

Pengaruh Kreativitas Karyawan dan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada OPI Indah Hotel Palembang

Mulkan Stiawan^{1*}, Golan Hasan²

¹Prodi Divisi Kamar Politeknik Pariwisata, Palembang, Indonesia

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Internasional Batam, Indonesia

¹setiawan_mlkn@polteknik-palembang.ac.id, ²golan.gh51@gmail.com

Submit : 07 Jul 25 | Diterima : 25 Jul 2025 | Terbit : 28 Jul 2025

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai kreatifitas karyawan dan pelayanan prima yang dilakukan pada Industri Pariwisata khususnya pada bidang industri hotel. Makalah ini lebih berfokus pada bagaimana memberikan tingkat kreatifitas dan layanan tertinggi untuk para tamu hotel, hotel akan kehilangan tamu setiap saat. Salah satu cara kreatifitas untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan tamu adalah dengan mendengarkan keluhan serta memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan melebihi apa yang menjadi harapan para tamu hotel. Perhotelan adalah bisnis yang sangat kompleks dalam industri pariwisata, dengan berbagai disiplin ilmu dan dinamika lingkup pekerjaan. Metode penelitian dilakukan dengan pembahasan secara deskriptif/kualitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada staf dan karyawan khususnya pada pelayanan terdepan di OPI Indah Hotel Palembang. Hasil penelitian, sikap Front Office Department sesuai standar pelayanan yang baik dalam melayani tamu tetapi terkadang Front Office Department tidak menyapa, terkesan kurang ramah, pada saat tamu ingin menitipkan barang pada petugas Front Office Department tersebut tidak langsung dilayani dan harus membuat tamu menunggu.

Kata Kunci: Kreatifitas Karyawan, Pelayanan Prima, Kepuasan Pelanggan

PENDAHULUAN

Sektor pariwisata merupakan sektor yang mendongkrak pendapatan Indonesia. Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia mengalami kenaikan dari tahun 2017 sejumlah 12,89 juta dan selama tahun 2024 menjadi 14,39 juta wisatawan. Walaupun pada Oktober 2024 Badan Pusat Statistik (BPS) sempat mencatat adanya penurunan sebesar 5,74% dibanding September 2024, BPS menyatakan hal ini merupakan hal yang wajar terjadi dari tahun ke tahun dan masih dapat dikendalikan oleh pemerintah Indonesia (Asriati and Baddu, 2025).

Pemerintah Indonesia selalu berusaha untuk meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan ke Indonesia. Selain membawa hal yang positif dalam kemajuan ekonomi Negara, ada beberapa resiko yang terjadi. Misalnya dalam penggunaan energi sumber daya alamnya dari penggunaan pendingin ruangan, listrik, kendaraan dan melonjaknya kebutuhan air bersih untuk memenuhi kebutuhan wisatawan. Hal ini membuat perusahaan jasa akomodasi perhotelan harus dapat mengelola manajemen dengan baik dalam penggunaan energi.

Menyadari bahwa jasa akomodasi seperti hotel dan resort sangat berperan penting saat ini, membuat perusahaan-perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang jasa seperti hotel dan resort berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memberikan kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa yang di berikan, yang pada akhirnya akan menimbulkan citra perusahaan yang baik dan loyalitas konsumen dengan cara membandingkan jasa yang mereka terima dengan yang mereka harapkan. Hal ini sejalan dengan yang disampaikan oleh Kursunluoglu, (2021) yakni suatu pelayanan di bangun atas dua faktor penting, yang pertama mengenai persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang di trima (perceived service) dan yang kedua mengenai layanan yang sebenarnya diharapkan (expected service).

Perusahaan jasa seperti hotel dan resort akan berusaha melakukan berbagai upaya yang dapat menimbulkan kepuasan pelanggan. Menurut Islam et al., (2021) ada beberapa hal yang perusahaan harus lakukan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan. Perusahaan harus dapat mengetahui need dan want dari pelanggan. Perusahaan mengetahui proses pengambilan keputusan dalam melakukan pembelian suatu produk. Membangun citra Perusahaan. Membangun kesadaran mengenai pentingnya kepuasan pelanggan.

Resort dan hotel memiliki kesamaan dalam menawarkan fasilitas akomodasi yang diberikan. Yang membedakan keduanya yakni Resort akan dibangun di kawasan yang memiliki pemandangan yang menarik. Seperti pantai atau pegunungan misalnya. Dalam segi arsitektur, resort akan lebih menonjolkan sisi seni dan tradisional. Sedangkan hotel akan berada di kawasan yang lebih strategis dan memberikan penawaran harga yang lebih terjangkau dibandingkan resort. Fasilitas yang diberikan hotel tidak berbeda jauh dengan resort. Oleh karena itu, wisatawan akan lebih memilih untuk merencanakan liburan mereka dengan memilih tempat tinggal yang tidak menyita anggaran cukup besar, namun tetap dapat memberikan kenyamanan yang dibutuhkan untuk beristirahat (Astuti and Sukaatmadja, 2022).

Menurut Bilagh and Joesah, (2021) Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang ditawarkan oleh pelaku usaha untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik yang berada di dalam maupun di luar hotel. Konsep dasar pelayanan prima merupakan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan menggunakan pendekatan sikap (Attitude), perhatian (Attention), dan tindakan (Action). Tujuan pelayanan prima yaitu menawarkan layanan yang dapat memenuhi dan memuaskan konsumen dengan mengutamakan kebutuhan klien adalah tujuan dari pelayanan prima. Bagi perusahaan pelayanan prima berfokus pada tamu tujuan apabila tamu kecewa maka pelayanannya pelayanan yang diberikan tidak memuaskan tentu saja mengecewakan pelanggannya. Pelayanan prima bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar

TINJAUAN PUSTAKA

Analisis Sentimen

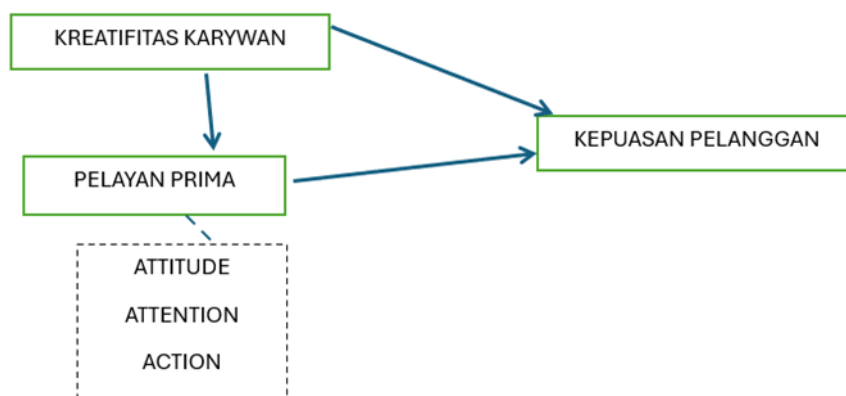
Kreatifitas karyawan dan pelayanan prima merupakan proses yang kompleks dimana segala sesuatu perlu diperhitungkan dalam memastikan bahwa pengunjung senang saat proses check in sampai check out (Geng et al., 2014). Departemen Front Office sebagai bagian operasional hotel yang memegang peranan penting tentunya memiliki kontribusi dan turut andil dalam hal menjaga kepuasan tamu, baik atau buruk karena kualitas pelayanan kepada tamu. Dapat disimpulkan bahwa Front Office yang menangani reservasi, check-in, check-out, untuk tamu hotel dikenal sebagai Front Desk Agent (Khan et al., 2020). Mereka bertugas menyapa tamu dan menangani kebutuhan check-in dan check-out tamu. Peran ini lebih dikenal sebagai respionis jika berada di lingkungan kantor. Front Office Staff harus dapat melakukan banyak tugas, memiliki keterampilan komunikasi yang baik, fokus kepada kebutuhan pelanggan, dan fasih dalam beberapa bahasa. Jika tamu menerima pelayanan yang baik, mereka akan berubah menjadi alat pemasaran (promosi) dan Front Office juga harus memiliki kesan pertama dan kesan penutup, baik tidaknya Front Office akan sangat berpengaruh terhadap kesan para tamu terhadap pelayanan hotel secara umum, jika menerima pelayanan yang baik, tamu akan menjadi media marketing gratis bagi hotel. Front Office bisa disebut sebagai brand ambasator, duta, dan jantung bagi sebuah hotel (Sayin and Karaman, 2019).

Kreativitas pada umumnya adalah kemampuan untuk menemukan ide-ide baru dan menambah nilai, serta kemampuan untuk menggabungkan ide-ide lama (Jasfar and Hasan, 2025). Perusahaan diharapkan dapat melakukan proses yang mendukung kinerja karyawan dan meningkatkan kinerjanya, karena pentingnya kreativitas dan kepercayaan pada rekan kerja untuk menghasilkan kinerja karyawan yang berkualitas.

Kreatifitas karyawan dan pelayanan prima merupakan upaya atau langkah dalam memberikan pelayanan terbaik, serta kepuasan terhadap tamu dari pelayanan yang ditawarkan oleh hotel, perusahaan atau lembaga tertentu. Menurut Syukhul, (2022) kata pelayanan prima tidak selalu disebut sebagai premium service dalam bahasa inggris pada umumnya, melainkan sebagai excellent service (layanan luar biasa, sangat baik) atau Excellent service (layanan prima, kualitas layanan

yang baik). Menurut Ferlinda, (2021) konsep dasar layanan prima (A3) yaitu pelayanan yang di sampaikan pada tamu menggunakan pendekatan sikap (Attitude), perhatian (attention), dan tindakan (Action), yang di anggap sebagai suatu prinsip atau gagasan yang utuh dimana tujuan dan pelaksanaan pelayanan prima (excellent service) dapat tercapai pelayanan lainnya tersedia bagi semua orang (Nyambane et al., 2022). Menurut Mohammed Abu Hussein et al., (2023) akhir-akhir ini beberapa hotel mulai berfokus untuk mengetahui apa yang dibutuhkan pengunjung dan ingin menghadirkan layanan berkualitas yang mencukupi keinginan dari pengunjung yang datang. Serta dengan memberikan pelayanan yang berkualitas sangat penting untuk semua hotel di masa kini Pariwisata sudah menjadi penghasil devisa di berbagai negara, untuk pasar yang kompetitif. Hotel-hotel berinvestasi dengan modal dan waktu dengan merayu pelanggan baru, namun tak sedikit juga yang akhirnya kehilangan pelanggan regular (Keshavarz and Jamshidi, 2018).

Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai respon efektif terhadap pengalaman melakukan konsumsi yang spesifik atau suatu evaluasi kesesuaian atau ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaian (Nwachukwu and Vu, 2022). Menurut Hoang et al., (2023), kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (disconfirmation) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan bahwa pada persaingan yang semakin ketat ini, semakin banyak perusahaan yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen. Melihat paparan diatas maka dirumuskan masalah : Bagaimana Attitude (Sikap) Front Office dalam penerapan Pelayanan Prima di OPI Indah Hotel Palembang? Dengan tujuan penelitian ini yaitu : Ingin mengetahui “Analisa Pelayanan Prima Front Office di OPI Indah Hotel Palembang”. Berdasarkan pemahan dari beberapa variabel diatas maka kerangka penelitian yang dapat dibangun pada penerlitan ini adalah:



Gambar 1. Rerangka Penelitian

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena rencana penelitian berfokus pada pengkajian yang menyeluruh maupun spesifik, dengan tujuan memperoleh data yang lengkap terkait obyek yang diteliti. Fokus penelitian ini terletak pada Front Office Service Excellence sebagai kegiatan pemulihan pelayanan yang mampu meningkatkan kepuasan tamu. Subjek penelitian ini adalah staff dari Front Office di OPI Indah Hotel, Palembang. Peneliti berharap dapat menelaah Front Office Service Excellence di OPI Indah Hotel, Palembang. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Data yang digunakan adalah data kualitatif dan kuantitatif. Penelitian kualitatif pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana standar Front Office Service Excellence di OPI Indah Hotel. Peneliti menerapkan pada penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Sementara itu Sohaib et al., (2020) dengan teknik penelitian kualitatif adalah metode penelitian

yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah. Selanjutnya Zeng et al.,(2021) mengemukakan Metode penelitian kualitatif adalah metode penulisan yang menggunakan data kualitatif (baik berupa tertulis ataupun yang tidak tertulis) sebagai bahan analisis, bukan berupa data angka (kuantitatif). Dalam pengaplikasiannya, metode ini dapat bervariasi antara satu penelitian dengan yang lain. Peneliti memilih metode ini karena masalah yang dibahas dalam penelitian ini berupa kata-kata yang tertulis atau tidak tertulis, bukan berupa angka. Penelitian kualitatif berusaha menggambarkan tentang yang diamati, dirasakan, didengar, serta yang dipikirkan terkait fenomena pada saat berada di lokasi penelitian.

Menetapkan narasumber menggunakan teknik purposive sampling. Sementara itu Fiantika, (2022) berpendapat bahwa untuk purposive sampling sebagai teknik pengambilan sampel berdasarkan sumber data pertimbangan tertentu yakni sumber data dianggap paling mengetahui dari yang dibutuhkan dalam penelitian ini, dengan demikian dapat memudahkan peneliti selama berada di lokasi penelitian. Informan atau nasasumber dalam penelitian ditetapkan dari orang yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan yaitu karyawan yang bekerja pada posisi Front Office pada OPI Indah Hotel Palembang.

Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif. Artinya data yang diperoleh dalam penelitian dilaporkan apa adanya, selanjutnya disajikan secara kualitatif dengan prinsip induktif. Analisis induktif merupakan analisis yang menarik suatu kesimpulan dari pertanyaan-pertanyaan yang khusus di setiap subyek kemudian diambil kesimpulan umum dari pendapat, penjelasan atau informasi dan data yang diperoleh dari ketiga instrumen yang telah dijelaskan di atas yaitu wawancara, dokumentasi dan observasi.

Melihat dari segi metode ataupun cara mendapatkan data, maka teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan interview (wawancara), dokumentasi dan observasi (pengamatan). Data dapat diperoleh dari Front Office Manager, Duty Manager dan Staff Front Office di OPI Indah Hotel Palembang. Observasi: Observasi dapat dibedakan menjadi participant observation (observasi berperan serta) dan nonparticipant observation (observasi partisipan), ahl tersebut dilihat dari proses pelaksanaan data. Dengan observasi, peneliti akan mengetahui secara langsung apa saja yang dilakukan atau yang terjadi dilapangan, berkaitan dengan Front Office Service Excellent di OPI Indah Hotel, Palembang. Dokumentasi yang dibutuhkan seperti foto kondisi OPI Indah Hotel, Palembang, foto sarana prasarana yang tersedia, foto saat proses wawancara dilakukan, foto profil OPI Indah Hotel, Palembang, foto struktur organisasi di Front Office di Opi Indah Hotel, Palembang, dan foto awal Opi Indah Hotel, Palembang berdiri. Selain itu, dokumentasi yang dilakukan lainnya adalah dokumentasi kegiatan di Front Office Opi Indah Hotel, Palembang. Penulis melakukan Teknik Wawancara percakapan langsung dengan Tamu yang menginap di OPI Indah Hotel Palembang, untuk mencari informasi yang penulis butuhkan untuk melengkapi penelitian berdasarkan peningkatan pelayanan prima Front Office. Wawancara yang akan dilaksanakan yaitu Front Office Manager, Duty Manager dan Karyawan Front Office di OPI Indah Hotel, Palembang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Pengumpulan Data

Setelah melakukan wawancara bersama Front Office Supervisor, hal pertama yang dilakukan sikap petugas Front Office Department sudah baik terhadap tamu seperti menyapa tamu, bersikap tenang jika ada tamu yang complaint sembari mencari solusi agar dapat dengan mudah menyelesaikan masalah dengan tamu, Front Office Department juga sudah menunjukkan citra yang baik dengan bersikap ramah terhadap tamu serta memberikan kebutuhan dengan baik kepada tamu, dan Front Office Department memberikan sikap positif terhadap tamu tersebut dengan menunjukkan rasa empati, mudah tersenyum kepada tamu agar dapat membuat tamu tersebut merasa nyaman atas pelayanan yang telah diberikan.

Berdasarkan wawancara penulis melalui dengan tamu yang menginap di OPI Indah Hotel Palembang tamu tersebut mengatakan bahwa sikap Front Office Department sesuai standar pelayanan yang baik dalam melayani tamu tetapi terkadang Front Office Department tidak menyapa, terkesan kurang ramah, pada saat tamu ingin menitipkan barang pada petugas Front Office Department tersebut tidak langsung dilayani dan harus membuat tamu menunggu. Sikap

Front Office Department pada saat check-in dan check-out tamu merasa kurang mendapatkan informasi pelayanan yang ada di hotel secara lengkap, dan sedikit terkesan kurang ramah terhadap tamu.

Setelah melakukan wawancara bersama Front Office Supervisor, petugas Front Office Department sudah memberikan Action (tindakan) apabila tamu menginginkan sesuatu dan membangun citra positif pada hotel dengan tamu dengan cara membangun kultur perusahaan yang baik. Jika tamu meninggalkan barang yang tertinggal Front Office Department langsung menghubungi tamu tersebut. Berdasarkan wawancara penulis dengan tamu yang menginap di Opi Indah Hotel Palembang mengatakan bahwa tindakan petugas Front Office Department jika tamu menginginkan sesuatu terkesan lambat sehingga membuat tamu menunggu dulu beberapa saat dan baru diberi apa yang tamu inginkan. Front Office Department menyikapi barang tamu yang tertinggal dengan cara menghubungi tamu bahwa barang tersebut tertinggal lalu disimpan oleh Front office department pada saat tamu ingin mengambil barang tersebut tamu menunggu sedikit lama.

Menurut observasi checklist yang penulis dapatkan di Opi Indah Hotel Palembang pada saat observasi dalam melakukan pelayanan prima dengan konsep Attention (perhatian) yaitu pada saat tamu meminta kepada petugas Front Office Departmen tisu/lap untuk membersihkan tangannya akan tetapi Front Office Department langsung menjawab tidak ada tanpa ada kata meminta maaf kepada tamu tersebut.

Berdasarkan guest comment tamu mengeluh mengenai perhatian petugas Front Office Department yaitu pada saat tamu menginap, tamu tersebut mengeluh tentang kamar yang dipesan tidak sesuai ekspektasinya sehingga tamu tersebut kecewa atas perhatian yang diberikan oleh petugas Front office department. Dengan demikian konsep Attention (perhatian) belum terlaksana dengan baik. Hal ini dikarenakan petugas Front Office Department tidak dapat memenuhi keinginan tamu. Jika hal ini terjadi maka pelayanan prima yang diberikan terhadap tamu akan mengurangi minat tamu yang akan menginap di hotel tersebut. Berdasarkan solusinya yang penulis berikan terhadap petugas Front Office Department yaitu petugas Front Office Department harus memberikan perhatian yang seperti menanyakan keinginan tamu sebelum tamu masuk ke kamar, dan menghubungi pihak room attendant agar kamar yang ingin di masuki oleh tamu harus di periksa kembali kebersihannya agar tamu merasa nyaman saat menginap serta di perhatikan sehingga tamu merasa nyaman menginap di hotel tersebut.

Menurut fakta yang penulis dapatkan di Opi Indah Hotel Palembang pada saat observasi dalam melakukan pelayanan prima dengan konsep Action (tindakan) yaitu pada saat High season di Opi Indah Hotel Palembang petugas Front Office Department sebaiknya meminta maaf kepada tamu bahwa tamu yang dipesan sudah tidak tersedia di hari tersebut, sebaiknya Front Office Department menawarkan kamar dengan tipe lain pada tamu di hari yang berbeda agar tamu mempertimbangkan untuk menginap di Opi Indah Hotel Palembang. Berdasarkan guest comment tamu mengeluh tentang tindakan petugas Front Office Department yaitu tamu sudah memesan kamar dengan tipe double bed ketika tamu check-in kamar yang sebelumnya sudah dipesan sudah penuh dan hanya tersisa tipe bed, Front office department menyarankan tamu tersebut bahwa tipe twin bed bisa di gabung sehingga menjadi tipe double bed, tetapi tamu merasakan tidak nyaman atas saran yang diberikan petugas Front Office Department dikarenakan tamu tidak merasa nyaman saat saran yang dilakukan oleh Front Office Department tidak sesuai dengan apa yang difikirkan oleh tamu tersebut sehingga tamu merasa tidak nyaman pada saat menginap.

Hal ini berarti pada konsep Action (tindakan) Front Office Department belum terlaksana dengan baik disebabkan karena Front Office Department kurang melakukan tindakan kepada tamu pada saat okupansi tamu sedang tinggi sehingga tamu tidak menginap di hotel tersebut. Berdasarkan solusinya yang penulis berikan terhadap tindakan Front Office Department harus memahami kembali apa yang diinginkan tamu, dan memberikan permintaan tamu dengan sungguh sungguh agar citra positif hotel berjalan dengan baik

KESIMPULAN

Dari hasil pembahasan di bab sebelumnya, maka dapat di simpulkan sebagai berikut :

Attitude (sikap), dalam pelayanan prima Front Office Department masih kurang dalam melayani

tamu hal tersebut diperkuat melalui observasi dan Wawancara dengan tamu, seperti pada saat tamu memasuki area hotel petugas Front Office Department tidak langsung menyapa tamu dan terkesan kurang ramah terhadap tamu yang menginap di hotel tersebut.

Attention (perhatian), dalam pelayanan prima Front Office Department masih kurang dalam melayani tamu hal tersebut diperkuat melalui Observasi dan Wawancara dengan tamu, seperti belum sepenuhnya mendengarkan serta memahami keinginan tamu sehingga tamu merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan oleh Front office department.

Action (tindakan), dalam pelayanan prima Front Office Department tidak terlaksana dengan baik hal tersebut diperkuat melalui Observasi, Guest comment dan Wawancara dg tamu karena tindakan Front Office Department tidak sepenuhnya melaksanakan permintaan tamu, seperti saat tamu menginap di hotel, tamu memesan kamar dengan tipe double bed ketika tamu check-in tamu tersebut diberi tipe bed twin hal tersebut. membuat kurang nyaman atas saran yang diberikan oleh Front office desk.

Berdasarkan dari bahasan yang telah dibahas oleh penulis sebelumnya, maka dari itu penulis memberikan saran yaitu sebagai berikut :

1. Petugas Front Office Department disarankan lebih menunjukkan sikap ramah kepada tamu pada saat tamu datang ke hotel atau menginap di hotel, dan menanyakan keadaan tamu, jika seperti ini citra positif hotel akan membaik apabila petugas Front Office Department menerapkan konsep Attitude (sikap) yang baik terhadap tamu.
2. Petugas Front Office Department diharapkan memberikan perhatian yang lebih terhadap tamu seperti memberikan apa yang dibutuhkan tamu tanpa harus tamu meminta lebih dulu, jika seperti ini konsep Attention (perhatian) akan terlaksana dengan baik, tamu akan merasa lebih diperhatikan dengan baik sehingga tamu merasa lebih nyaman saat menginap di hotel.
3. Petugas Front Office Department dengan konsep Action (tindakan) dapat memberikan tindakan kepada tamu seperti mencatat kebutuhan tamu saat menginap, memberikan solusi kepada tamu pada saat okupansi kamar sedang penuh (high season) dan memberikan tindakan langsung apabila barang tamu tertinggal di kamar hotel sehingga konsep Action (tindakan) terlaksana dengan sepenuhnya.
4. Perlu untuk menambah jumlah personil atau staff Front Office Department yang sangat terbatas (saat ini hanya: 3 orang FDA, 1 orang Bellboy merangkap driver, 1 orang FO Supervisor)

REFERENSI

- Asriati, A., & Baddu, S. (2025). Investasi Online Reksadana: Aspek Hukum dan Perlindungan Bagi Investor selaku Konsumen. *PLENO JURE*, 10(1), 38–53. <https://doi.org/10.37541/plenojure.v10i1.561>
- Astuti, N. L. G. S. D., & Sukaatmadja, I. P. G. (2022). Peran Green trustu dan Green Satisfaction memediasi Hubungan Green Image dengan Green Loyalty. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 3(2), 225–268. <https://doi.org/10.24843/eeb.2018.v07.i03.p07>
- Bilagh, & Joesah, N. (2021). Analisis Pengaruh Pelayanan Prima, Kepuasan Pelanggan dengan Budaya Kerja pada PT Seafood Indonesia TBK KFC Cabang Plaza Kalibata Jakarta Selatan. *Jurnal Akrab Juara*, 6(2).
- Ferlinda. (2021). Peran Receptionist dalam Memberikan Pelayanan Prima kepada Pelanggan di Hotel Fontana Jakarta Selatan. *Proceeding Seminar Nasional*, 1(1).
- Geng, Z., Liu, C., Liu, X., & Feng, J. (2014). The effects of emotional labor on frontline employee creativity. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 26(7), 1046–1064. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-12-2012-0244>
- Hoang, G., Yang, M., & Luu, T. T. (2023). Ethical leadership in tourism and hospitality management: A systematic literature review and research agenda. *International Journal of Hospitality Management*, 114. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2023.103563>
- Islam, M. N., Furuoka, F., & Idris, A. (2021). Mapping the relationship between transformational leadership, trust in leadership and employee championing behavior during organizational change. *Asia Pacific Management Review*, 26(2), 95–102. <https://doi.org/10.1016/j.apmr.2020.09.002>

- Jasfar, F., & Hasan, G. (2025). The Effect of Leadership, Learning Organizations, Employee Creativity, Transactive Memory Systems With Organizational Innovation Mediation. *International Journal of Business Performance Management*, 1(1). <https://doi.org/10.1504/ijbpm.2025.10060200>
- Keshavarz, Y., & Jamshidi, D. (2018). Service quality evaluation and the mediating role of perceived value and customer satisfaction in customer loyalty. *International Journal of Tourism Cities*, 4(2), 220–244. <https://doi.org/10.1108/IJTC-09-2017-0044>
- Khan, A. N., Khan, N. A., Bodla, A. A., & Gul, S. (2020). Impact of psychopathy on employee creativity via work engagement and negative socioemotional behavior in public health sector: Role of abusive supervision. *Personnel Review*. <https://doi.org/10.1108/PR-02-2019-0072>
- Kursunluoglu, E. (2021). Shopping centre customer service: Creating customer satisfaction and loyalty. *Marketing Intelligence and Planning*, 1(2), 23--39. <https://doi.org/10.1108/MIP-11-2012-0134>
- Mohammed Abu Hussein, A., Montaser Mohammad, A., Alheet, A., Hussein Abu Joma, M., & Abu lehyeh, S. (2023). Relationships between human resource management practices, employee satisfaction, service quality, and employee service behavior in the hotel industry. *Problems and Perspectives in Management*, 21(1). [https://doi.org/10.21511/ppm.21\(1\).2023.21](https://doi.org/10.21511/ppm.21(1).2023.21)
- Nwachukwu, C., & Vu, H. M. (2022). Service Innovation, Marketing Innovation and Customer Satisfaction: Moderating Role of Competitive Intensity. *SAGE Open*, 12(2). <https://doi.org/10.1177/21582440221082146>
- Nyambane, O. D., Jeremiah, S. N., Beatrice, A., & Ondoro, C. (2022). Influence of Strategic Change Management Practices on Service Quality in Counties in Western Kenya. *The International Journal of Business & Management*. <https://doi.org/10.24940/theijbm/2022/v10/i10/bm2210-028>
- Sayin, Ö. G. K., & Karaman, A. (2019). Communication and Productivity with Guests at Front Office; A Qualitative Study on Hotels. *Journal of International Management and Social Researches*.
- Sohaib, O., Hussain, W., Asif, M., Ahmad, M., & Mazzara, M. (2020). A PLS-SEM Neural Network Approach for Understanding Cryptocurrency Adoption. *IEEE Access*. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2019.2960083>
- Syukhul, M. (2022). Pengaruh Pelayanan Prima, Kepuasan Pelanggan, Lokasi dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 4(2).
- Zeng, N., Liu, Y., Gong, P., Hertogh, M., & König, M. (2021). Do right PLS and do PLS right: A critical review of the application of PLS-SEM in construction management research. *Frontiers of Engineering Management*. <https://doi.org/10.1007/s42524-021-0153-5>