

--

SKRIPSI RAHMA

3. 논문 및 과제 검사 - 유사도 검사시 DB 미저장 (Originality Check - No Repository)

Document Details

Submission ID

trn:oid::3618:125881032

Submission Date

Jan 9, 2026, 3:30 PM GMT+7

Download Date

Jan 9, 2026, 3:33 PM GMT+7

File Name

SKRIPSI RAHMA.pdf

File Size

1.3 MB

63 Pages

11,150 Words

73,475 Characters

31% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography

Top Sources

- 26%  Internet sources
 - 15%  Publications
 - 27%  Submitted works (Student Papers)
-

Top Sources

- 26% Internet sources
- 15% Publications
- 27% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	media.neliti.com	2%
2	Student papers	Politeknik Pariwisata Lombok on 2022-01-28	1%
3	Internet	etd.iain-padangsidempuan.ac.id	1%
4	Student papers	LSPR Communication & Business Institute on 2025-07-15	<1%
5	Internet	repo.undiksha.ac.id	<1%
6	Internet	repository.btp.ac.id	<1%
7	Internet	journal.ubm.ac.id	<1%
8	Publication	Handoko, Brama Sakti. "Double Sensor Kadar Oksigen Untuk Identifikasi Penderi...	<1%
9	Internet	cendikia.ikippgrikaltim.ac.id	<1%
10	Internet	adoc.pub	<1%
11	Student papers	Universitas Muhammadiyah Makassar on 2025-12-26	<1%

12	Internet	kc.umn.ac.id	<1%
13	Student papers	Universitas Diponegoro on 2024-06-04	<1%
14	Internet	repository.unmuhpnk.ac.id	<1%
15	Student papers	Sriwijaya University on 2023-08-13	<1%
16	Internet	www.zonareferensi.com	<1%
17	Student papers	UIN Ar-Raniry on 2025-01-21	<1%
18	Student papers	Udayana University on 2016-02-17	<1%
19	Student papers	Universitas Putera Batam on 2021-03-15	<1%
20	Internet	repository.usd.ac.id	<1%
21	Internet	eprints.iain-surakarta.ac.id	<1%
22	Internet	eprints.ums.ac.id	<1%
23	Publication	Anyelir Salsabila Putriajni, Suhendi Suhendi, Nugroho Dwi Saputra. "Visual Conte...	<1%
24	Student papers	IAIN Purwokerto on 2025-06-29	<1%
25	Internet	repo.unwim.ac.id	<1%

26	Student papers	UPN Veteran Yogyakarta on 2025-12-23	<1%
27	Student papers	Universitas Negeri Malang on 2025-07-16	<1%
28	Internet	digilib.unimed.ac.id	<1%
29	Internet	digilib.esaunggul.ac.id	<1%
30	Internet	openlibrary.telkomuniversity.ac.id	<1%
31	Internet	www.jipedi.org	<1%
32	Internet	docplayer.info	<1%
33	Student papers	iGroup on 2015-08-27	<1%
34	Student papers	Universitas Islam Riau on 2025-08-19	<1%
35	Internet	jurnal.poltekba.ac.id	<1%
36	Student papers	Pembroke High School on 2025-12-23	<1%
37	Publication	Sridevi Ren-El, Johan Riry, Mohammad Amin Lasaiba. "The Impact of Sand Mining ...	<1%
38	Student papers	Universitas International Batam on 2018-04-12	<1%
39	Student papers	Universitas Terbuka on 2025-10-02	<1%

40	Internet	eprints.universitaspurabangsa.ac.id	<1%
41	Internet	id.123dok.com	<1%
42	Internet	rama.uniku.ac.id	<1%
43	Publication	Geza Arido Evalta Cahya, Rynalto Mukiwihando. "THE EFFECT OF GOAL ORIENTATI...	<1%
44	Student papers	Sekolah Teknik Elektro & Informatika on 2025-08-20	<1%
45	Internet	eprints.uns.ac.id	<1%
46	Student papers	Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia on 2015-11-23	<1%
47	Student papers	LPPM on 2025-08-04	<1%
48	Student papers	Universitas Muhammadiyah Yogyakarta on 2021-06-28	<1%
49	Internet	repository.unissula.ac.id	<1%
50	Internet	123dok.com	<1%
51	Student papers	Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang on 2025-07-02	<1%
52	Student papers	Universitas Islam Negeri Raden Fatah on 2025-12-17	<1%
53	Internet	core.ac.uk	<1%

54	Internet	repository.ar-raniry.ac.id	<1%
55	Student papers	LPPM on 2025-07-23	<1%
56	Student papers	LSPR Communication & Business Institute on 2025-04-29	<1%
57	Student papers	Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya on 2025-11-21	<1%
58	Student papers	Universitas Putera Batam on 2018-11-26	<1%
59	Internet	repository.unika.ac.id	<1%
60	Student papers	PT Penerbit Erlangga on 2025-09-08	<1%
61	Student papers	Politeknik Negeri Bandung on 2025-06-12	<1%
62	Student papers	Universitas Bunda Mulia on 2021-06-08	<1%
63	Student papers	Universitas Jambi on 2025-01-30	<1%
64	Student papers	Universitas Negeri Padang on 2025-07-16	<1%
65	Student papers	iGroup on 2013-12-24	<1%
66	Internet	repository.uniramalang.ac.id	<1%
67	Student papers	Universitas Indonesia on 2025-05-26	<1%

68	Student papers	Universitas Pendidikan Indonesia on 2014-05-29	<1%
69	Student papers	Universitas Sains Alquran on 2024-07-15	<1%
70	Internet	dewey.petra.ac.id	<1%
71	Student papers	iGroup on 2018-10-05	<1%
72	Internet	repository.stie-mce.ac.id	<1%
73	Internet	repository.uph.edu	<1%
74	Student papers	Politeknik Pariwisata NHI Bandung on 2025-11-03	<1%
75	Student papers	Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya on 2025-07-20	<1%
76	Student papers	Universitas Pendidikan Indonesia on 2025-02-21	<1%
77	Internet	docobook.com	<1%
78	Internet	eprints.umm.ac.id	<1%
79	Internet	hayusakola.com	<1%
80	Internet	repo.usni.ac.id	<1%
81	Internet	positori.unsil.ac.id	<1%

82	Internet	repository.ibs.ac.id	<1%
83	Internet	repository.ub.ac.id	<1%
84	Internet	tokohwanita.com	<1%
85	Internet	www.journal.uad.ac.id	<1%
86	Student papers	STKIP Sumatera Barat on 2025-08-25	<1%
87	Student papers	State Islamic University of Alauddin Makassar on 2025-09-24	<1%
88	Internet	eprints.unpak.ac.id	<1%
89	Internet	erdyzjunior.blogspot.com	<1%
90	Internet	repository.iainbengkulu.ac.id	<1%
91	Internet	repository.pnb.ac.id	<1%
92	Internet	repository.uma.ac.id	<1%
93	Internet	repository.umsu.ac.id	<1%
94	Student papers	UIN Batusangkar on 2025-10-13	<1%
95	Student papers	Universitas Diponegoro on 2025-07-22	<1%

96	Student papers	Universitas Pelita Harapan	<1%
97	Student papers	University of South Australia on 2007-10-03	<1%
98	Internet	ejournal.upi.edu	<1%
99	Internet	repository.uin-suska.ac.id	<1%
100	Internet	repository.unhas.ac.id	<1%
101	Publication	Aulia Kasmawati Suaib, Zainal Ruma, Nurul fadilah Aswar, Chalid imran Musa, Ilh...	<1%
102	Student papers	Fakultas ISIP on 2025-12-29	<1%
103	Student papers	LPPM on 2025-07-16	<1%
104	Publication	Pandini, Dwi Intan. "Determinan Loyalitas Pelanggan Pada Produk PT. Unilever D...	<1%
105	Publication	Parwati Parwati, Iys Nur Handayani. "Meningkatkan Perilaku Tanggung Jawab m...	<1%
106	Student papers	Universitas Mulawarman on 2021-01-12	<1%
107	Internet	deheririyanto.blogspot.com	<1%
108	Internet	e-perpus.unud.ac.id	<1%
109	Internet	etheses.iainmadura.ac.id	<1%

110	Internet	jobmilist.blogspot.com	<1%
111	Internet	jurnalamanah.com	<1%
112	Internet	library.polmed.ac.id	<1%
113	Publication	Deskarosa Rahma Dini, Susiana Susiana, Ani Suryanti. "Kebiasaan makan teripan...	<1%
114	Student papers	IAIN Palopo on 2025-10-05	<1%
115	Student papers	IAIN Surakarta on 2020-07-26	<1%
116	Student papers	Sekolah Tinggi Seminari Katolik on 2025-11-05	<1%
117	Student papers	Udayana University on 2016-11-24	<1%
118	Student papers	Universitas Muhammadiyah Yogyakarta on 2018-06-06	<1%
119	Student papers	Universitas Putera Batam on 2021-03-12	<1%
120	Internet	digilib-pps.insuriponorogo.ac.id	<1%
121	Internet	e-journal.unmas.ac.id	<1%
122	Internet	ejournal.borobudur.ac.id	<1%
123	Internet	ejurnal.unisri.ac.id	<1%

124	Internet	etheses.uin-malang.ac.id	<1%
125	Internet	jurnal.usbypkp.ac.id	<1%
126	Internet	mail.bajangjournal.com	<1%
127	Internet	ojs-journey.pib.ac.id	<1%
128	Internet	repository.polimdo.ac.id	<1%
129	Internet	repository.uinsaizu.ac.id	<1%
130	Internet	repository.unpas.ac.id	<1%
131	Internet	www.coursehero.com	<1%
132	Internet	www.scribd.com	<1%
133	Student papers	College of Banking and Financial Studies on 2025-12-15	<1%
134	Publication	Dewi Justia Hayoto, Paulus Liberthy Wairisal, Geradin Rehatta. "Analysis of Emplo...	<1%
135	Student papers	Garden Grove Unified School District on 2020-07-22	<1%
136	Student papers	IAIN Kudus on 2021-02-26	<1%
137	Student papers	Institut Agama Islam Al-Zaytun Indonesia on 2025-07-23	<1%

138	Publication	Maulana, Zidan Abid. "Pemaknaan Pesan Moral Pada Channel Youtube Tekotok S...	<1%
139	Publication	Naningsih, Septi. "Manajemen Program Kultur Religius di MI Muhammadiyah Gu...	<1%
140	Student papers	Politeknik Pariwisata Palembang on 2025-11-14	<1%
141	Publication	Rahayuningsih, Esti. "Strategi Komunikasi Organisasi Untuk Meningkatkan Citra ...	<1%
142	Publication	Reksa Jayengsari, Rani Yunita, Sri Maloka. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN CU...	<1%
143	Student papers	UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan on 2025-08-13	<1%
144	Student papers	Universitas Islam Riau on 2025-07-18	<1%
145	Student papers	Universitas Mercu Buana Yogyakarta on 2024-11-07	<1%
146	Student papers	Universitas Pendidikan Indonesia on 2025-11-23	<1%
147	Student papers	Universitas Putera Batam on 2019-06-19	<1%
148	Internet	bbpsdmp-medan.kominfo.go.id	<1%
149	Internet	beritatrans.com	<1%
150	Internet	digilib.unila.ac.id	<1%
151	Internet	eprints.uny.ac.id	<1%

152	Internet	es.scribd.com	<1%
153	Internet	etd.uinsyahada.ac.id	<1%
154	Internet	id.scribd.com	<1%
155	Internet	jurnal.umpwr.ac.id	<1%
156	Internet	library.binus.ac.id	<1%
157	Internet	repository.machung.ac.id	<1%
158	Internet	repository.uhn.ac.id	<1%
159	Internet	www.slideshare.net	<1%
160	Student papers	Dongguk University on 2024-01-22	<1%
161	Student papers	Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur on 2025-07-10	<1%
162	Student papers	Institut Pemerintahan Dalam Negeri on 2017-04-05	<1%
163	Student papers	LPPM on 2025-07-24	<1%
164	Student papers	LPPM on 2025-08-06	<1%
165	Student papers	LSPR Communication & Business Institute on 2025-05-08	<1%

166	Student papers	Universitas Negeri Padang on 2025-05-21	<1%
167	Publication	Yuyun Harianti, Andi Patimbangi, Muhammad Ardi. "Pengaruh Layanan Pembaya...	<1%
168	Publication	Ayudyasiwi Tzalinggar, Hasanah Setyowati. "Pemahaman Akuntansi Forensik, Pe...	<1%
169	Publication	Cahya Izati Adiani, Nyoman Sri Manik Parasari, Putu Ayu Titha Paramita Pika, Put...	<1%
170	Publication	Irwandi Syahputra, Elwi Danil, Oksep Adhayanto, Ayu Efridadewi. "Penegakan Hu...	<1%
171	Student papers	PT Penerbit Erlangga on 2025-09-08	<1%
172	Publication	Susy Hambani, Warizal Warizal, Indra Cahya Kusuma, Ramadiani Ramadiani. "A...	<1%
173	Student papers	Udayana University on 2019-06-28	<1%
174	Student papers	Universitas Diponegoro on 2024-09-10	<1%
175	Student papers	Universitas Islam Riau on 2025-11-14	<1%
176	Student papers	Universitas Jenderal Soedirman on 2022-11-09	<1%
177	Student papers	Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya on 2025-10-17	<1%
178	Student papers	Universitas Pendidikan Ganesha on 2024-05-27	<1%
179	Student papers	Universitas Putera Batam on 2020-12-03	<1%

180

Student papers

University of North Georgia on 2024-01-08

<1%

181

Internet

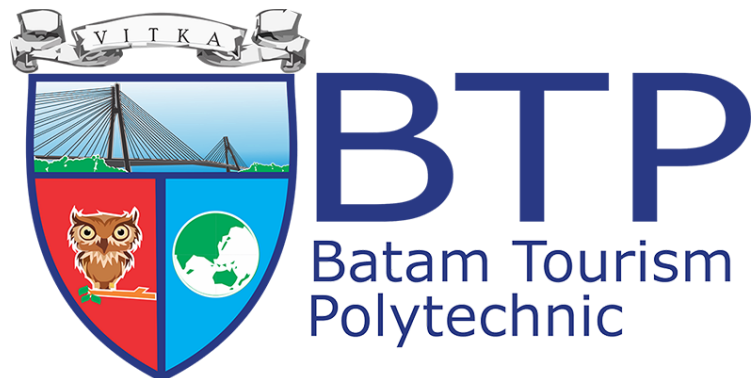
www.batamnews.co.id

<1%

4

ANALISIS EFEKTIVITAS COURTESY DUE-OUT CALL TERHADAP KEPUASAN TAMU DI PLANET HOLIDAY HOTEL & RESIDENCE BATAM

SIDANG AKHIR



DISUSUN OLEH:
RAHMAWATI PULING
NIM: 2022010004

PROGRAM STUDI MANAGEMENT DEVISI KAMAR
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
2025

6

**ANALISIS EFEKTIVITAS COURTESY DUE-OUT CALL TERHADAP
KEPUASAN TAMU DI PLANET HOLIDAY
HOTEL & RESIDENCE BATAM**

PROYEK AKHIR

Diajukan kepada Politeknik Pariwisata Batam Untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program Diploma IV Manajemen Devisi Kamar

**OLEH RAHMAWATI PULING
NIM. 2022020004**

**PROGRAM STUDI MANAGEMENT DEVISI KAMAR
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Proyek akhir oleh, Rahmawati Puling 2022010004 berjudul “Analisis Efektivitas *Courtesy Due-Out Call* Terhadap Kepuasan Tamu Di Planet Holiday Hotel & Residence Batam” ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Batam,

Zahara Fatimah, SE, M. Ak.
NIDN. 102109790

LEMBAR PERSTUJUAN PENGUJI

Proyek akhir oleh Rahmawati Puling NIM 2022010004 yang berjudul “Analisis efektivitas *courtesy due-out call* terhadap kepuasan tamu di Planet Holiday Hotel & Residence Batam” ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal

Dewan Penguji
Ketua Penguji

Zahara Fatimah SE., M. Ak
NIDN: 1021097909

Anggota Penguji 1

Dr. Ir. Arina Luthfini Lubis, ST, MBA, IPM
NIDN: 1027098402

Anggota Penguji 2

Supardi, S.Pd.
MM NIDN:
2109107102

Direktur,

Ketua Program Studi,

Siska Amelia Maldin., M.Pd.
NIDN: 1002089002

Andri Wibowo, SE., M. Par
NIDN: 1001118502

Pernyataan Keaslian Tulisan

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahmawati Puling

NIM : 2022010004

Program Studi : Manajemen Devisi Kamar

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa proyek akhir ini saya tulis adalah benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi/falsifikasi/fabrikasi baik sebagian atau seluruhnya.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa proyek akhir ini hasil plagiasi/falsifikasi/fabrikasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Batam, 09 January 2026

Yang membuat pernyataan

Rahmawati Puling

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan proyek akhir dengan judul “Analisis efektivitas courtesy due-out call terhadap kepuasan tamu di Planet Holiday hotel Batam”. Proyek akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Manajemen Devisi Kamar di Batam Tourism Polytechnic.

Penulis menyadari bahwa selesainya proyek akhir ini tidak terlepas dari bantuan beberapa pihak yang terus memberikan semangat dan bimbingan serta saran. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan penuh kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Ibu Siska Amelia Maldin., M.Pd., selaku Direktur Politeknik Pariwisata Batam
2. Bapak Andri Wibowo, SE., M.Par, selaku Ketua Program Studi Manajemen Devisi Kamar Politeknik Pariwisata Batam yang telah memberikan dukungan dalam proses pembelajaran.
3. Ibu Zahara Fatimah, SE, M. Ak selaku Dosen Pembimbing Politeknik Pariwisata Batam yang telah memberikan dukungan dalam proses pembelajaran dan penyelesaian proyek akhir.
4. Dosen penguji yang telah bersedia menguji dan memberikan masukan serta saran dan bimbingan dalam penulisan proyek akhir ini.
5. Seluruh jajaran dosen, staf akademik, dan pihak manajemen lainnya di Politeknik Pariwisata Batam.
6. Ibu Sekar selaku HR Planet Holiday hotel Batam yang telah memberikan saya kesempatan untuk melakukan penelitian di Planet Holiday hotel Batam.
7. Orang tua tercinta, yang selalu memberikan doa, dukungan, semangat, serta kasih sayang tanpa henti. Tanpa mereka, penulis tidak akan mampu sampai pada tahap ini.
8. Teman-teman seperjuangan di kelas RDM, yang selalu mendukung dan saling memotivasi hingga tugas ini dapat diselesaikan
9. Semua Pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam kelancaran menyelesaikan skripsi proyek akhir ini.

Dalam penulisan proyek akhir ini, penulis telah berusaha semaksimal mungkin, namun penulis menyadari bahwa masih jauh dari sempurna. Untuk itu penulis akan menerima masukan, kritik dan saran. Akhir kata penulis berharap proposal ini dapat bermanfaat bagi semua.

Peneliti

Rahmawati Puling

66

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PERSTUJUAN PENGUJI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Batasan masalah	4
1.3 Rumusan masalah	5
1.4 Tujuan penelitian	5
1.5 Manfaat penelitian	5
1.6 Sistematika penulisan	6
1.7 Definisi istilah	7
BAB II	8
KAJIAN TEORI	8
2.1 <i>Courtesy due-out call</i>	8
2.1.1 Definisi <i>courtesy due-out call</i>	8
2.1.2 Indikator <i>Courtesy Due-Out Call</i>	8
2.1.3 Manfaat <i>Courtesy Due-Out Call</i>	10
2.1.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan <i>courtesy call</i>	12
2.2 Kepuasan tamu hotel	13
2.2.1 Definisi	13
2.2.2 Indikator kepuasan tamu hotel	14
2.3 Kajian empiris	15
2.4 Kerangka berfikir	19
2.5 Hipotesis penelitian	19
BAB III	20
METODOLOGI PENELITIAN	20

8

49

73

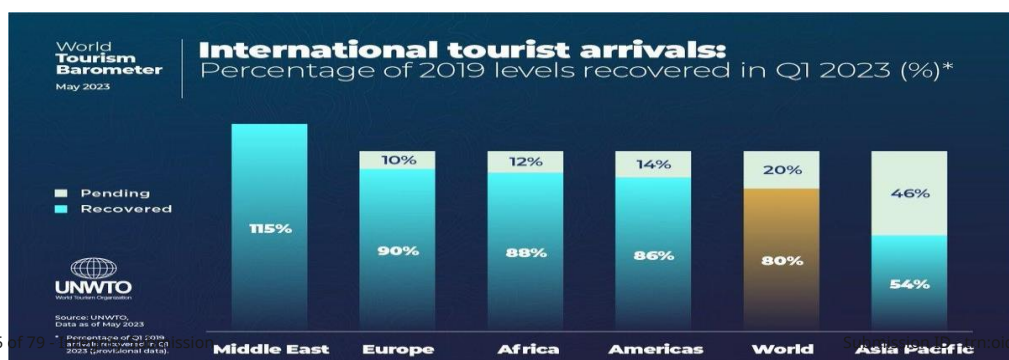
3.1 Desain Penelitian	20
3.2 Metode pengumpulan data.....	20
3.3 Populasi dan Sampel.....	21
3.4 Operasional Variabel	22
3.5 Jenis data.....	24
3.6 Teknik analisis data	24
3.7 Lokasi dan Jadwal penelitian.....	26
DAFTAR PUSTAKA.....	29

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor yang paling berkembang pesat serta memiliki tingkat persaingan yang tinggi di tingkat dunia (Manurung et al., 2025). Secara global, industri ini menunjukkan pertumbuhan yang berkelanjutan seiring meningkatnya mobilitas manusia untuk tujuan bisnis, rekreasi, maupun perjalanan pribadi (Marlina & Hidayati, 2023). Menurut (Škare et al., 2021), Pariwisata internasional mulai menunjukkan pemulihan pascapandemi, dengan tercatat sekitar 235 juta perjalanan pada kuartal pertama tahun 2023, atau meningkat hampir dua kali lipat dibandingkan periode yang sama pada tahun sebelumnya. Kawasan Asia Pasifik menjadi pendorong utama pemulihan tersebut dengan tingkat kunjungan mencapai sekitar 54% dari kondisi sebelum pandemi. Selain itu, kapasitas penerbangan global juga mengalami peningkatan hingga mendekati 80% dari tingkat pada tahun 2019, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1.1. Kondisi ini menyebabkan persaingan di industri perhotelan semakin ketat, sehingga hotel di berbagai negara dituntut untuk terus meningkatkan kualitas layanan. Keberhasilan jangka panjang dalam industri ini sangat bergantung pada kemampuan hotel dalam menjaga kepuasan serta membangun loyalitas tamu, (Belinda & S Dwi Rahardjo, 2024).



Gambar 1.1 Grafik jumlah wisatawan internasional pada tahun 2023
Sumber data dari *World Tourism Organization* (UNWTO)

Indonesia sebagai negara kepulauan memiliki kekayaan alam dan keberagaman budaya yang menjadi daya tarik kuat bagi sektor pariwisata. Kondisi tersebut mendorong kedatangan wisatawan, baik untuk kunjungan singkat maupun tinggal dalam jangka waktu yang lebih lama, guna menikmati destinasi wisata serta mengenal budaya di berbagai daerah di Indonesia. Situasi ini membuka peluang ekonomi bagi masyarakat, khususnya dalam pengembangan berbagai jenis usaha, baik skala kecil maupun besar, seperti industri perhotelan dan *homestay*, usaha kuliner khas daerah, layanan transportasi, serta berbagai fasilitas pendukung pariwisata lainnya (Yuniarti Ibrahim, Sri Maryati, 2025). Beberapa daerah di Indonesia seperti Bandung, Yogyakarta, Bali, Lombok, Papua, Nusa Tenggara Timur, serta Kepulauan Riau khususnya Kota Batam, merupakan contoh wilayah yang memiliki daya tarik wisata berupa keindahan alam dan kekayaan budaya yang masih terpelihara hingga saat ini. Keunggulan tersebut menjadikan Indonesia sebagai salah satu destinasi pilihan bagi wisatawan mancanegara, baik untuk tujuan wisata maupun kegiatan bisnis, (Sujai, 2016).

Kota Batam merupakan salah satu wilayah utama di Provinsi Kepulauan Riau. Seiring dengan peningkatan jumlah kunjungan wisatawan, Batam berkembang sebagai destinasi unggulan, khususnya bagi negara-negara tetangga. Posisi Batam sebagai bagian dari kawasan perdagangan bebas (*Free Trade Zone*) serta letaknya yang strategis di jalur perdagangan internasional Asia Tenggara, seperti Singapura dan Malaysia, menjadikan kota ini memiliki peran penting dalam sektor pariwisata dan kegiatan

48

ekonomi regional (Fatimah, 2022). Kedua negara tersebut merupakan sumber wisatawan utama bagi Kota Batam dan memiliki pengaruh signifikan terhadap pertumbuhan sektor pariwisata. Hal ini disebabkan oleh tingginya jumlah kunjungan wisatawan dari kedua negara tersebut yang secara konsisten mendominasi total kunjungan wisatawan mancanegara ke Batam setiap tahunnya, (Agistini & Abidin, 2021). Kota Batam dikenal sebagai wilayah yang menawarkan perpaduan antara fasilitas bisnis, pusat perbelanjaan, dan sarana hiburan. Kondisi ini mendorong peningkatan aktivitas ekonomi, termasuk pertumbuhan usaha di bidang jasa akomodasi yang menyediakan berbagai pilihan kualitas layanan dan tingkat harga yang beragam, (Yuniarti Ibrahim, Sri Maryati, 2025). Persaingan dalam industri perhotelan semakin kompetitif, ditandai dengan keberadaan hotel berbintang yang menawarkan berbagai kelas layanan dan variasi harga. Contohnya antara lain Hotel Santika berbintang tiga, Pacific Hotel berbintang empat, serta Planet Holiday Hotel & Residence Batam yang juga merupakan hotel berbintang empat. Planet Holiday Hotel & Residence Batam menjadi salah satu pelaku penting dalam sektor perhotelan dengan reputasi layanan berkualitas dan fasilitas yang lengkap. Untuk mempertahankan daya saing di tengah pasar yang kompetitif, hotel tersebut perlu menerapkan strategi pelayanan yang berfokus pada kebutuhan dan kepuasan tamu secara optimal.

132

38

Planet Holiday Hotel & Residence Batam merupakan salah satu hotel berbintang empat di Kota Batam yang melayani tamu mancanegara, baik wisatawan maupun pelaku bisnis. Karakteristik tamu yang menginap sangat beragam, di mana wisatawan umumnya mengharapkan fasilitas rekreasi yang

memadai serta suasana yang nyaman untuk beristirahat, sedangkan tamu bisnis lebih mengutamakan kecepatan dan efisiensi pelayanan, seperti proses *check-in* dan *check-out* yang singkat, ketersediaan akses internet yang stabil, ruang kerja yang nyaman, serta fasilitas pendukung (Simatupang et al., 2025). Untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut, penerapan *courtesy due-out call* perlu dilakukan sebagai upaya dalam meningkatkan kepuasan tamu.

Courtesy due-out call merupakan salah satu wujud kualitas pelayanan dan komunikasi yang diberikan hotel kepada tamu yang akan melakukan *check-out*. Layanan ini bersifat proaktif dan dilaksanakan oleh staf *Front Office* atau operator telepon dengan tujuan untuk mengonfirmasi waktu *check-out*, memastikan tidak ada barang tamu yang tertinggal, menilai kepuasan tamu selama menginap, menyediakan ruang bagi tamu untuk menyampaikan umpan balik, serta menawarkan bantuan tambahan apabila dibutuhkan sebelum keberangkatan, (Maristy & Syifanisena, 2020). Layanan ini tidak hanya mampu membangun kesan personal yang kuat, tetapi juga menciptakan komunikasi yang positif antara tamu dan pihak hotel. Seiring dengan meningkatnya harapan tamu yang semakin kritis dan terbiasa dengan standar pelayanan global, penerapan *courtesy due-out call* yang terstruktur dan konsisten menjadi praktik terbaik (*best practice*) di banyak jaringan hotel internasional. Hal tersebut karena layanan ini dapat mempererat hubungan emosional antara tamu dan hotel, meningkatkan potensi loyalitas, serta mendorong munculnya ulasan positif. Namun demikian, pelaksanaan *courtesy due-out call* masih menunjukkan perbedaan antarhotel. Hotel berbintang lima umumnya telah menetapkan prosedur ini sebagai bagian dari *Standard*

162

Operating Procedure (SOP), sedangkan pada banyak hotel berbintang tiga dan empat, termasuk di Batam, penerapannya masih sangat bergantung pada kebijakan dan inisiatif masing-masing manajemen hotel (Falky & Supardi, 2025). Salah satu tanggung jawab *front office* dalam pelaksanaan *courtesy due-out call* adalah menghadapi tamu yang belum memahami prosedur hotel, khususnya ketika ingin memperpanjang masa inap. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu staf *front office*, ditemukan bahwa dalam pelaksanaan *courtesy due-out call* sering dijumpai berbagai kendala, seperti tamu yang merespons panggilan dengan emosi karena merasa terganggu, bahkan menggunakan bahasa yang kurang sopan. Selain itu, tidak sedikit tamu yang tidak menjawab panggilan, yang umumnya terjadi karena tamu sudah terbiasa menginap atau kemungkinan sedang beristirahat. Permasalahan lain muncul ketika tamu mengajukan permintaan perpanjangan masa inap pada saat dihubungi, sementara kamar tersebut telah dipesan oleh tamu berikutnya dan ketersediaan kamar dengan tipe serupa sudah penuh. Kondisi tersebut menjadi tantangan bagi staf *front office* dalam pelaksanaan *courtesy due-out call*, karena keterbatasan ketersediaan kamar dan respons tamu yang beragam dapat memengaruhi kelancaran layanan. Apabila tidak ditangani dengan komunikasi yang tepat, situasi ini berpotensi menurunkan tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan *courtesy due-out call* yang diberikan oleh pihak hotel.

Meskipun menghadapi berbagai kendala, staf *front office* tetap berkewajiban menjalankan *Standard Operating Procedure* (SOP) dengan mengedepankan prinsip *handle with care*, yaitu memberikan pelayanan yang

berlandaskan keramahan, empati, dan profesionalisme. Penerapan SOP harus tetap dilakukan secara konsisten, tanpa mengesampingkan kenyamanan serta tingkat kepuasan tamu selama proses pelayanan berlangsung.

Menurut (Timo, 2021), Kepuasan tamu merupakan kondisi di mana tamu merasakan terpenuhinya kebutuhan dan harapan selama menginap. Kualitas pelayanan serta kelengkapan fasilitas hotel memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan, yang pada akhirnya dapat mendorong peningkatan loyalitas tamu terhadap hotel tersebut (Thungasal & Dr. Ir. Hotlan Siagian, 2019).

Menurut (Pujonarko & Supriyadi, 2025) Penelitian yang dilakukan di Quest Hotel Simpang Lima Semarang menunjukkan bahwa peran *front office* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan tamu melalui interaksi pelayanan yang ramah, efisien, dan responsif. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada fungsi *front office* secara umum, sementara layanan *courtesy due-out call* sebagai bagian kecil dari fungsi tersebut cenderung kurang mendapat perhatian. Padahal, layanan ini memiliki potensi penting dalam mendukung strategi pelayanan yang lebih optimal. Selain itu, kajian akademik yang secara khusus membahas implementasi dan efektivitas *courtesy due-out call* masih relatif terbatas, khususnya di kawasan Batam yang memiliki karakteristik pasar tersendiri. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan staf *front office* di Planet Holiday Hotel & Residence Batam, ditemukan adanya berbagai tantangan dalam pelaksanaan *courtesy due-out call* yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan tamu. Oleh karena itu, kondisi tersebut

mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Efektivitas *Courtesy Due-Out Call* Terhadap Kepuasan Tamu di Planet Holiday Hotel & Residence”.

1.2 Batasan masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka batasan masalah dalam penelitian ini terkait panggilan proaktif yang dilakukan oleh *front office* saat melakukan *Courtesy Due-Out Call* di Planet Holiday Hotel & Residence.

1.3 Rumusan masalah

Berdasarkan uraian diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh Efektifitas *courtesy due-out call* terhadap Kepuasan Tamu di Planet Holiday Hotel & Residence Batam?

1.4 Tujuan penelitian

Untuk mengetahui pengaruh Efektifitas *courtesy due-out call* terhadap kepuasan tamu di Planet Holiday Hotel & Residence Batam?

1.5 Manfaat penelitian

1. Manfaat bagi penulis

Penelitian ini memberikan manfaat bagi penulis dalam memperluas dan memperdalam pengetahuan, khususnya terkait praktik pelayanan pada bagian *front office* dan operator telepon di industri perhotelan.

2. Manfaat bagi institusi

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi sumber pembelajaran bagi mahasiswa perhotelan, serta menambah referensi akademik yang bermanfaat dalam meningkatkan pemahaman dan wawasan di bidang perhotelan.

3. Manfaat bagi hotel

Penelitian ini memberikan kontribusi bagi pihak hotel dalam memahami peran *due-out call* sebagai bentuk pelayanan proaktif yang tidak hanya berfungsi untuk menangani permasalahan tamu sebelum *check-out*, tetapi juga berperan dalam membangun citra profesionalisme hotel.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistem penulisan ini berisi informasi untuk menggambarkan alur pembahasan dari bab pendahuluan hingga bab akhir. Pendekatan sistematis yang dibahas dalam penelitian ini disajikan di bawah ini:

1. Bab 1 pendahuluan

Bab ini memuat pengantar penelitian yang meliputi latar belakang permasalahan, perumusan dan batasan masalah, tujuan serta manfaat penelitian sistematika penulisan dan pokok-pokok pembahasan yang menjadi dasar penelitian.

2. Bab 2 pustaka

Bab ini berisi kajian pustaka yang mencakup teori-teori dan penelitian terdahulu yang relevan, baik secara empiris maupun konseptual. Pembahasan difokuskan pada landasan teori yang berkaitan dengan *courtesy due-out call* dan kepuasan tamu sebagai dasar pengembangan penelitian dengan judul “Analisis Efektivitas *Courtesy Call* dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu”.

3. Bab 3 metode penelitian

Bab metode penelitian menjelaskan jenis dan pendekatan penelitian yang digunakan, waktu serta lokasi penelitian, jenis dan sumber data, variabel penelitian beserta pengukurannya, teknik pengumpulan data, serta pengujian validitas dan reliabilitas instrumen. Selain itu, bab ini juga memuat metode analisis data yang digunakan dalam penelitian.

4. Bab 4 hasil dan pembahasan

Bab ini menyajikan hasil penelitian yang meliputi gambaran umum lokasi dan pelaksanaan penelitian, hasil wawancara, hasil kuesioner, distribusi frekuensi setiap variabel, analisis efektivitas data, serta pembahasan hasil penelitian secara mendalam.

5. Bab 5 penutup

Bab penutup berisi kesimpulan yang ditarik berdasarkan hasil penelitian serta saran dan rekomendasi terkait efektivitas pelaksanaan *courtesy due-out call* di Planet Holiday Hotel Batam, baik bagi pihak manajemen hotel maupun bagi peneliti selanjutnya.

1.7 Definisi istilah

1. Analisis merupakan proses penelaahan yang dilakukan untuk memperoleh pemahaman dan jawaban atas suatu aktivitas atau permasalahan yang sedang berlangsung.
2. Efektivitas menggambarkan tingkat keberhasilan suatu kegiatan yang dilaksanakan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sesuai dengan perencanaan yang telah disusun.
3. *Courtesy due-out call* adalah bentuk komunikasi layanan melalui telepon dalam industri perhotelan yang ditujukan kepada tamu yang akan melakukan *check-out*, dengan tujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan, menangani keluhan, serta menyelesaikan permasalahan sebelum tamu meninggalkan hotel.
4. Kepuasan tamu merupakan perasaan positif yang muncul setelah tamu merasakan layanan dan fasilitas hotel, yang berperan penting dalam membangun loyalitas pelanggan serta menjaga citra dan reputasi hotel.

93

BAB II

KAJIAN TEORI

2.1 Efektivitas

2.1.2 Efektivitas

Suatu aktivitas dapat dinyatakan berjalan secara optimal apabila seluruh rangkaian kegiatan terlaksana dengan baik dan tujuan yang telah direncanakan dapat tercapai sesuai dengan hasil yang diharapkan. Sebuah kegiatan dikategorikan efektif apabila hasil yang diperoleh selaras dengan target serta prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya. (Dua, Iyam L., 2022), efektivitas menunjukkan tingkat pencapaian suatu kelompok kegiatan terhadap tujuan yang telah ditentukan. Sementara itu, (Ambia, 2018), menyatakan bahwa efektivitas menjadi landasan kinerja dalam pelaksanaan program agar tetap berjalan sesuai dengan perencanaan yang telah disusun dan dapat diselesaikan tepat waktu. Berdasarkan kedua pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan ukuran keberhasilan suatu organisasi atau kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sesuai dengan rencana dan target yang telah direncanakan..

2.2.2 Manfaat Efektivitas

Menurut (Maulina, 2023), penerapan efektivitas yang optimal dalam industri perhotelan memberikan berbagai keuntungan, antara lain:

1. Meningkatkan kepuasan dan loyalitas
Efektivitas pelayanan dapat meningkatkan tingkat kepuasan serta loyalitas tamu melalui terciptanya pengalaman menginap yang positif.
2. Meningkatkan produktivitas hotel
Efektivitas operasional berkontribusi dalam peningkatan produktivitas hotel sehingga target operasional dapat tercapai sesuai dengan perencanaan.
3. Meningkatkan daya saing
pengelolaan hotel yang dilakukan secara efisien dan efektif

130

24

148

24

mampu memperkuat daya saing di tengah persaingan industri perhotelan yang semakin kompetitif.

4. Mendukung usaha tetap jalan

Efektivitas pengelolaan dalam jangka panjang mendukung keberlangsungan usaha melalui pemanfaatan sumber daya yang optimal..

2.2.3 Indikator Efektivitas

Dalam sektor perhotelan, efektivitas menjadi tolok ukur utama dalam menilai keberhasilan hotel, baik dalam kualitas pelayanan yang diberikan, pencapaian target tingkat hunian, maupun dalam mempertahankan kepuasan tamu (Lu'luwatin Rosdiana Aprilia, Dimas Bayu Pinandoyo, Eliza Thalia Christina, 2025). Menurut (Martini, 2021), efektivitas dapat diukur melalui indikator-indikator berikut:

1. Pencapaian tujuan

Menjelaskan bahwa sejauh mana hasil kinerja dapat tercapai sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

2. Integrasi

Suatu alat ukur untuk menilai tingkat efektivitas berdasarkan kinerja karyawan dalam bersosialisasi.

3. Adaptasi

Untuk menilai kemampuan karyawan dalam menyesuaikan perubahan lingkungan dan kebutuhan.

4. Ketepatan proses prosedur kerja

Dapat dilihat dari seberapa jauh implementasi pelaksanaan SOP yang konsisten dalam operasional hotel.

5. Kepuasan pelanggan

Merupakan indikator keberhasilan dalam memenuhi ekspektasi tamu melalui pelayanan yang efektif.

2.2.4 Faktor Keberhasilan Dari Efektivitas

Menurut (Mardjuni et al., 2025), Efektivitas operasional dalam sektor perhotelan ditentukan oleh sejumlah faktor yang bersumber dari dalam organisasi maupun dari lingkungan luar, antarlain:

1. Sumber daya manusia

Mutu sumber daya manusia menjadi faktor kunci dalam menentukan efektivitas operasional hotel. Untuk mencapai kinerja organisasi yang profesional, diperlukan tenaga kerja yang memiliki kompetensi serta pelatihan yang sesuai.

2. Sistem manajemen

Sistem kepemimpinan yang dijalankan secara efektif berkontribusi dalam pencapaian tujuan organisasi yang telah direncanakan.

3. Fasilitas

Ketersediaan fasilitas yang lengkap serta terjaga kondisinya berperan dalam menunjang operasional hotel dan meningkatkan kenyamanan tamu.

4. Standar pelayanan

Pelayanan yang diberikan secara konsisten berperan dalam menjaga mutu layanan hotel serta mempertahankan tingkat kepuasan pelanggan.

2.2 *Courtesy Due-Out Call*

2.2.1 Definisi *Courtesy Due-Out Call*

Courtesy due-out call merupakan bentuk komunikasi proaktif yang dilakukan oleh staf *front office* atau operator telepon untuk menyampaikan informasi kepada tamu yang akan melakukan *check-out*, memastikan tingkat kepuasan tamu selama menginap, serta menawarkan bantuan yang diperlukan sebelum tamu meninggalkan kamar, (Selamet et al., 2022). *Due-out call* mencerminkan kepedulian staf hotel yang secara tidak langsung membuat tamu merasa dihargai dan diperhatikan, sehingga mendorong munculnya kesan serta umpan balik positif, baik secara langsung maupun melalui platform daring. Layanan yang bersifat proaktif seperti *courtesy due-out call* menunjukkan tingkat perhatian dan kualitas pelayanan yang tinggi, yang pada akhirnya dapat memperkuat hubungan antara hotel dan tamu, (Prayogi et al., 2024). Oleh sebab itu, penerapan *due-out call*

memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi kerja staf sekaligus kenyamanan tamu di Planet Holiday Hotel & Residence.

2.2.2 Indikator *Courtesy Due-Out Call*

Menurut (Maristy & Syifanisena, 2020) *Courtesy due-out call* merupakan komunikasi melalui telepon yang dilakukan kepada tamu untuk menyampaikan serta mengonfirmasi informasi terkait waktu *check-out*. Di Planet Holiday Hotel & Residence, waktu *check-out* ditetapkan pada pukul 12.00 siang, sehingga panggilan *courtesy due out* kepada tamu yang dijadwalkan meninggalkan hotel pada hari tersebut dilakukan sekitar pukul 11.00 WIB. Pelaksanaan panggilan ini bertujuan untuk membangun dan mempertahankan loyalitas tamu. Pendekatan tersebut memiliki peran penting dalam menciptakan kesan positif yang kuat terhadap kualitas pelayanan hotel. Dalam pelayanan *courtesy due-out call* pada industri perhotelan, efektivitas pelaksanaannya dapat dinilai melalui beberapa indikator berikut (Putu & Adnyana, 2023):

1. Waktu panggilan

Panggilan *courtesy due-out call* kepada tamu dilakukan oleh staf hotel sekitar satu jam sebelum waktu *check-out*. Penentuan waktu ini dimaksudkan agar panggilan tidak dilakukan terlalu dini maupun terlalu mendekati jam keberangkatan, sehingga informasi, kebutuhan, serta keluhan tamu dapat ditindaklanjuti secara cepat dan efektif.

2. Kesopanan dan keramahan berkomunikasi

Sikap sopan dan ramah merupakan unsur utama dalam pelayanan *courtesy* yang tercermin melalui ekspresi positif, khususnya pada penggunaan nada suara. Staf diharapkan mampu menggunakan bahasa yang santun tanpa terkesan kaku, didukung dengan nada suara yang hangat (*smile voice*), serta memberikan tanggapan yang menunjukkan empati.

3. Perhatian terhadap kebutuhan dan permintaan tamu

Dalam pelaksanaan *courtesy due-out call*, staf *front office* atau

operator telepon memiliki kewajiban untuk secara proaktif menawarkan bantuan kepada tamu sebelum mereka meninggalkan kamar. Staf diharapkan mampu menindaklanjuti setiap permintaan atau kebutuhan tamu secara optimal sesuai dengan harapan tamu, sehingga tercipta kepuasan terhadap layanan *courtesy due-out call*. Sikap tersebut mencerminkan bentuk kepedulian dan perhatian staf hotel terhadap tamu selama proses komunikasi berlangsung. Berikut contoh pertanyaan terbuka yang dapat ditunjukkan:

- a. “apakah bapak/ibu memiliki permintaan khusus sebelum *check-out*?”
- b. “apakah bapak/ibu merasa puas selama menginap bersama kami?” dengan demikian, kepuasan tamu dapat tercapai secara optimal.

4. Kemampuan memberikan informasi yang relevan

Tamu mengharapkan informasi yang diberikan oleh staf disampaikan secara jelas dan akurat. Semakin luas pengetahuan staf yang melaksanakan *courtesy due-out call*, semakin lengkap pula informasi yang dapat disampaikan kepada tamu, seperti ketentuan waktu *check-out*, prosedur pengembalian deposit, informasi mengenai area sekitar hotel, hingga bantuan layanan *concierge*, sehingga dapat meningkatkan kepuasan tamu.

5. Tindak lanjut terhadap masukan dan keluhan tamu

Courtesy due-out call juga berfungsi sebagai media untuk memperoleh umpan balik dari tamu. Menurut (Brilian & Novalita, 2025), Staf hotel memiliki peran penting dalam mendokumentasikan serta menindaklanjuti setiap masukan maupun keluhan yang disampaikan oleh tamu. Tanggapan terhadap penilaian tersebut menjadi dasar yang bermanfaat bagi pihak hotel dalam melakukan evaluasi dan pengembangan kualitas layanan guna meningkatkan kepuasan tamu. Hal ini menunjukkan bahwa *courtesy due-out call* tidak hanya berfungsi

127

139

sebagai pengingat waktu *check-out*, tetapi juga sebagai wujud kepedulian hotel melalui komunikasi yang bersifat proaktif.

2.2.3 Fungsi *Courtesy Due-Out Call*

Pelaksanaan *courtesy due-out call* berperan penting dalam menunjang kelancaran pelayanan sekaligus menjaga tingkat kepuasan tamu hingga akhir masa menginap. Salah satunya:

1. Pelayanan yang diterima tamu

Melalui komunikasi ini, staf hotel dapat menggali penilaian tamu terhadap fasilitas, kebersihan kamar, serta kualitas pelayanan yang dirasakan selama menginap. Masukan yang diperoleh dari tamu dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan mutu layanan hotel. Selain itu, *courtesy due out call* juga menjadi sarana bagi tamu untuk menyampaikan kebutuhan terakhir sebelum keberangkatan, sehingga pelayanan dapat diberikan secara maksimal.

2. Menilai kepuasan tamu terhadap layanan *courtesy due-out call*

Selain memastikan pelayanan yang diterima tamu, *courtesy due out call* juga dimanfaatkan sebagai sarana untuk mengetahui tingkat kepuasan tamu secara langsung. Interaksi yang dilakukan dengan sikap ramah dan santun mampu menimbulkan kesan yang baik serta membuat tamu merasa diperhatikan. Melalui pendekatan ini, hotel dapat memastikan bahwa tamu meninggalkan hotel dalam kondisi nyaman dan puas, sehingga berpotensi meningkatkan keinginan untuk kembali menginap serta membangun citra positif bagi hotel.

2.2.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektiv *Courtesy Call*

Keberhasilan pelaksanaan *courtesy due-out call* memberikan dampak terhadap persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan hotel. Melalui layanan ini, hotel menunjukkan bentuk perhatian dan kepedulian kepada tamu yang akan melakukan *check-out*, sehingga hubungan baik dengan tamu tetap terjaga hingga akhir masa menginap. (Ab et al., 2024) Pelaksanaan panggilan yang dilakukan

pada waktu yang tepat mampu membentuk kesan positif yang berpengaruh terhadap pengalaman menginap serta loyalitas tamu. Berikut beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan *Courtesy due-out call* yaitu:

1. Prosedur jelas dan terstandarisasi

Tersedianya standar operasional prosedur (SOP) atau pedoman bagi staf hotel dalam melaksanakan panggilan *courtesy due-out call*, termasuk ketentuan waktu pelaksanaan serta tahapan yang harus diikuti.

2. Kualitas komunikasi

Kejelasan suara serta stabilitas jaringan telepon memiliki peranan penting dalam menunjang kelancaran pelaksanaan *courtesy due-out call*. Koneksi yang baik memastikan informasi dapat disampaikan secara jelas tanpa gangguan, sehingga pesan yang disampaikan dapat diterima dengan optimal oleh tamu.

3. Menanggapi keluhan tamu dengan cepat

Melakukan tindak lanjut atas keluhan yang disampaikan tamu, mengingat tamu mengharapkan penanganan yang cepat dan tepat agar mereka merasa diperhatikan dan dihargai.

4. Sistem yang efisien

Melalui sistem yang tersedia, staf hotel dapat mengidentifikasi tamu yang dijadwalkan untuk *check-out* pada hari yang sama sehingga panggilan *courtesy due-out call* dapat dilakukan pada waktu yang sesuai. Selain itu, setiap respons, permintaan, maupun keluhan tamu dapat langsung dicatat ke dalam sistem, sehingga penanganannya dapat segera ditindaklanjuti. Proses ini tidak hanya mendukung kelancaran *check-out*, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan tamu serta meminimalkan kemungkinan terjadinya kesalahan layanan.

2.2.5 Kegunaan *Courtesy Due-Out Call*

Menjamin kenyamanan tamu serta meningkatkan tingkat kepuasan selama masa menginap, (Wirya et al., 2022). Adapun

beberapa kegunaan *courtesy due-out call* di hotel, yaitu:

1. Waktu *check-out*

Menjaga tingkat kepuasan tamu serta meminimalkan kemungkinan munculnya ulasan negatif pada platform daring.

2. Bagasi tamu / layanan *concierge*

Membantu proses penurunan dan pengangkutan barang bawaan tamu dari kamar sebelum tamu meninggalkan hotel, yang dilakukan oleh petugas *concierge*.

3. *Driver*

Layanan *courtesy due-out call* dapat memberikan kemudahan bagi tamu, salah satunya dalam pengaturan pemesanan transportasi sebelum proses *check-out*. Melalui komunikasi ini, staf hotel dapat menghemat waktu tamu serta menyiapkan layanan transportasi sesuai kebutuhan setelah *check-out*, sehingga potensi keterlambatan dapat dihindari. Peran *Guest Relation Officer* dalam hal ini mencerminkan bentuk perhatian hotel terhadap tamu dengan memastikan proses kepulangan berjalan dengan lancar.

4. *Guest relation officer*

Guest relation officer sangat berperan dalam menjaga kualitas pelayanan di hotel sebagai penghubung antara staf hotel dan tamu sehingga menciptakan hubungan yang harmonis. Salah satu pelayanan yang diberikan GRO yaitu melakukan *courtesy due-out call* sebagai bentuk dari pelayanan pro-aktif yang diberikan oleh staf kepada tamu yang memberikan kesan positif dan perhatian kepada tamu demi menjaga loyalitas tamu. seorang *Guest relation* di beberapa hotel bintang 5 biasanya melakukan panggilan *courtesy due-out call* kepada tamu-tamu VIP (*very important person*) dan juga tamu member yang biasa dilakukan sore hari atau menjelang waktu *check-out* untuk memastikan tamu puas terhadap fasilitas, kebersihan kamar dan pelayanan yang didapatkan.

5. *Extend*

Perpanjangan masa inap (*extend stay*) sering dilakukan oleh tamu yang ingin melanjutkan masa menginap di kamar yang sama setelah tanggal *check-out* yang telah ditentukan sebelumnya, baik karena keperluan pekerjaan maupun alasan lainnya. Namun, layanan ini tidak dapat diberikan secara langsung tanpa mempertimbangkan tingkat hunian dan ketersediaan kamar. Apabila kamar masih tersedia, tamu dapat melanjutkan masa menginapnya. Dalam hal ini, pihak *front office* atau *guest relation* berperan dalam membantu proses perpanjangan masa inap, pengaturan pembayaran, serta pemenuhan kebutuhan tamu. Adanya layanan *extend stay* memberikan kemudahan dan fleksibilitas bagi tamu sekaligus mendukung kelancaran operasional hotel.

6. *Late check-out*

Dalam operasional perhotelan, *late check-out* merupakan layanan tambahan yang dapat diberikan kepada tamu apabila mengajukan permohonan perpanjangan waktu keberangkatan, dengan mempertimbangkan ketersediaan kamar dan tingkat hunian hotel sesuai dengan kebijakan yang berlaku. Oleh karena itu, peran *Guest Relation Officer* (GRO) sangat penting dalam menyampaikan informasi terkait ketentuan *late check-out*, termasuk persetujuan dan tambahan waktu yang diberikan. Melalui komunikasi yang baik antara tamu dan GRO, diharapkan pelayanan dapat berjalan dengan lancar serta tingkat kepuasan tamu tetap terjaga.

2.3 Kepuasan Tamu Hotel

2.3.1 Definisi

Menurut (Wijanarko et al., 2025), kepuasan tamu hotel tidak hanya ditentukan oleh aspek fisik seperti kebersihan dan kenyamanan, tetapi juga dipengaruhi oleh pengalaman emosional yang terjalin antara tamu dan staf hotel. Kepuasan tersebut muncul dari kesesuaian

antara harapan tamu sebelum menginap dengan pengalaman yang dirasakan selama berada di hotel. Selain itu, kepuasan tamu juga dapat dilihat dari kelancaran proses *check-in* dan *check-out*, di mana tamu cenderung merasa puas apabila proses tersebut berlangsung cepat, sederhana, dan tidak berbelit-belit, sehingga mereka dapat segera beristirahat, menikmati fasilitas, atau meninggalkan hotel tanpa kendala. Tamu yang merasa puas terhadap pelayanan yang diterima tidak hanya berpotensi untuk kembali menginap, tetapi juga lebih cenderung memberikan ulasan positif yang dapat meningkatkan reputasi hotel (Nurlaili & Wijoyo, 2024). (Putra, 2017), Membagi kepuasan tamu hotel menjadi dua jenis kepuasan fungsional dan kepuasan emosional yaitu:

1. Fungsional, Hal ini berkaitan dengan manfaat praktis dari layanan yang diberikan, seperti ketersediaan fasilitas hotel, kenyamanan kamar, efisiensi pelayanan, serta kecepatan dalam memberikan layanan.
2. Emosional, Tingkat kemampuan staf hotel dalam menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan bersifat personal bagi tamu dapat dilihat dari keramahan staf, suasana hotel, pengalaman yang berkesan, serta perhatian terhadap detail dalam setiap pelayanan yang diberikan.

2.3.2 Indikator Kepuasan Tamu Hotel

Kepuasan tamu hotel dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan, mulai dari mutu pelayanan hingga fasilitas yang tersedia selama masa menginap. Menurut (Manoppo, 2013), Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam membentuk kepuasan tamu sehingga mampu meningkatkan pengalaman menginap secara signifikan. (Susanti, 2015), ada beberapa indikator yang mempengaruhi kepuasan tamu di hotel, yaitu:

1. Kecepatan

Kecepatan dalam menindaklanjuti permintaan tamu kepada departemen terkait sehingga dapat dipenuhi tepat waktu akan

menciptakan kesan positif bagi tamu.

2. Kebersihan dan kenyamanan Fasilitas

Kebersihan merupakan aspek yang sangat krusial dalam industri perhotelan, mencakup kebersihan kamar, lobi, restoran, serta fasilitas umum lainnya yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu. Selain itu, kenyamanan, kelengkapan fasilitas kamar, dan ketersediaan akses internet yang lancar juga memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan tamu. Hal ini disebabkan oleh tingginya ekspektasi tamu terhadap kebersihan dan kelengkapan fasilitas yang tersedia di hotel, sehingga kebutuhan mereka dapat terpenuhi tanpa harus mencari layanan di luar hotel yang dipilih.

3. Hubungan staf dan tamu

Kesan yang diperoleh tamu melalui interaksi dengan staf hotel berpengaruh terhadap perasaan yang dirasakan. Semakin baik kemampuan staf dalam berkomunikasi dan berinteraksi, semakin tinggi tingkat kenyamanan dan kepuasan tamu terhadap pelayanan. Sikap ramah sejak kedatangan, bantuan selama masa menginap, serta komunikasi yang terjalin secara efektif menjadi pengalaman positif yang dapat meningkatkan kepuasan tamu.

4. Keamanan dan privasi

Aspek keamanan merupakan kebutuhan mendasar yang harus dipenuhi bagi setiap tamu hotel. Keputusan tamu untuk menginap menunjukkan adanya kepercayaan dan harapan terhadap pihak hotel dalam menjamin keselamatan, keamanan, serta menjaga kerahasiaan data pribadi yang telah diserahkan oleh tamu.

5. Proses *check-in dan check-out* yang efisien

Kemudahan yang dirasakan tamu selama proses *check-in dan check-out* memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan. Penyampaian informasi yang jelas, ringkas, dan mudah dipahami tanpa penjelasan yang berlebihan terkait fasilitas hotel,

jam operasional, metode pembayaran, serta ketentuan yang berlaku, dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan tamu selama berlangsungnya proses keberangkatan dan kedatangan.

2.4 Kajian Empiris

Nama penulis / tahun / judul	Hasil penelitian	Perbedaan
(Adrah & Walansendow, 2023) Pengaruh telepon Operator terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Sintesa Peninsula Manado	Penelitian ini menyimpulkan bahwa variabel X memiliki pengaruh positif, namun tergolong sangat lemah, terhadap variabel Y baik dalam kondisi peningkatan maupun penurunan.	Penelitian sebelumnya lebih membahas peran operator telepon dalam memengaruhi kepuasan tamu. Sementara itu, penelitian ini secara lebih spesifik menitikberatkan pada bentuk pelayanan berupa panggilan <i>courtesy due-out call</i> .
(Suparwata & Th, 2024) Implementasi <i>Service Excellence</i> pada Kepuasan Tamu di Hotel Tentrem Semarang	Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip <i>service excellence</i> secara konsisten mampu meningkatkan tingkat kepuasan tamu. Pelayanan yang tidak hanya memenuhi standar, tetapi juga menonjolkan aspek	Penelitian ini berfokus pada pendekatan <i>service excellence</i> dalam meningkatkan kepuasan tamu secara menyeluruh. Sementara itu, penelitian yang sedang dilakukan menelaah sejauh mana komunikasi proaktif, khususnya sebelum tamu meninggalkan kamar,

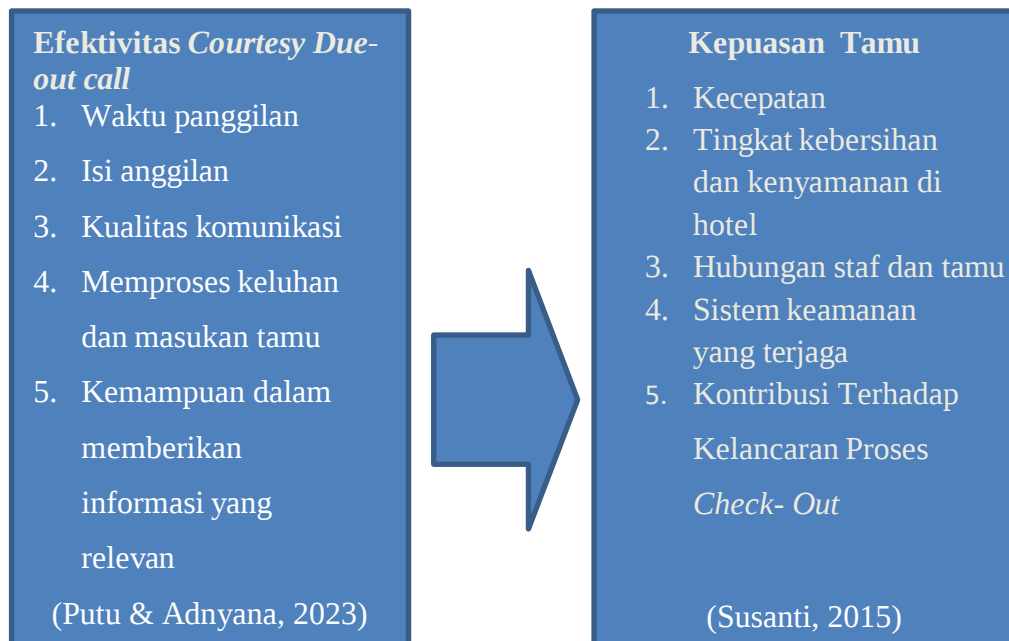
	empati, kecepatan, dan ketulusan terbukti dapat meningkatkan kenyamanan tamu secara menyeluruh, termasuk pada saat proses <i>check-out</i>.	berpengaruh terhadap kepuasan tamu.
(Hutagalung et al., 2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Tamu melalui Kepuasan tamu	Studi ini menunjukkan bahwa kepuasan berperan sebagai variabel perantara yang penting antara kualitas pelayanan dan loyalitas. Semakin tinggi tingkat kepuasan tamu terhadap keseluruhan layanan, termasuk pada proses <i>check-out</i>, maka semakin besar kemungkinan tamu untuk kembali menginap atau merekomendasikan hotel tersebut.	Penelitian tersebut menjelaskan hubungan antara kualitas layanan, kepuasan, dan loyalitas yang mendorong tamu untuk kembali berkunjung. Sementara itu, penelitian ini lebih menitikberatkan pada layanan <i>courtesy due-out call</i> sebagai faktor yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan tamu hotel.
(Rustika & Gafur, 2024). Strategi menangani tamu <i>check-in</i> saat kamar penuh:	Penelitian ini menganalisis strategi Hotel XYZ Balikpapan dalam menangani tamu <i>check-in</i> pada saat kondisi kamar penuh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kendala utama yang dihadapi meliputi keterlambatan	Penelitian sebelumnya berfokus pada strategi proses <i>check-in</i> ketika kondisi kamar penuh secara umum, tanpa menitikberatkan pada satu jenis layanan tertentu.

studi kasus salah satu hotel di kota balikpapan	ketersediaan kamar, keterbatasan sumber daya manusia, serta permintaan tamu yang bersifat mendadak. Strategi yang diterapkan untuk mengatasi permasalahan tersebut antara lain dengan mengoptimalkan fasilitas <i>kids corner</i> dan menyelenggarakan kegiatan pameran.	Sebaliknya, penelitian ini secara khusus memfokuskan pada layanan <i>courtesy due-out call</i> dalam memengaruhi kepuasan tamu sebagai bentuk interaksi terakhir sebelum tamu meninggalkan hotel.
(Putu & Adnyana, 2023). Pelayanan <i>courtesy due-out call</i> oleh telepon operator di <i>The Apurva Kampinski Bali</i>	Penelitian ini mengkaji berbagai kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan <i>courtesy due-out call</i> serta upaya yang dilakukan untuk mengatasinya.	Penelitian sebelumnya lebih menitikberatkan pada bagaimana operator telepon melakukan <i>courtesy due-out call</i> , termasuk mengidentifikasi hambatan yang muncul selama proses panggilan serta strategi yang digunakan untuk mengatasinya, dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Sementara itu,

		penelitian ini berbeda karena berfokus pada tingkat kepuasan dan manfaat yang dirasakan tamu terhadap layanan <i>courtesy due-out call</i>, dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif.
(Cahyadi dkk., 2024). pengaruh keterampilan komunikasi staf kantor depan terhadap kepuasan tamu dan minat kunjungan kembali	Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh keterampilan komunikasi staf front office terhadap kepuasan pelanggan serta niat untuk kembali menginap di hotel bintang empat di Tangerang Selatan, dengan menitikberatkan pada aspek komunikasi verbal dan nonverbal.	Penelitian terdahulu yang menelaah keterampilan komunikasi staf front office pada hotel bintang empat di Tangerang Selatan berfokus pada pengaruh komunikasi verbal dan nonverbal terhadap kepuasan pelanggan serta niat untuk kembali menginap. Adapun penelitian ini memiliki perbedaan, karena menitikberatkan pada efektivitas <i>courtesy due-out call</i> sebagai salah

		satu bentuk komunikasi layanan yang bersifat spesifik dan berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan tamu hotel.
--	--	--

2.5 Kerangka Berfikir



2.6 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan hasil kajian pustaka dan kerangka pemikiran yang telah diuraikan, peneliti merumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. H_0 : Tidak adanya pengaruh yang signifikan antara Efektivitas *Courtesy Due-Out Call* terhadap kepuasan tamu di Planet Holiday Hotel & Residence Batam.
2. H_1 : Berpengaruh signifikan antara Efektivitas *Courtesy due-out call* terhadap kepuasan tamu di Hotel Planet Holiday & Residence Batam.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan gambaran alur atau kerangka penelitian yang digunakan. Desain penelitian yang baik membantu peneliti dalam menyusun tahapan penelitian secara sistematis. (Syahroni, 2022). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif yang menghasilkan data berupa angka untuk selanjutnya diukur dan dianalisis secara statistik. Metode kuantitatif merupakan pendekatan yang didasarkan pada data numerik dan analisis statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis. Pendekatan ini bertujuan untuk mengukur hubungan antarvariabel serta menghasilkan temuan yang dapat digeneralisasikan dari sampel ke populasi, (Waruwu et al., 2025). Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan instrumen terstandar berupa kuesioner yang disebarakan kepada tamu yang pernah menginap sebagai responden, guna memperoleh data yang valid serta dapat digeneralisasikan pada populasi tamu Planet Holiday Hotel & Residence Batam. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua variabel yaitu:

1. Variabel independen (bebas) Efektivitas *courtesy due-out call* (X)
2. Variabel dependen (terikat) kepuasan tamu (Y)

3.2 Metode pengumpulan data

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui proses tanya jawab antara peneliti dan narasumber untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam, sehingga peneliti dapat

memahami sudut pandang serta pengalaman pribadi subjek penelitian, (Rivaldi dkk.,). Yang dilakukan kepada salah *Supervisor Fornt Office* Planet Holiday Hotel & Residence Batam.

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan salah satu metode pengumpulan data yang paling umum digunakan dalam penelitian kuantitatif, yang berisi sejumlah pertanyaan untuk dijawab oleh responden guna memperoleh data yang relevan dan akurat. Kualitas kuesioner yang baik, yaitu valid dan reliabel, sangat penting untuk meminimalkan bias dalam penarikan kesimpulan penelitian, (Nursalam & Djaha, 2023).

3. Dokumentasi

Dokumentasi mencakup data yang bersumber dari dokumen, arsip, buku, serta jurnal yang berkaitan dengan penelitian. Data dokumentasi yang telah dikumpulkan selanjutnya dianalisis secara mendalam untuk menarik kesimpulan sesuai dengan tujuan penelitian, (Ardiansyah et al., 2023).

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang memiliki karakteristik dan keunikan tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diamati dan selanjutnya dijadikan dasar dalam penarikan kesimpulan penelitian, (Mushofa et al., 2024). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), populasi diartikan sebagai keseluruhan jumlah individu atau penduduk dalam suatu wilayah, sekumpulan orang yang memiliki karakteristik yang sama, jumlah penghuni baik manusia

maupun makhluk hidup lainnya dalam satuan ruang tertentu, serta kelompok orang, benda, atau hal yang dijadikan sebagai sumber pengambilan sampel dan memenuhi kriteria tertentu yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.. Berdasarkan kedua definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa populasi merupakan sekumpulan individu atau kelompok, baik makhluk hidup maupun benda mati, yang memiliki karakteristik atau sifat tertentu yang sama dan dapat diamati. Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang telah melakukan *check-out* di Planet Holiday Hotel Batam.

3.3.2 Sampel

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang dipilih untuk mewakili keseluruhan populasi dalam suatu penelitian, (Ramadani et al., 2025). Sampel penelitian ini diambil dari tamu yang pernah menginap di Planet Holiday Hotel & Residence Batam dan menerima layanan *courtesy due-out call* dalam tiga bulan terakhir, dengan kriteria berusia minimal 17 tahun serta bersedia mengisi kuesioner penelitian. Mengingat besarnya populasi serta keterbatasan waktu dan tenaga, penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat *margin of error* sebesar 10%, dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan: n = Ukuran sampel

N = Jumlah populasi (total 282 kamar hotel, *occupancy* sekitaran 70% hingga ada 197 kamar terisi sebagai

176

populasi).

e = Toleransi kesalahan atau *human error* (0,1%)

menghitung populasi:

$$n = 282 \times 70\% = 282 \times 0,7 = 197,4 = 197$$

Substitusi nilai:

$$(0,1)^2 = 0,01$$

$$197 \times 0,01 = 1,97$$

$$1 + 1,97 = 2,97$$

$$\frac{197}{2,97} = 66,33$$

72

Berdasarkan hasil perhitungan, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 66 responden.

3.4 Operasional Variabel

3.4.1 Definsi Operasional Variabel

Operasionalisasi merupakan proses menjabarkan variabel yang masih bersifat konseptual menjadi lebih spesifik sehingga dapat diukur untuk memperoleh data mengenai nilai variabel tersebut, (Pertiwi, 2024). Dalam penelitian ini terdapat 2 variabel yang diteliti, yaitu:

85

1. Variabel independen (X)

Variabel independen (X) dalam penulisan ini adalah variabel *efektivitas courtesy due-out call* (X)

88

2. Variabel dependen (Y)

Variabel dependen (Y) dalam penelitian ini adalah variabel kepuasan tamu (Y)

103

3.4.2 Skala pengukuran variabel

Pengukuran variabel dalam penelitian kuantitatif merupakan

cara yang digunakan untuk menilai atau mengukur karakteristik tertentu dari objek penelitian, (Djollong, 2019). Skala pengukuran variabel digunakan untuk memperoleh hasil penelitian sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, pengukuran variabel dilakukan menggunakan skala Likert sebagai dasar penentuan skor.

Tabel 3.3 Skala likert

Kriteria	Skor
Sangat memuaskan	5
memuaskan	4
cukup memuaskan	3
Kurang memuaskan	2
Sangat kurang memuaskan	1

Sumber : (Djollong, 2019)

3.5 Jenis data dan sumber data

3.5.1 Jenis data

1. Data Primer

Data primer merupakan data asli yang diperoleh secara langsung dari responden melalui jawaban atas pertanyaan dalam kuesioner (Sulung & Muspawi, 2024). Data primer dalam penelitian ini berupa jawaban responden terkait efektivitas pelayanan *courtesy due-out call* dan kepuasan tamu, yang mencerminkan pengalaman serta tanggapan responden terhadap pelayanan tersebut.

2. Data Sekunder

Menurut (Sulung & Muspawi, 2024), Data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui media atau sumber lain yang telah

tersedia sebelumnya, seperti dokumen, laporan tertulis, arsip, buku, dan jurnal.

3.5.2 Sumber data

Data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari karyawan *department front office* di Planet Holiday Hotel & Residence Batam.

3.6 Teknik analisis data

3.7.1 Uji validitas dan reliabilitas menurut (Zayrin et al., 2025)

1. Uji validitas

Suatu alat ukur dinyatakan valid apabila skor total yang diperoleh sejalan dengan skor setiap item yang disusun berdasarkan dimensi konsep yang diukur. Alat ukur yang dimaksud dalam penelitian ini berupa pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang disebarkan oleh peneliti. Pengujian validitas terhadap instrumen tersebut dilakukan menggunakan uji validitas *Product Moment Pearson Correlation*:

- a. Nilai $r_{Hitung} > r_{Tabel}$, dapat dinyatakan pernyataan tersebut valid.
- b. Nilai $r_{Hitung} < r_{Tabel}$, dapat dinyatakan pernyataan tersebut tidak valid

2. Uji reliabilitas

Reliabilitas bertujuan untuk mengukur tingkat konsistensi dan kestabilan suatu instrumen dalam menghasilkan data yang sama pada kondisi yang serupa. Instrumen yang valid dan reliabel mampu memberikan hasil yang dapat dipercaya karena tidak

mengalami perubahan yang signifikan meskipun digunakan secara berulang. Uji reliabilitas instrumen dilakukan dengan menggunakan uji statistik *cronbach's alpha* dengan kriteria dari pengujian reliabilitas adalah:

1. Nilai *cronbach's alpha* > 0,60 maka kuesioner dinyatakan reliabel atau konsisten.
2. Nilai *cronbach's alpha* < 0,60 maka kuesioner dinyatakan tidak reliabel.

3.7.2 Uji Asumsi Klasik Normalitas

Uji normalitas merupakan metode statistik yang digunakan untuk mengetahui apakah data penelitian atau nilai residual berdistribusi mendekati distribusi normal, (Tala & Karamoy, 2017). Analisis statistik mengharuskan data berdistribusi normal agar hasil pengujian bersifat valid dan dapat diinterpretasikan dengan baik. Pada penelitian ini, uji normalitas dilakukan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*, yaitu metode yang membandingkan distribusi data sampel dengan distribusi normal secara teoritis. Rumus uji *Kolmogorv Smirnov*:

$$D_{\max} = \max\{|F_s(x_i) - F_t(x_i)|\}$$

keterangan:

D = nilai statistik K-S

$F_s(x_i)$ = distribusi kumulatif pada observasi

$F_t(X_i)$ = distribusi kumulatif teoritis sesuai dengan distribusi observasi dibawah H_0 .

Kriteria keputusan dapat diukur dengan melihat angka probabilitasnya (Asymtotic Significance), yaitu:

Sig. > 0,05 data terdistribusi normal

Sig. > 0,05 data tidak normal

3.7.3 Analisis Statistika

1. Analisis regresi linear sederhana

Uji regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui hubungan antara satu variabel independen (X) dengan satu variabel dependen (Y) (Iwan et al., 2024). Analisis ini bertujuan untuk memprediksi nilai variabel dependen apabila terjadi peningkatan atau penurunan pada variabel independen, serta untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara masing-masing variabel yang diteliti. Dalam konteks ini, untuk menguji dua hipotesis di atas digunakan regresi sederhana adalah:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X + e$$

Di mana:

Y = variabel dependen

X = variabel independent

β_0 = garis regresi dalam populasi

β_0 = koefisien regresi

e = error

Analisis ini digunakan untuk mengetahui kekuatan serta arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dalam model regresi linier sederhana.

2. Uji Hipotesis

Uji statistik t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel *courtesy due out call* secara parsial terhadap variabel kepuasan tamu. (Yusup, 2018), Kriteria dalam uji t adalah:

1. Jika $\text{Sig.} < 0,05$, maka H_0 ditolak $\rightarrow$ Ada pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y .
2. Jika $\text{Sig.} > 0,05$, maka H_0 diterima $\rightarrow$ Tidak ada pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y.

3. Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui sejauh mana kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen. Semakin besar nilai R^2 , maka semakin besar pula proporsi variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh model regresi yang digunakan. (Putr & Budiyo, 2019).

3.7 Lokasi dan Jadwal penelitian

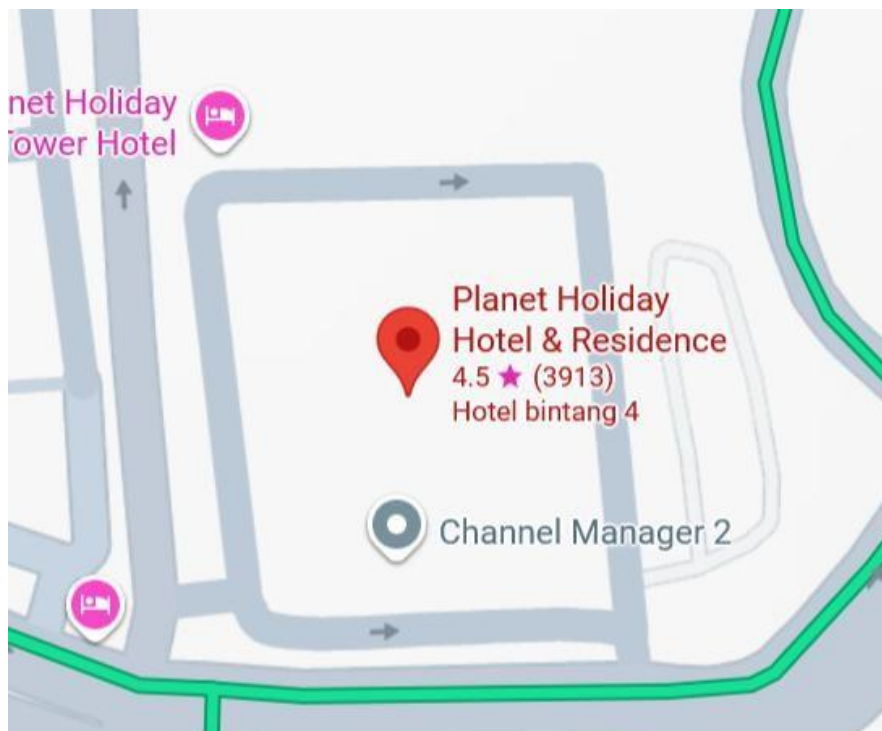
3.7.4 Lokasi penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat atau objek yang dijadikan oleh peneliti sebagai sarana untuk melakukan kegiatan penelitian, baik dalam pengumpulan data, observasi, maupun dokumentasi. Penelitian ini dilaksanakan di Planet Holiday Hotel & Residence Batam yang berlokasi di Sei Jodoh, Jalan Raja Ali H., Kelurahan Sungai Jodoh, Kecamatan Batu Ampar, Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau. Pemilihan lokasi penelitian ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Planet Holiday Hotel & Residence Batam merupakan salah satu hotel berbintang empat yang telah lama beroperasi dan hingga saat ini tetap menunjukkan

54

eksistensinya. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk menjadikan hotel tersebut sebagai objek penelitian.

Gambar 1 Planet Holiday Batam
Sumber: Dokumentasi pengelola



Gambar 2 Peta Lokasi Hotel Planet Holiday Batam
Sumber: Dokumentasi Google Maps

94

Tabel 1 Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Sep	Okt	Nov	Des
1	Penentuan judul & izin penelitian				
2	Observasi &				

81

	wawancara				
3	Penyusunan proposal penelitian				
4	Seminar Proposal				
5	Revisi Proposal hasil Sempro				
6.					

Sumber: Diolah oleh peneliti

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Sejarah Planet Holiday Hotel & Residence Batam

Planet Holiday Hotel & Residence Batam mulai dibangun pada tahun 1993. Proses pembangunan hotel ini mengalami berbagai tantangan dan dinamika sehingga penyelesaiannya memerlukan waktu yang cukup panjang. Hotel berbintang empat ini secara resmi mulai beroperasi dan diperkenalkan kepada publik melalui acara *soft opening* pada 6 Desember 2003, yang diresmikan oleh Wali Kota Batam saat itu, Drs. H. Nyat Kadir. Letaknya yang strategis, dekat dengan pusat perbelanjaan serta pelabuhan internasional, memberikan nilai tambah bagi tamu yang mengutamakan kemudahan akses dan kenyamanan.

Hingga saat ini, Planet Holiday Hotel Batam menjadi salah satu hotel yang telah lama beroperasi di Kota Batam dan mampu mempertahankan keberadaannya. Di tengah persaingan industri perhotelan yang semakin ketat akibat munculnya hotel-hotel baru, Planet Holiday Hotel Batam tetap menunjukkan eksistensinya seiring dengan meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan ke Kota Batam.

Visi

Menjadi perusahaan pengelola hotel, properti, real estat dan jasa konstruksi yang handal dan berkualitas.

Misi

Bertanggung jawab dengan memberikan pelayanan terbaik bagi *stakeholder* pada umumnya dan *shareholder* pada khususnya secara profesional, efektif

dan efisien dengan menjunjung tinggi prinsip-prinsip *good corporate governance*.

4.2 Profil Responden

Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin		Frekuensi	Presentase
Valid	Laki-Laki	20	30,3%
	Perempuan	46	69,7%
Total		66	100%

Sumber : Data olahan penelitian lapangan 2025

Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Usia

Usia		Frekuensi	Presentase
Valid	20 – 35	45	67,1%
	37 - 50	21	32,9%
Total		66	100%

Sumber : Data olahan penelitian lapangan 2025

Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir		Frekuensi	Presentase
	SMP	1	1,5%
	SMA SEDERAJAT	20	30,3%
	DIPLOMA	12	18,2%
	S1	33	50%
Total		66	100%

Sumber : Data olahan penelitian lapangan 2025

Table 4.5 Profil Responden Berdasarkan Lama Menginap di Planet Holiday Hotel & Residence Batam

Lama Menginap		Frekuensi	Presentase
Valid	>5x	2	3,1%
	1-5 x	64	96,9%
Total		66	100%

Sumber : Data olahan penelitian lapangan 2025

4.3 Uji Kualitas Data

4.3.1 Hasil Uji Validitas

**Table 4.6 Rekapitulasi Uji Validitas Efektivitas
Courtesy Due-out Call (X)**

Butir Pernyataan	Kriteria rTabel	rHitung	Keterangan
1	0,242	0,608	Valid
2	0,242	0,635	Valid
3	0,242	0,381	Valid
4	0,242	0,489	Valid
5	0,242	0,407	Valid
6	0,242	0,478	Valid
7	0,242	0,600	Valid
8	0,242	0,565	Valid
9	0,242	0,452	Valid
10	0,242	0,477	Valid

Sumber : Data Olahan 2025

Table 4.7 Rekapitulasi Uji Validitas Kepuasan Tamu (Y)

Butir Pernyataan	Kriteria rTabel	rHitung	Keterangan
1	0,242	0,461	Valid
2	0,242	0,667	Valid
3	0,242	0,370	Valid
4	0,242	0,542	Valid
5	0,242	0,527	Valid
6	0,242	0,467	Valid
7	0,242	0,572	Valid
8	0,242	0,358	Valid
9	0,242	0,457	Valid
10	0,242	0,653	Valid

Sumber : Data Olahan 2025

Nilai r tabel diperoleh berdasarkan derajat kebebasan (df) sebesar $N - 2$, yaitu $66 - 2 = 64$, dengan tingkat signifikansi 0,05 sehingga diperoleh nilai r tabel sebesar 0,242. Berdasarkan hasil pengujian validitas, seluruh item pada variabel efektivitas *courtesy due-out call* (X) yang terdiri dari X1 hingga X10 menunjukkan nilai r hitung yang lebih besar dibandingkan r tabel. Demikian pula pada variabel kepuasan tamu (Y), seluruh indikator dari Y1 hingga Y10 menghasilkan nilai r hitung yang melebihi r tabel. Dengan demikian, dapat

disimpulkan bahwa seluruh instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid karena memenuhi kriteria r hitung $>$ r tabel.

4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 4.8 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	Kriteria	Cronbach Alpha	Keterangan
Efektivitas cortesy due- out call	10	0,60	0,676	Reliabel
Kepuasan Tamu	10	0,60	0,684	Reliabel

Sumber : Data Olahan 2025

Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk variabel X sebesar 0,676 dan variabel Y sebesar 0,684. Seluruh nilai tersebut berada di atas batas minimum 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini memiliki tingkat reliabilitas yang baik dan layak digunakan.

4.3.3 Uji Normalitas

Tabel 4.9 Rekapitulasi Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			66
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000	
	Std. Deviation	#####	
Most Extreme Differences	Absolute	0,108	
	Positive	0,097	
	Negative	-0,108	
Test Statistic			0,108
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			0,053
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	0,051	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	0,045
		Upper Bound	0,056

Pengujian normalitas pada Tabel 4.9 dilakukan menggunakan metode statistik *Kolmogorov–Smirnov*. Kriteria pengambilan keputusan pada uji *One-Sample K-S* menyatakan bahwa data dikatakan berdistribusi normal apabila nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* melebihi 0,05. Hasil pengujian terhadap residual menunjukkan nilai *Asymp. Sig.* sebesar 0,053 serta nilai *Monte Carlo Significance* sebesar 0,051. Karena kedua nilai tersebut berada di atas tingkat signifikansi 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa residual dalam penelitian ini memenuhi asumsi distribusi normal.

4.3.4 Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Table 4.10 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a			
Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	14,032	4,257
	X	0,660	0,103

Sumber : Data Olahan 2025

Berdasarkan output SPSS pada Tabel 4.9, nilai yang terdapat pada kolom B menunjukkan besarnya konstanta dan koefisien variabel independen (X). Berdasarkan hasil tersebut, persamaan regresi dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

Persamaan regresi yang diperoleh dalam penelitian ini adalah

$$Y = 14,032 + 0,660X$$

Interpretasi dari persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut. Nilai konstanta sebesar 14,032 menunjukkan bahwa apabila variabel independen (*courtesy due-out call*) berada pada kondisi tetap atau tidak mengalami perubahan, maka nilai kepuasan tamu berada pada angka 14,032.

Sementara itu, koefisien regresi variabel X sebesar 0,660 yang bernilai positif mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada efektivitas *courtesy due-out call* akan diikuti oleh peningkatan kepuasan tamu sebesar 0,660. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara efektivitas *courtesy due-out call* dan kepuasan tamu di Planet Holiday Hotel & Residence Batam.

4.3.5 Uji Hipotesis

A. Uji t

Tabel 4.10 Hasil Uji Hipotesis Parsial

Model		t	Sig.
1	(Constant)	3,296	0,002
	X	6,379	0,000

Sumber : Data Olahan 2025

Hasil pengujian menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Selain itu, nilai t_{hitung} sebesar 6,379 lebih besar dibandingkan dengan nilai t_{tabel} sebesar 1,998. Nilai t_{tabel} tersebut diperoleh berdasarkan tingkat signifikansi 5% dengan derajat kebebasan (df) sebesar 64, yang dihitung dari $N - 2$ ($66 - 2$). Berdasarkan hasil tersebut, hipotesis nol (H_0) dinyatakan ditolak, sedangkan hipotesis alternatif (H_1) diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa efektivitas *courtesy due-out call* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu di Planet Holiday Hotel & Residence Batam.

B. Uji koefisien Determinasi

Tabel 4.11 Hasil Uji koefisien Determinasi

Model	R Square
1	,389

Sumber : Data Olahan 2025

Hasil pengujian menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Selain itu, nilai t_{hitung} sebesar 6,379 lebih besar dibandingkan dengan nilai t_{tabel} sebesar 1,998. Nilai t_{tabel} tersebut diperoleh berdasarkan tingkat signifikansi 5% dengan derajat kebebasan (df) sebesar 64, yang dihitung dari $N - 2$ ($66 - 2$). Berdasarkan hasil tersebut, hipotesis nol (H_0) dinyatakan ditolak, sedangkan hipotesis alternatif (H_1) diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa efektivitas *courtesy due-out call* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu di Planet Holiday Hotel & Residence Batam.

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Hasil pengujian menggunakan analisis t menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan, dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_1) diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel efektivitas *courtesy due-out call* (X) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan tamu (Y) di Planet Holiday Hotel & Residence Batam. Selanjutnya, hasil analisis regresi antara variabel independen dan dependen menunjukkan koefisien regresi yang bernilai positif. Berdasarkan uji koefisien determinasi, diketahui bahwa sebesar 38,9% variasi kepuasan tamu dapat dijelaskan oleh variabel dalam model penelitian ini, sedangkan sisanya sebesar 61,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model regresi yang diteliti.

5.2 Saran

1. Untuk hotel, Kepada staf *Front Office courtesy* perlu melakukan konfirmasi extend 24 jam sebelum tamu *chek-out* ketika prediksi *occupancy hotel full*.
2. Mengingat hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa sebesar 61,1% kepuasan tamu dipengaruhi oleh faktor lain di luar *courtesy due-out call*, pihak hotel disarankan untuk mengevaluasi serta mengembangkan faktor pendukung lainnya, seperti kecepatan pelayanan *front office*, efektivitas penanganan keluhan, dan konsistensi pelayanan antar departemen, guna meningkatkan

kepuasan tamu secara menyeluruh.

3. Untuk penelitian selanjutnya, agar peneliti selanjutnya meneliti penelitian ini dengan lebih dalam menggunakan variabel baru sebagai pendamping *courtesy* agar lebih luas makna daripada tugas *courtesy*.

DAFTAR PUSTAKA

- Ab, E., Bahri, M. S., Darmayasa, D., & Ab, A. (2024). Peran Kesantunan Berbahasa Dalam Komunikasi Karyawan Front Office dan Dampaknya terhadap Reputasi Hotel. *Social, Humanities, and Educational Studies*, 07(04). <https://doi.org/https://doi.org/10.20961/shes.v7i4.96175>
- Adrah, M., & Walansendow, A. (2023). Pengaruh Telephone Operator Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Sintesa Peninsula Manado. *Jurnal Hospitaliti*, 02(01). <http://stpmanado.ac.id/jurhos/index.php/jh/article/view/46>
- Agistini, S., & Abidin, S. (2021). Pemanfaatan Media Komunikasi Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatawan Mancanegara Di Kota Batam. *Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 04(03). https://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/scientia_journal/article/view/4199
- Ambia, N. (2018). Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan. *Jurnal Publik Reform*, 03. <https://doi.org/https://doi.org/10.46576/jpr.v3i0.339>
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal Pendidikan Islam*, 01(02). <https://doi.org/https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Belinda, & S Dwi Rahardjo, J. (2024). Factors That Influence Hotel Guest Loyalty. *Jurnal Ilmiah Niagara*, 16(01), 8–19. <https://doi.org/https://doi.org/10.55651/niagara.v16i1.193>
- Brilian, F., & Novalita, D. P. (2025). Strategi Penanganan Keluhan Wisatawan Dalam Menjaga Citra Dan Loyalitas Di Hotel Grafika Cikole, Lembang. *Media Akademik*, 03(06). <https://doi.org/https://doi.org/10.62281/v3i6.2041>
- Djollong, A. F. (2019). Tehnik Pelaksanaan Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Pendidikan Dan Pemikiran Islam*, 02(01). <https://jurnal.umpar.ac.id/index.php/istiqla/article/view/224>
- Dua, Iyam L., J. J. R. (2022). Kajian Efisiensi Dan Efektivitas Kerja Karyawan Bidang Administrasi Pada Pt. Manado Media Grafika. *Jurna MABP*, 04(01). <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=3465923&val=30311&title=Kajian Efisiensi Dan Efektivitas Kerja Karyawan Bidang Administrasi Pada Pt Manado Media Grafika>
- Falky, M. F., & Supardi. (2025). Manajemen Troli Sebagai Strategi Efisiensi Operasional Room Attendant Pada Tingkat Hunian Hotel Di Pacific Palace Hotel Batam. *Journal Management Income*, 01(01). <https://e-journal.wbe.co.id/index.php/income/article/view/3>
- Fatimah, Z. (2022). Pemberlakuan Ftz Di Kawasan Ekonomi Khusus (Kek) Batam Dalam Peningkatan Pariwisata. *Bangun Paruntungan Simamora*, 01(1). <https://oai.jurnal.btp.ac.id/index.php/mekar-btp/article/view/16>
- Hutagalung, D. A., Ariani, N., & Entas, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Tamu Melalui Kepuasan Tamu. *Riset Manajemen Sains Indonesia*, 13(01). <https://doi.org/doi.org/10.21009/JRMSI.013.1.06>
- Iwan, P. R. I., Army, W. L., & Giovanni, R. (2024). Pengaruh Pendapatan Pedagang UMKM Terhadap Peningkatan Kesejahteraan Keluarga Di Wilayah Tol Cilincing-Cibitung Jakarta Utara. *Jurnal Minfo Polgan*, 13(01). <https://doi.org/https://doi.org/10.33395/jmp.v13i1.13865>
- Lu'luwatin Rosdiana Aprilia, Dimas Bayu Pinandoyo, Eliza Thalia Christina, S. (2025). Implementasi Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Efektivitas Kinerja Reception di Hotel The Dharmawangsa Jakarta. *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 03(01). <https://doi.org/https://doi.org/10.70451/amanah.v3i1.492>
- Manoppo, F. (2013). Kualitas Pelayanan, Dan Servicescape Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gran Puri Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 01(04), 1285–1405. <https://doi.org/https://doi.org/10.35794/emba.1.4.2013.2913>
- Manurung, G. G., Darmilisani, Melody Try Yana, Sherly Anesha, & Khalida Zia Zuriana. (2025).

- Meningkatkan Manajemen SDM sebagai Faktor Keunggulan Kompetitif dalam Pariwisata dan Industri Perhotelan. *Jurnal Pariwisata Dan Perhotelan*, 2(2), 1–12. <https://doi.org/10.47134/pjpp.v2i2.3389>
- Mardjuni, S., Febrianti, F., & Jumardin, A. (2025). Pengaruh Pelatihan, Kompensasi, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Swan Hospitality Management. *Journal of Economy Business Development (JEED)*, 03(01). <https://doi.org/https://doi.org/10.56326/jebd.v3i1.2666>
- Maristy, H. S., & Syifanisena, A.-N. Y. (2020). Upaya Telephone Operator Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Jambuluwuk Malioboro Hotel Yogyakarta. *Nusantara Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan*, 03(01). <https://jurnal.akparda.ac.id/index.php/nusantara/article/view/14>
- Marlina, L., & Hidayati, N. (2023). Peran Pariwisata Berbasis Industri dalam Pengembangan Bisnis di Indonesia. In *Jurnal Riset Multidisiplin dan Inovasi Teknologi* (Vol. 1, Issue 01).
- Martini, A. (2021). Efektivitas Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Di Kabupaten Sumba Timur. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 04(01). <http://ejournal.ipdn.ac.id/khatulistiwa/article/view/1738>
- Maulina, L. (2023). Revitalisasi Industri Perhotelan Dengan Inovasi Teknologi : Meningkatkan Keunggulan Bersaing Dan Pengalaman Pelanggan. *MANAJEMEN EKONOMI DAN AKUTANSI*, 07(01). <https://doi.org/https://doi.org/10.31955/mea.v7i1.2962>
- Mushofa, Hermina, D., & Huda, N. (2024). Memahami Populasi dan Sampel: Pilar Utama dalam Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Syntax Admiration*, 05(12). <https://doi.org/https://doi.org/10.46799/jsa.v5i12.1992>
- Nurlaili, S., & Wijoyo, T. A. (2024). Analisis kepuasan tamu Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pada D'Senopati Malioboro Grand Hotel Yogyakarta. *Scientific Journal Of Reflection*, 07(04). <https://doi.org/https://doi.org/10.37481/sjr.v7i4.942>
- Pertiwi, T. (2024). *Operasional adalah suatu upaya untuk menjabarkan variabel yang umumnya masih berupa konsep yang kemudian menjadi spesifik sehingga dapat mengukur untuk memperoleh data tentang nilai dari variabel tersebut*. <http://eprints.umm metro.ac.id/3191/>
- Prayogi, I. G. B. R., Artana, I. K. Y., Gunawan, I. M. C., Widnyana, I. M. E., Adisurya, I. M. J., & Suaaja, I. M. Y. A. (2024). Unveiling Excellence in Service: from Exceptional Staff to Exceptional Guest. *Multidisiplin West Science*, 03(07). <https://doi.org/https://doi.org/10.58812/jmws.v3i07.1403>
- Pujonarko, P., & Supriyadi, A. (2025). peranan front office sangat signifikan dalam mempengaruhi kepuasan tamu melalui interaksi yang ramah, efisien, dan responsif. *Open Journal Systems*, 20(2). <https://binapatria.id/index.php/MBI/article/view/1396>
- Putr, Z. B., & Budiyanto. (2019). Pengaruh Corporate Social Responsibility Terhadap Nilai Perusahaan Dengan Kepemilikan Manajerial Sebagai Variabel Moderating. *Ilmu Dan Reset Manajemen*, 07(03). <https://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/1124>
- Putra, B. S. (2017). Pengaruh Experiential Marketing Dan Brand Trust Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Aryaduta Di Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Riau*. <https://media.neliti.com/media/publications/124355-ID-pengaruh-experiential-marketing-dan-bran.pdf>
- Putu, M., & Adnyana, H. (2023). *Pelayanan Courtesy Due Out Call Oleh Telephone Operator Di the Apurva Kempinski Bali*. <https://repository.pnb.ac.id/id/eprint/7240>
- Ramadani, U. P., Muthmainnah, R., Ulhilma, N., Wazabirah, A., Hidayatullah, R., & Harmonedi, H. (2025). Strategi Penentuan Populasi dan Sampel dalam Penelitian Pendidikan: Antara Validitas dan Representativitas. *Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 03(02). <https://doi.org/https://doi.org/10.61104/jq.v3i2.1021>
- Rustika, R., & Gafur, A. (2024). Strategi Menangani Tamu Check In Saat Kamar Penuh: Studi Kasus Salahsatu Hotel Di Kota Balikpapan. *Jurnal Sosial Humaniora Dan Pendidikan*, 08(01). <https://doi.org/https://doi.org/10.32487/jshp.v8i1.1776>
- Selamet, I. W. A., Rusadi, N. W. P., & Wijaya, P. L. (2022). Peran Front Office Dalam Meningkatkan Kepuasan

- Wisatawan Di The Capital Hotel And Resort Bali. *Ournal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management*, 05(02). file:///C:/Users/asus/Downloads/123-Article Text-1238-1-10-20221228.pdf
- Simatupang, D. T., Kurnia, O., Sukmamedian, H., & Suciadi, P. N. (2025). Workshop Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kinerja Dan Loyalitas Bagi Staf Di Pacific Palace Hotel Batam. *Journal of Cumunity Research & Engagement*, 1(2). <http://jurnal.stieganessa.ac.id/index.php/jcre/article/view/120>
- Škare, M., Soriano, D. R., & Porada-Rochoń, M. (2021). Impact of COVID-19 on the travel and tourism industry. *Technological Forecasting and Social Change*, 163(April 2020). <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.120469>
- Sujai, M. (2016). Strategi Pemerintah Indonesia Dalam Menarik Kunjungan Turis Mancanegara. *Kajian Ekonomi Dan Keuangan*, 20(1), 61–76. <https://doi.org/10.31685/kek.v20i1.181>
- Sulung, U., & Muspawi, M. (2024). Memahami Sumber Data Penelitian : Primer, Sekunder, Dan Tersier. *Jurnal Edu Research*, 05(03). file:///C:/Users/asus/Downloads/238-Other-1030-1-10-20241025.pdf
- Suparwata, I. N., & Th, A. D. M. (2024). Analisis Pengimplementasian Service Excellent Pada Kepuasan Tamu Di Hotel Tentrem Semarang. *Oikos Jurnal Kajian Pendidikan Ekonomi Dan Ilmu Ekonomi*, 08(02). <https://journal.unpas.ac.id/index.php/oikos/article/view/15173>
- Susanti, R. (2015). Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 02(02). <https://doi.org/https://doi.org/10.30640/ekonomika45.v2i2.23>
- Syahroni, M. I. (2022). prosedur penelitian kuantitatif. *Al-Musthafa STIT Al-Aziziyah Lombok Barat*, 02(03). <https://media.neliti.com/media/publications/124355-ID-pengaruh-experiential-marketing-dan-bran.pdf>
- Tala, O., & Karamoy, H. (2017). ANALISIS PROFITABILITAS DAN LEVERAGE TERHADAP MANAJEMEN LABA PADA PERUSAHAAN MANUFAKTUR DI BURSA EFEK INDONESIA. *Jurnal Accountability*, 06(01). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/accountability/article/view/16027>
- Thungasal, C. E., & Dr. Ir. Hotlan Siagian, M. S. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Kasuari. *Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra*, 07(01). <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1240834&val=6509&title=PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL KASUARI>
- Timo, F. (2021). Pengaruh Variasi Menu dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Victory Kefamenanu. *Article Inspirasi Ekonomi*, 03(03). <https://www.neliti.com/publications/415397/pengaruh-variasi-menu-dan-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-tamu-di-hotel-vic>
- Waruwu, M., Pu`at, S. N., Utami, P. R., Yanti, E., & Rusydiana, M. (2025). Metode Penelitian Kuantitatif: Konsep, Jenis, Tahapan dan Kelebihan. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 10(01). <https://doi.org/https://doi.org/10.29303/jipp.v10i1.3057>
- Wijanarko, S., Silape, T. V., & Walansendow, D. P. (2025). Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Bobara Restaurant Di Grand Whiz Hotel Manado. *Hospitaliti*, 04(01). <http://stpmanado.ac.id/jurhos/index.php/jh/article/view/103>
- Wirya, I. M. S., Prayogi, P. A., & Widianara, I. G. A. B. (2022). Strategi Guest Relation Officer Grand Club Dalam Pelayanan Tamu Vip Dan Vvip Di Club Lounge Hotel Grand Hyatt Bali. *Manajemen Pelayanan Hotel*, 06(01). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.37484/jmph.060112>
- Yuniarti Ibrahim, Sri Maryati, M. I. L. P. (2025). Analisis Spasial Dampak Pariwisata Terhadap Kondisi Sosial Ekonomi Masyarakat. *Jurnal Penelitian Pendidikan Geografi*, 10(04). file:///C:/Users/asus/Downloads/Ibrahim+dkk.+(2025).pdf
- Yusup, F. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 07(01). <https://doi.org/https://doi.org/10.18592/tarbiyah.v7i1.2100>
- Zayrin, A. A., Nupus, H., Maizia, K. K., Marsela, S., Hidayatullah, R., & Harmonedi. (2025). Analisis

Instrumen Penelitian Pendidikan (Uji Validitas Dan Relibilitas Instrumen Penelitian). *Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 03(02). <https://doi.org/https://doi.org/10.61104/jq.v3i2.1070>

LAMPIRAN

KUESIONER

ANALISIS EFEKTIVITAS COURTESY DUE-OUT CALL TERHADAP KEPUASAN TAMU DI PLANET HOLIDAY HOTEL & RESIDENCE BATAM

Dengan Hormat,

Dalam rangka penelitian untuk keperluan skripsi yang berjudul “Analisis Efektivitas Courtesy Due-Out Call Terhadap Kepuasan Tamu Di Planet Holiday Hotel & Residence Batam”. Bersama dengan ini saya:

Nama : Rahmawati Puling

NIM : 2022010004

Jurusan : Manajemen Devisi Kamar

Memohon bantuan kepada Bapak/Ibu/Saudara/i yang sebelumnya pernah menginap di Planet Holiday Hotel & Residence Batam untuk mengisi kuesioner yang disediakan dalam rangka mendukung penelitian ini. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui analisis efektivitas coirtesy due-out call terhadap kepuasan tamu di Planet Holiday Hotel & Residence Batam.

Jawaban yang obyektif akan sangat membantu dalam penelitian ini. Segala bentuk jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i akan dijaga kerahasiannya. Atas perhatian dan bantuannya saya sampaikan terimakasih.

5

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama Lengkap :

Jenis Kelamin :

Usia :

Lama Menginap :

II. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Pada setiap item kuesioner, berilah penilaian seberapa jauh Bapak/Ibu/Saudara/i puas terhadap pertanyaan yang tersedia. Isilah jawaban atas pertanyaan pada kuesioner ini dan jangan ada yang terlewatkan. Berilah tanda cek list ($\checkmark$) pada salah satu jawaban dengan tingkat kepuasan Bapak/Ibu/Saudara/i dengan keterangan sebagai berikut:

SM : SANGAT MEMUASKAN

M : MEMUASKAN

CM : CUKUP MEMUASKAN

KM : KURANG MEMUASKAN

SKM : SANGAT KURANG MEMUASKAN

1. Variabel Efektivitas Courtesy Due-Out Call

NO	PERTANYAAN	JAWABAN				
		SM	M	CM	KM	SKM
WAKTU PANGGILAN						
1.	bagaimana tingkat kepuasan anda terhadap ketepatan waktu panggilan courtesy due-out call yang dilakukan oleh pihak hotel?					
2.	sejauh mana ketepatan waktu panggilan courtesy due-out call yang anda terima					

20

83

	membantu anda mempersiapkan proses chek-out dengan nyaman tanpa merasa terburu buru?					
ISI PANGGILAN						
3.	Bagaimana penilaian anda terhadap isi percakapan dalam panggilan courtesy due-out call?					
4.	Menurut anda bagaimana panggilan courtesy due-out call yang anda terima memberikan informasi terkait waktu chek-out dan kesiapan staf membantu kebutuhan anda sebelum meninggalkan hotel?					
KUALITAS KOMUNIKASI						
5.	Bagaimana penilaian anda terhadap sikap sopan, ramah, dan cara berbicara staf hotel saat menghubungi anda melalui due-out call?					
6.	Menurut anda bagaimana kualitas koneksi telepon dan suara ketika staf hotel menghubungi anda melalui layanan courtesy due-out call?					
MEMPROSES KELUHAN DAN MASUKAN TAMU						
7.	Sejauh mana staf hotel menanggapi keluhan dan masukan yang anda sampaikan dengan cepat, sopan dan memberikan solusi dengan jelas saat dilakukan courtesy due-out call?					
8.	Setelah anda menyampaikan keluhan atau masukan melalui courtesy due-out call, bagaimana penilaian anda terhadap tindakan yang diberikan oleh pihak hotel?					
KEMAMPUAN DALAM MEMBERIKAN INFORMASI YANG RELEVAN						
9.	Bagaimana penilaian anda terhadap ketepatan dan kejelasan informasi yang disampaikan oleh staf melalui panggilan courtesy due-out call?					
10.	Menurut anda, sejauh mana staf mampu menyesuaikan informasi yang disampaikan melalui layanan courtesy due-out call, terutama yang berkaitan dengan hal-hal penting menjelang chek-out?					

2. VARIABEL KEPUASAN TAMU

NO	PERTANYAAN	JAWABAN				
		SM	M	CM	KM	SKM
KECEPATAN						
1.	Setelah menerima panggilan courtesy due-out call, bagaimana kecepatan staf hotel dalam menindak lanjuti kebutuhan anda seperti tambahan waktu atau bantuan concierge?					
2.	Bagaimana penilaian Anda terhadap kecepatan proses chek-out setelah adanya courtesy due-out call dari pihak hotel?					
TINGKAT KEBERSIHAN DAN KENYAMANAN HOTEL						
3.	Selama anda menginap, bagaimana penilaian anda terhadap kebersihan kamar dan area hotel yang paling sering anda gunakan?					
4.	Sejauh mana kondisi kebersihan dan kenyamanan hotel mendukung kenyamanan anda selama beristirahat dan beraktivitas hingga hari chek-out?					
HUBUNGAN STAF DAN TAMU						
5.	Selama anda menginap bagaimana sikap staf hotel dalam berinteraksi dengan anda, terutama dalam hal keramahan dan perhatian terhadap kenyamanan anda sebagai tamu?					
6.	Menurut anda, sejauh mana staf hotel menunjukkan kesediaan untuk membantu dan membangun komunikasi yang baik ketika anda membutuhkan bantuan atau memiliki permintaan tertentu?					
SISTEM KEAMANAN YANG TERJAGA						
7.	Sejauh mana anda merasa sistem keamanan yang ada mampu mendukung penggunaan layanan tanpa menimbulkan kekhawatiran?					
8.	Sejauh mana sistem keamanan yang tersedia mampu membuat anda merasa nyaman dan terlindungi dari resiko dan gangguan yang tidak diinginkan?					
KONTRIBUSI TERHADAP KELANCARAN PROSES CHEK-OUT						
9.	Bagaiaman tingkat kepuasan anda terhadap					

	kemudahan dan kecepatan proses chek-out yang dirasakan saat menggunakan layanan tersebut?					
10.	Bagaimana penilaian Anda terhadap peran panggilan courtesy due-out call dalam mempermudah proses chek-out anda?					

DOKUMENTASI

