan rasa dan cerita di balik setiap kreasi, mengingat program bar merupakan salah satu keunggulan utama Fortytwo. Petugas Hubungan Tamu juga bertanggung jawab memberikan informasi menyeluruh mengenai fasilitas yang tersedia termasuk WiFi gratis, parkir gratis, dan fasilitas lainnya, serta menyampaikan informasi mengenai acara khusus atau kegiatan promosi yang sedang berlangsung. Peran komunikasi ini memerlukan kemampuan yang sangat baik dalam penyampaian dan pengetahuan produk yang terus diperbarui.

Dalam meningkatkan pengalaman pelanggan, Petugas Hubungan Tamu berperan dalam personalisasi dengan mengidentifikasi pelanggan tetap dan memberikan layanan yang disesuaikan berdasarkan keinginan dan riwayat makan mereka. Kemampuan untuk menciptakan momen kejutan dan kegembiraan seperti hidangan pembuka gratis untuk acara khusus atau rekomendasi yang disesuaikan menjadi faktor pembeda yang penting dalam pengalaman makan premium. Petugas Hubungan Tamu juga bertanggung jawab dalam pengaturan pengalaman dengan mengkoordinasikan waktu layanan bersama tim dapur dan bar untuk memastikan alur yang lancar dalam pengalaman makan, mulai dari hidangan pembuka hingga hidangan penutup dan paduan minuman. Pengumpulan masukan menjadi aspek penting dimana Petugas Hubungan Tamu secara aktif mengumpulkan pendapat dari tamu untuk perbaikan berkelanjutan, baik melalui percakapan santai maupun proses masukan yang terstruktur. Pendekatan yang disesuaikan ini memerlukan kecerdasan emosional dan perhatian pada detail yang tinggi untuk memahami isyarat halus dari tamu dan memberikan tanggapan yang tepat.





Gambar 1. Proses GRO Melayani Tamu

Kemampuan pemecahan masalah dan pemulihan layanan merupakan aspek penting dari peran Petugas Hubungan Tamu, terutama dalam tempat usaha premium dimana harapan pelanggan sangat tinggi. Petugas Hubungan Tamu harus mampu mengidentifikasi masalah potensial sebelum berkembang menjadi keluhan besar, seperti keterlambatan dalam layanan, masalah kualitas, atau kesalahpahaman mengenai item menu. Ketika masalah terjadi, Petugas Hubungan Tamu bertanggung jawab memberikan tanggapan segera dan melaksanakan solusi yang tepat dan memuaskan untuk tamu, yang mungkin melibatkan koordinasi dengan berbagai bagian. Proses pemulihan layanan tidak berhenti pada penyelesaian, tetapi juga mencakup tindak lanjut untuk memastikan tamu puas dengan solusi yang diberikan dan hubungan dengan tempat usaha tetap terjaga. Dalam konteks Fortytwo yang masih dalam tahap membangun reputasi, setiap pemulihan layanan menjadi kesempatan untuk menunjukkan komitmen terhadap kepuasan pelanggan dan membangun kepercayaan dengan pelanggan.

Peran Petugas Hubungan Tamu sebagai penghubung antara bagian lantai dengan bagian lain memerlukan kemampuan koordinasi yang sangat baik dan pemahaman mengenai prosedur operasional di setiap bagian. Komunikasi dengan tim dapur meliputi penyampaian kebutuhan diet khusus, alergi, atau permintaan modifikasi yang memerlukan perhatian khusus dalam penyiapan makanan. Koordinasi dengan tim bar mencakup rekomendasi minuman, permintaan minuman khusus, atau saran paduan minuman yang harus disesuaikan dengan pilihan makanan. Petugas Hubungan Tamu juga bertanggung jawab dalam pelaporan kepada manajemen dengan menyampaikan masukan pelanggan, masalah operasional, dan saran perbaikan yang dapat berkontribusi pada pengambilan keputusan strategis. Kerjasama tim dengan pelayan, bartender, dan staf pendukung menjadi sangat penting untuk memberikan pengalaman layanan yang padu dimana setiap titik kontak dengan tamu konsisten dengan standar merek dan kualitas layanan yang ditetapkan.

Dalam pelaksanaan operasional harian, Petugas Hubungan Tamu menghadapi tantangan yang rumit karena harus mengelola berbagai tanggung jawab secara bersamaan sambil mempertahankan kualitas layanan yang konsisten. Persiapan sebelum buka meliputi penjelasan singkat dengan manajer lantai mengenai daftar reservasi dan acara khusus, tinjauan pembaruan menu dan hidangan harian, serta koordinasi dengan berbagai bagian untuk memastikan kesiapan. Selama jam sibuk, Petugas Hubungan Tamu harus mampu mengelola daftar tunggu, memberikan perkiraan waktu yang realistis, dan menangani berbagai tugas sambil memantau tingkat kepuasan pelanggan di semua area. Kerumitan berbagai area menuntut Petugas Hubungan Tamu untuk berganti pendekatan dan gaya

komunikasi sesuai dengan konteks area yang berbeda, dari suasana santai hingga lingkungan restoran mewah yang canggih. Harapan pelanggan yang tinggi sebagai tempat usaha premium menciptakan tekanan untuk secara konsisten memberikan layanan yang melebihi harapan sambil mempertahankan keaslian dan kehangatan dalam setiap interaksi.

Dampak peranan Petugas Hubungan Tamu terhadap kepuasan pelanggan dan kinerja bisnis Fortytwo Lounge & Dining sangat signifikan, baik dalam dampak langsung maupun manfaat jangka panjang. Dalam dampak langsung, kinerja Petugas Hubungan Tamu yang efektif menghasilkan pengurangan persepsi waktu tunggu melalui komunikasi yang proaktif, peningkatan tingkat kenyamanan melalui perhatian yang disesuaikan, peningkatan pengalaman makan melalui rekomendasi yang tepat, dan perbaikan kepuasan penyelesaian masalah. Dampak jangka panjang mencakup tingkat retensi pelanggan yang lebih tinggi melalui pembangunan hubungan, peningkatan frekuensi kunjungan dari pelanggan tetap, rekomendasi dari mulut ke mulut yang positif dan ulasan media sosial, serta peningkatan reputasi merek dalam segmen makan premium Surabaya. Dari perspektif bisnis, kinerja optimal Petugas Hubungan Tamu berkontribusi pada peningkatan pendapatan per pelanggan melalui penjualan tambahan yang efektif, tingkat perputaran meja yang lebih tinggi melalui pengelolaan alur tamu yang efisien, pengurangan keluhan pelanggan dan biaya pemulihan layanan, serta peningkatan keunggulan kompetitif dalam pasar perhotelan premium yang semakin kompetitif di Surabaya.

Simpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan terhadap peranan Guest Relation Officer dalam floor department di Fortytwo Lounge & Dining, dapat disimpulkan bahwa peran GRO sangat strategis dan fundamental dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang luar biasa di establishment kuliner premium ini. GRO berfungsi sebagai ujung tombak pelayanan yang tidak hanya bertanggung jawab dalam penyambutan dan pengelolaan reservasi, tetapi juga berperan sebagai pusat informasi, koordinator antar departemen, dan problem solver yang mampu menangani berbagai tantangan operasional. Konsep dual-area yang unik di Fortytwo dengan pemisahan area lounge dan dining menciptakan kompleksitas tersendiri yang memerlukan kemampuan adaptasi dan pemahaman mendalam tentang karakteristik layanan di setiap area. Melalui pelaksanaan tugas yang optimal dalam aspek welcoming, reservation management, area coordination, information center, customer experience enhancement, problem solving, dan interdepartmental coordination, GRO terbukti memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan pelanggan, retensi customer, dan kinerja bisnis secara keseluruhan, sehingga menjadi faktor kunci dalam membangun competitive advantage Fortytwo Lounge & Dining di pasar kuliner premium Surabaya yang kompetitif. Penelitian selanjutnya dapat memperluas kajian dengan membandingkan peran GRO pada berbagai jenis restoran atau hotel berbeda. Bagi praktisi, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan dalam merancang strategi pelayanan berbasis pengalaman pelanggan..

References

- [1]. Amaliah, I. F., Zaenal, F. A., & Yusuf, M. (2024). Eksplorasi faktor pengalaman dan lokasi dalam pemilihan restoran: Perspektif konsumen. *Social, Humanities, and Educational Studies (SHES): Conference Series*, 7(4), 28. <https://doi.org/10.20961/shes.v7i4.95653>
- [2]. Angel, [Universitas Pelita Harapan], et al. (2023). The influence of hotel service quality, occupancy rate, and guest voice towards customer satisfaction at hotel under Marriott Company. *International Journal of Economics, Business Management and Accounting*, 2(1), 1–22. <https://journal.multitechpublisher.com/index.php/ijebma/article/view/222>
- [3]. Chen, Y. L. (2020). Expected benefits of people interactions and guest experiences. *International Hospitality Review*. <https://doi.org/10.1108/ihr-04-2020-0010>
- [4]. Crudu, V., & MoldStud Research Team. (2025). Exploring the impact of front desk services on guest satisfaction and building lasting loyalty. *Hospitality Service Review*. <https://moldstud.com/articles/p-exploring-the-impact-of-front-desk-services-on-guest-satisfaction-and-building-lasting-loyalty>

- [5]. Fery Hernaningsih, & Heriyanto, A. Y. B. (2024). Strategi diferensiasi produk dan service quality dalam meningkatkan daya saing. *Ilmu Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, 5(2), 391–401. <https://doi.org/10.37012/ileka.v5i2.2340>
- [6]. Indeed Employer Content Team. (2025). Guest relations job description [Updated for 2025]. Indeed. <https://www.indeed.com/hire/job-description/guest-relations>
- [7]. Musa, M., & Wijoyo, T. A. (2024). An analysis of guest relation officer responses to complaints at Zeus Restaurant, Apsara Beach Front Resort and Villa, Thailand. *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*, 5(1), 146–152. <https://goldenratio.id/index.php/grmapb/article/view/453>
- [8]. Oktavianus, M., Dinayati, S. A., Marlina, E., & Kadang, M. O. (2023). Desain sistem pendukung keputusan kelayakan penertiban izin operasional rumah makan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Toraja Utara. *SISITI: Universitas Dipa Makassar Conference*, 12(2).
- [9]. Saghih, A. M. F., & Bidokhti, B. S. (2023). Requirements analysis of customer service recovery system in hospitality industry using fuzzy DEMATEL and ANP. *International Journal of Services, Economics and Management*, 14(1), 108–132. <https://ideas.repec.org/a/ids/injsem/v14y2023i1p108-132.html>
- [10]. SopforHotel. (2025). Guest relations guide: Build loyalty & enhance hotel revenue. SOP for Hotel. <https://sopforhotel.com/guest-relations-in-the-hospitality-industry>
- [11]. Sukhu, A., & Bilgihan, A. (2023). Service recovery strategies: Mitigating negative word-of-mouth in the hotel industry through enhanced customer engagement. *International Hospitality Review*. <https://doi.org/10.1108/ihr-02-2023-0018>
- [12]. Suwitra Wirya, I. M., Prayogi, P. A., & Widianegara, I. G. A. B. (2022). Strategi guest relation officer Grand Club dalam pelayanan tamu VIP dan VVIP di Club Lounge Hotel Grand Hyatt Bali. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 6(1), 112. <https://doi.org/10.37484/jmph.060112>
- [13]. Wang, P. Q. (2025). Personalizing guest experience with generative AI in the hospitality industry. *Hospitality Technology & Innovation Journal*. <https://doi.org/10.1080/13683500.2023.2300030>
- [14]. Widyastuti, D., & Priyanto, A. (2025). Digital transformation in the hospitality industry: Improving efficiency and guest experience in Indonesian star-rated hotels. *Journal of Hospitality Innovation*. https://www.researchgate.net/publication/385653120_Digital_Transformation_in_the_Hospitality_Industry_Improving_Efficiency_and_Guest_Experience
- [15]. Zaenudin, M., & Anandita, A. (2024). Peranan front office department dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu di Hotel Sala View Solo. *Mabha Jurnal*, 5(2), 109–117. <https://doi.org/10.70018/mb.v5i2.90>