UPAYA RESEPSIONIS PT PERMATA GRAHA NUSANTARA SURABAYA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN

Mifthahal Rahmatulloh Fitriah Fiansyah[1], Tira Fitriawardhani[2], Juliyanto Ekantoro[3]

[1,2,3]Universitas Bhayangkara Surabaya
E-mail : mifthahalrff@gmail.com[1], tira@ubhara.ac.id[2], julyanto@ubhara.ac.id[3]

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya resepsionis PT Permata Graha Nusantara Area Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan standar *grooming*. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peran resepsionis sebagai garda terdepan perusahaan yang bertanggung jawab memberikan pelayanan kepada tamu serta membangun citra positif perusahaan melalui pelayanan yang profesional. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap Koordinator Area dan resepsionis PT Permata Graha Nusantara Area Surabaya Pemuda. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penerapan SOP penerimaan tamu, standar *grooming*, budaya pelayanan 3S (senyum, salam, sapa), pelatihan *service excellence*, sertifikasi Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP), pengawasan oleh Koordinator Area, serta optimalisasi peran resepsionis sebagai pusat informasi dan pelaksana pendataan tamu sesuai SOP perusahaan. Berdasarkan teori SERVQUAL, penerapan SOP dan standar *grooming* telah memenuhi lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Namun, penelitian juga menemukan bahwa pelatihan *product knowledge* bagi resepsionis belum dilaksanakan secara optimal sehingga masih diperlukan program pelatihan yang berkelanjutan untuk meningkatkan kompetensi resepsionis dalam memberikan informasi kepada tamu. Dengan demikian, penerapan SOP dan standar *grooming* berperan penting dalam mendukung terwujudnya *service excellence* di PT Permata Graha Nusantara Area Surabaya.

Kata Kunci : *Resepsionis, Kualitas Pelayanan, SOP, Standar Grooming, Service Excellence.*

ABSTRACT

This study aims to examine the efforts of receptionists at PT Permata Graha Nusantara Surabaya in improving service quality through the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) and grooming standards. This research is based on the important role of receptionists as the company's frontline personnel who are responsible for serving guests and creating a positive corporate image through professional service. This study employed a descriptive qualitative research method. Data were collected through interviews, observations, and documentation involving the Area Coordinator and receptionists of PT Permata Graha Nusantara Surabaya Pemuda Area. The data were analyzed using data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that service quality improvement has been achieved through the implementation of guest reception SOPs, grooming standards, the 3S service culture (smile, greeting, and salutation), service excellence training, National Professional Certification Agency (BNSP) certification, supervision by the Area Coordinator, and the optimization of receptionists' role as an information center and in managing guest registration in accordance with the company's SOPs. Based on the SERVQUAL theory, the implementation of SOPs and grooming standards fulfills the five dimensions of service quality, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. However, the study also found that product knowledge training for receptionists has not been implemented optimally. Therefore, continuous training programs are needed to improve receptionists' competence in providing accurate information to guests. In conclusion, the implementation of SOPs and grooming standards plays an important role in supporting the achievement of service excellence at PT Permata Graha Nusantara Surabaya.

Keywords : *Receptionist, Service Quality, Standard Operating Procedures, Grooming Standards, Service Excellence.*

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia usaha yang semakin kompetitif menuntut setiap perusahaan untuk mampu memberikan pelayanan yang profesional kepada seluruh pihak, baik pelanggan, mitra kerja, maupun masyarakat. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang menentukan keberhasilan perusahaan dalam membangun citra positif, meningkatkan kepercayaan, serta menciptakan kepuasan bagi pengguna layanan. Menurut Tjiptono (2011), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Pendapat tersebut diperkuat oleh Mega dan Angka (2022) yang menyatakan bahwa pelayanan yang berkualitas harus mampu memenuhi harapan, kebutuhan, serta memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dengan demikian, pelayanan tidak hanya dipandang sebagai aktivitas operasional, tetapi juga menjadi bagian dari strategi perusahaan dalam mempertahankan daya saing.

Salah satu bentuk pelayanan yang memiliki peran penting dalam membangun citra perusahaan adalah pelayanan penerimaan tamu. Pelayanan ini menjadi titik awal interaksi antara perusahaan dengan pihak internal maupun eksternal yang berkunjung. Kesan pertama yang diterima tamu sering kali menjadi dasar dalam menilai profesionalisme suatu organisasi. Oleh karena itu, perusahaan memerlukan sumber daya manusia yang mampu memberikan pelayanan secara ramah, cepat, tepat, serta komunikatif. Dalam konteks tersebut, resepsionis memiliki peran strategis sebagai garda terdepan perusahaan yang bertugas menyambut tamu, memberikan informasi, mengarahkan tamu kepada pihak yang dituju, serta menjaga kelancaran komunikasi antara perusahaan dengan berbagai pemangku kepentingan. Kemampuan resepsionis dalam memberikan pelayanan yang baik akan memengaruhi persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan perusahaan secara keseluruhan.

Pelaksanaan tugas resepsionis tidak hanya bergantung pada kemampuan komunikasi dan sikap pelayanan, tetapi juga membutuhkan pedoman kerja yang jelas agar pelayanan dapat diberikan secara konsisten. Salah satu pedoman yang digunakan adalah Standar Operasional Prosedur (SOP). Menurut Tjipto Atmoko (2011), SOP merupakan pedoman pelaksanaan tugas sesuai dengan fungsi pekerjaan sekaligus menjadi alat penilaian kinerja. Penerapan SOP memungkinkan setiap proses pelayanan berlangsung secara sistematis, mengurangi kesalahan kerja, serta menciptakan keseragaman pelayanan kepada setiap tamu. Penelitian Widagdo dan Septiawati (2024) menunjukkan bahwa penerapan SOP secara konsisten mampu meningkatkan efektivitas pelayanan melalui proses kerja yang lebih cepat, tepat, dan andal sehingga berdampak pada meningkatnya kualitas pelayanan.

Selain penerapan SOP, kualitas pelayanan resepsionis juga dipengaruhi oleh standar *grooming*. Penampilan yang rapi, bersih, dan profesional merupakan bagian dari komunikasi nonverbal yang dapat meningkatkan kepercayaan tamu terhadap perusahaan. Tambunan et al. (2024) menjelaskan bahwa *grooming standard* merupakan standar penampilan yang mendukung pelaksanaan *service excellence* karena mencerminkan kesiapan, profesionalisme, dan komitmen karyawan dalam memberikan pelayanan. Dengan demikian, penerapan SOP yang didukung oleh standar *grooming* menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang konsisten sekaligus memperkuat citra positif perusahaan.

PT Permata Graha Nusantara (PGNMAS) merupakan anak perusahaan PT Perusahaan Gas Negara Tbk (PGN) yang bergerak di bidang pengelolaan aset dan jasa pelayanan operasi. Selain itu PGNMAS juga mengelola properti beserta fasilitasnya serta mengelola pelayanan transportasi.

Sebagai perusahaan yang memberikan layanan kepada berbagai pihak, PGNMAS menempatkan resepsionis sebagai salah satu ujung tombak pelayanan kepada tamu internal maupun eksternal. Selain bertugas memastikan seluruh proses penerimaan tamu berlangsung sesuai prosedur perusahaan, resepsionis juga harus bisa memberikan informasi mengenai *product knowledge*/profil perusahaan dengan baik dan benar, sehingga terciptanya pelayanan yang aman, tertib, dan profesional.

Berdasarkan hasil observasi di PT Permata Graha Nusantara Area Surabaya Pemuda, pelaksanaan pelayanan oleh resepsionis telah mengacu pada Standar Operasional Prosedur yang berlaku. Namun, masih ditemukan beberapa kendala yang berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan, seperti belum optimalnya penguasaan informasi perusahaan dan produk oleh resepsionis sehingga dalam kondisi tertentu penyampaian informasi kepada tamu belum dapat dilakukan secara maksimal. Selain itu, perkembangan kebutuhan pelayanan menuntut resepsionis untuk terus meningkatkan kompetensi komunikasi, pemahaman prosedur, serta kemampuan memberikan pelayanan yang cepat dan responsif. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada keberadaan SOP, tetapi juga pada kemampuan resepsionis dalam mengimplementasikan prosedur tersebut secara konsisten.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan upaya resepsionis PT Permata Graha Nusantara Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian mengenai pelayanan resepsionis, khususnya terkait implementasi Standar Operasional Prosedur dalam mendukung pelayanan prima. Selain itu, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan dalam meningkatkan kompetensi resepsionis sehingga pelayanan kepada tamu dapat berlangsung secara profesional, efektif, dan sesuai dengan harapan perusahaan maupun pengguna layanan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai upaya resepsionis PT Permata Graha Nusantara (PGNMAS) Area Surabaya Pemuda dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggambarkan fenomena secara alami berdasarkan pengalaman dan perspektif informan. Menurut Sugiyono (2023), penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci, sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi dan analisis data bersifat induktif.

Penelitian dilaksanakan di PT Permata Graha Nusantara (PGNMAS) Area Surabaya Pemuda yang berlokasi di Gedung PT Perusahaan Gas Negara (PGN), Jalan Pemuda No. 56–58, Embong Kaliasin, Kecamatan Genteng, Kota Surabaya. Subjek penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memahami permasalahan yang diteliti. Informan penelitian terdiri atas Koordinator Area PGNMAS Surabaya dan resepsionis yang bertugas di Area Surabaya Pemuda karena terlibat secara langsung dalam pelaksanaan pelayanan penerimaan tamu.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara menjadi teknik utama untuk memperoleh informasi mengenai penerapan SOP,

pelaksanaan standar pelayanan, upaya peningkatan kualitas pelayanan, serta hambatan yang dihadapi resepsionis dalam menjalankan tugasnya. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan penerimaan tamu di lingkungan perusahaan, sedangkan dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa Standar Operasional Prosedur (SOP), foto kegiatan, serta dokumen lain yang berkaitan dengan objek penelitian.

Teknik analisis data mengacu pada model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), serta penarikan dan verifikasi kesimpulan (*conclusion drawing/verification*). Reduksi data dilakukan dengan memilih dan menyederhanakan data yang relevan dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian naratif agar memudahkan proses interpretasi. Tahap akhir dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan pola, hubungan, dan temuan yang diperoleh selama proses penelitian.

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menerapkan triangulasi teknik dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga informasi yang diperoleh dapat saling melengkapi dan meningkatkan kredibilitas temuan penelitian. Menurut Moleong (2021), triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan berbagai sumber atau teknik pengumpulan data sebagai pembanding untuk memperoleh data yang lebih valid.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya resepsionis PT Permata Graha Nusantara (PGNMAS) Area Surabaya Pemuda dalam meningkatkan kualitas pelayanan telah dilaksanakan melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan standar *grooming* yang mendukung terciptanya *service excellence*. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, implementasi pelayanan dianalisis menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu ***tangible*** (bukti fisik), ***reliability*** (keandalan), ***responsiveness*** (ketanggapan), ***assurance*** (jaminan), dan ***empathy*** (empati).

Penerapan SOP dan Standar Grooming dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Pada dimensi ***tangible***, perusahaan telah menyediakan lingkungan kerja yang bersih, rapi, dan nyaman melalui pemeliharaan area resepsionis secara berkala. Kebersihan meja resepsionis, kelengkapan fasilitas kerja, serta pergantian tanaman hias dilakukan secara rutin untuk menciptakan kesan profesional. Selain itu, resepsionis menerapkan standar *grooming* dengan menggunakan seragam sesuai jadwal, atribut kerja lengkap, dan menjaga kebersihan diri sehingga mampu memberikan kesan positif kepada tamu. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek bukti fisik menjadi salah satu faktor yang mendukung terciptanya citra perusahaan yang profesional.

Pada dimensi ***reliability***, resepsionis mampu memberikan pelayanan secara konsisten sesuai SOP perusahaan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa resepsionis memiliki kemampuan *public speaking* yang baik, menyampaikan informasi secara jelas, serta melakukan pendataan tamu dengan teliti. Kemampuan tersebut didukung oleh penerapan SOP sebagai pedoman kerja sehingga proses pelayanan berlangsung secara sistematis dan meminimalkan kesalahan. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Parasuraman et al. (1988) yang menyatakan bahwa keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan secara akurat dan konsisten sesuai harapan pengguna layanan.

Dimensi ***responsiveness*** tercermin dari kemampuan resepsionis dalam merespons kebutuhan tamu secara cepat dan tepat. Resepsionis selalu memberikan arahan kepada tamu sesuai

tujuan kunjungan serta menerapkan budaya 3S (senyum, salam, sapa) tanpa membedakan tamu internal maupun eksternal. Sikap tanggap tersebut tidak hanya mempercepat proses pelayanan, tetapi juga menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih nyaman bagi tamu.

Pada dimensi ***assurance***, penelitian menunjukkan bahwa perusahaan berupaya meningkatkan kompetensi resepsionis melalui pelatihan *service excellence* dan sertifikasi Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP). Pelatihan dilakukan secara berkala untuk memperbarui pemahaman mengenai SOP, etika pelayanan, komunikasi, serta standar *grooming*. Program tersebut meningkatkan kepercayaan tamu terhadap profesionalisme resepsionis sekaligus mendukung kualitas pelayanan perusahaan.

Selanjutnya, dimensi ***empathy*** diwujudkan melalui sikap ramah, sopan, tidak membeda-bedakan tamu, serta membiasakan mengucapkan permintaan maaf apabila terjadi kendala dan mengucapkan terima kasih setelah pelayanan selesai. Sikap tersebut menunjukkan bahwa pelayanan tidak hanya berorientasi pada penyelesaian administrasi, tetapi juga pada terciptanya hubungan yang baik antara perusahaan dan tamu. Temuan ini memperlihatkan bahwa aspek empati menjadi salah satu faktor penting dalam membangun kepuasan dan kepercayaan tamu terhadap perusahaan.

Upaya Perusahaan dalam Mendukung *Service Excellence*

Selain penerapan SOP oleh resepsionis, penelitian ini menemukan bahwa perusahaan juga memberikan dukungan melalui beberapa program untuk menjaga kualitas pelayanan. Pertama, perusahaan menerapkan **Facility Management Non Jaringan (FMNJ)** sebagai sarana *monitoring* kondisi fasilitas pelayanan sehingga area resepsionis tetap bersih, nyaman, dan siap digunakan. Evaluasi fasilitas dilakukan secara berkala sebagai bentuk pengawasan terhadap kualitas lingkungan pelayanan.

Kedua, perusahaan menyelenggarakan **pelatihan *service excellence*** setiap tahun yang berisi materi mengenai SOP, pelayanan tamu, perubahan kebijakan perusahaan, hingga *beauty class* sebagai bagian dari standar *grooming*. Pelatihan tersebut bertujuan meningkatkan kompetensi resepsionis agar mampu mengikuti perkembangan kebutuhan pelayanan perusahaan.

Ketiga, perusahaan memfasilitasi **sertifikasi BNSP** bagi resepsionis sebagai bentuk pengakuan kompetensi profesional. Sertifikasi ini menjadi bukti bahwa resepsionis telah memenuhi standar kompetensi pelayanan sesuai kebutuhan perusahaan serta meningkatkan kepercayaan diri dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

Selain itu, pengawasan rutin oleh **Koordinator Area** melalui *briefing*, evaluasi, serta pendampingan ketika terjadi kendala operasional turut mendukung konsistensi penerapan SOP. Pengawasan tersebut memastikan setiap pelayanan yang diberikan tetap sesuai prosedur dan standar perusahaan. Di sisi lain, penerapan budaya **3S (senyum, salam, sapa)**, pengelolaan pusat informasi, pendampingan pengisian data tamu, penyusunan *logbook* komunikasi, dan *self assessment* bulanan menunjukkan bahwa pelayanan resepsionis tidak hanya berfokus pada penerimaan tamu, tetapi juga pada evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya resepsionis PT Permata Graha Nusantara Area Surabaya Pemuda dalam meningkatkan kualitas pelayanan telah memenuhi lima dimensi SERVQUAL. Penerapan SOP yang konsisten, didukung standar *grooming*, pelatihan, sertifikasi kompetensi, serta pengawasan perusahaan, mampu menciptakan pelayanan yang profesional, konsisten, dan berorientasi pada kepuasan tamu. Temuan ini memperlihatkan

bahwa kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi individu resepsionis, tetapi juga oleh dukungan sistem organisasi dalam menjaga keberlangsungan *service excellence*.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan upaya resepsionis PT Permata Graha Nusantara (PGNMAS) Area Surabaya Pemuda dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan standar *grooming*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua aspek tersebut memiliki peran penting dalam mendukung terciptanya *service excellence* di lingkungan perusahaan. SOP menjadi pedoman bagi resepsionis dalam melaksanakan proses penerimaan tamu secara sistematis, konsisten, dan sesuai dengan standar keamanan perusahaan, sedangkan standar *grooming* berfungsi untuk menjaga penampilan dan sikap profesional resepsionis sehingga mampu memberikan kesan positif kepada tamu. Selain itu, perusahaan juga mendukung peningkatan kualitas pelayanan melalui pelatihan *service excellence*, sertifikasi BNSP, serta pengawasan rutin oleh Koordinator Area yang bertujuan menjaga konsistensi pelaksanaan SOP dalam kegiatan operasional.

Berdasarkan analisis menggunakan teori SERVQUAL, penerapan SOP dan standar grooming telah memenuhi lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu ***tangible***, ***reliability***, ***responsiveness***, ***assurance***, dan ***empathy***. Aspek ***tangible*** tercermin dari kebersihan area resepsionis, kelengkapan fasilitas, dan penampilan resepsionis yang sesuai dengan standar perusahaan. Aspek ***reliability*** terlihat dari kemampuan resepsionis dalam menyampaikan informasi secara jelas, akurat, dan profesional. Pada dimensi ***responsiveness***, resepsionis mampu memberikan pelayanan yang cepat, tanggap, serta menerapkan budaya 3S (senyum, salam, dan sapa) kepada seluruh tamu tanpa membedakan latar belakangnya. Sementara itu, dimensi ***assurance*** didukung melalui pelatihan dan sertifikasi kompetensi yang meningkatkan profesionalisme resepsionis, sedangkan dimensi ***empathy*** diwujudkan melalui sikap ramah, sopan, menghargai setiap tamu, serta memberikan pelayanan yang berorientasi pada kenyamanan dan kepuasan pengunjung. Temuan tersebut menunjukkan bahwa penerapan SOP dan standar *grooming* berkontribusi dalam menciptakan pelayanan yang profesional sekaligus memperkuat citra positif perusahaan di mata tamu internal maupun eksternal.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa penguasaan ***product knowledge*** resepsionis mengenai profil perusahaan, layanan, serta struktur PGN Corp masih belum optimal. Kondisi tersebut disebabkan belum tersedianya program pelatihan yang terstruktur dan berkelanjutan dari pihak *Human Capital*, sehingga resepsionis masih mengalami keterbatasan ketika memberikan informasi yang bersifat spesifik kepada tamu. Oleh karena itu, perusahaan disarankan untuk menyelenggarakan pelatihan *product knowledge* secara berkala, menyediakan media pendukung seperti modul atau *handbook* informasi perusahaan, serta melakukan evaluasi kompetensi secara rutin. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kemampuan resepsionis dalam memberikan informasi yang lebih akurat, mempercepat proses pelayanan, serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Lesmana, A. P., & Anwar, A. M. (2024). Pengaruh Penerapan SOP (Standard Operating Procedures) terhadap Efektivitas dan Produktivitas Kerja Karyawan studi pada PT. Santosa

Jatisari Kusumah Bandung Indonesia. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, *1192*, 493–501.

Mahesa, F. P., Karnati, N., & Ahmad, M. (2024). Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelatihan di UPT Pelatihan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, *6*(2), 38–53.

Maulana, R., Syafrinal, I., Subagio, R. T., Adam, R., & Wijaya, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Pengunjung Menggunakan Metode Service Performance (Studi Kasus : Taman Air Gua Sunyaragi). *Jurnal Digit*, *12*(1), 44–53.

Mega, & Angka, A. F. S. (2022). Strategi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Grand Kartika. *Jurnal Kewirausahaan*, *9*(1), 33–40.

Subakti, A. G., Maribelle, M. G., & Sanjaya, W. (2023). The Effect Of Service Quality on Customer Satisfaction During Covid-19 in The Front Office Departemen. *NHI Hospitality International Journal*, *01*(01), 28–38. https://doi.org/10.34013/nhij.v1i1.886

Tambunan, L. T. M., Sitanggang, R. A., & Tambunan, I. B. (2024). Penerapan Grooming Standard Pramusaji Sebagai Bagian dari Excellence Service di Departemen Banquet Hotel JW Marriott Medan. *Jurnal Akomodasi Agung*, *11*(2), 80–85.

Widagdo, Y. M., & Septiawati, P. (2024). Penerapan standar operasional prosedur pelayanan prima front desk agent untuk meningkatkan loyalitas tamu di hotel baron indah solo. *Jurnal Kepariwisataan Dan Hospitalitas*, *8*(1), 338–344.

Wulandari, R., & Sulistijanti, W. (2022). New Fuzzy ServQual Build with 3 Fuzzy Number. *J. Intell. Comput. Health Inform.*, *3*(2), 52–55. https://doi.org/10.26714/jichi.v3i2.11637

Erhash. Buku Pegangan Dasar & Tugas Pokok Resepsionis. Adaka Sinergi Indonesia

Tjiptono, F. (2011). Service Management: Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Andi.

Moekijat. (2008). Administrasi Perkantoran. Bandung: Mandar Maju.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). Pearson Education.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). Services marketing: Integrating customer focus across the firm (7th ed.). McGraw-Hill Education.

Barata, A. A. (2003). Dasar-dasar pelayanan prima. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Laksmi, Fuad Gani, dan Budiantoro. 2008. Manajemen Perkantoran Modern. Jakarta: Penaku.

Arnina, P. (2016). Langkah-Langkah Efektif Menyusun SOP (Standard Operating Procedures). Depok: Huta Publisher. ISBN 978-602-6475-00-8.

Hartatik, Indah Puji. (2014). Buku Pintar Membuat SOP (Standar Operating Procedure) . Yogyakarta: Flash Books.

Sugiarto, E. 2002. Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.

Laksmi, G., Gani, A., Widajanti, E., & Budiantoro. (2008). Manajemen Perkantoran Modern. Jakarta: Penaku.

Arnina, P. (2016). Langkah-Langkah Efektif Menyusun SOP (Standard Operating Procedure). Depok: Huta Publisher.

Budihardjo, M. (2014). Panduan Praktis Menyusun SOP (Standard Operating Procedure). Jakarta: Raih Asa Sukses.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988).