

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Yang Berjudul

“PERAN KOMUNIKASI PETUGAS *FRONT OFFICE* DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU”  
(Penelitian Pada Hotel Maqna Kota Gorontalo)

OLEH

DITHA DEFRIANTY MUTIARA  
NIM : 291415058

Telah Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji

Hari/Tanggal : Rabu, 02 Desember 2020  
Waktu : 09.30 – 09.45 Wita

| Dewan Penguji  | Tanda Tangan |
|--|--------------|
| 1. <u>Dr. H. Sukarman Kamuli, M.Si</u><br>NIP: 196706062000031001          | 1. ....      |
| 2. <u>Taufik R. Talalu, S.Pd, M.I.Kom</u><br>NIP: 199003132019031018       | 2. ....      |
| 3. <u>Zulacha Laisa, S.sos, M.Si</u><br>NIP: 197312142003122001            | 3. ....      |
| 4. <u>Citra F.I.L Dano Putri, S.Pd, M.I.Kom</u><br>NIP: 198410082014042001 | 4. ....      |

Gorontalo, 02 Desember 2020  
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO



Dr. Hj. Zulaccha Ngiu, M.Pd.  
NIP: 196705091998032002

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

“PERAN KOMUNIKASI PETUGAS *FRONT OFFICE* DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU”  
(Penelitian Pada Hotel Maqna Kota Gorontalo)

OLEH

DITHA DEFRIANTY MUTIARA  
NIM : 291415058

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing I

Zulacha Laisa, S.Sos., M.Si  
NIP: 197312142003122001

Pembimbing II

Citra F.I.L Dano Putri, S.Pd, M.I.Kom  
NIP: 198410082014042001

Mengetahui :

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Zulacha Laisa, S.Sos., M.Si  
NIP: 197312142003122001

**PERAN KOMUNIKASI PETUGAS *FRONT OFFICE***  
**DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU**  
**(Penelitian Pada Hotel Maqna Kota Gorontalo)**

**Ditha Defrianty Mutiara**

Skripsi Prodi Ilmu Komunikasi  
Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Gorontalo

**ABSTRAK**

Peran komunikasi dalam suatu pelayanan *front office* merupakan salah satu peranan departemen yang sangat berperan penting ketika tamu mengunjungi sebuah hotel. Peran komunikasi mereka tersebut yang akan diperlukan untuk berhubungan dengan pelayanan para tamu baik saat tamu baru tiba (*check in*) sampai tamu meninggalkan hotel (*check out*) agar tujuan hotel untuk meningkatkan kepuasan tamu selalu terjaga dengan baik. Adapun rumusan masalahnya yaitu, bagaimana peran komunikasi petugas *front office* dalam meningkatkan kepuasan tamu. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peran komunikasi petugas *front office* dalam meningkatkan kepuasan tamu.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dan pendekatan kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran komunikasi petugas *front office* ini sangat membantu dalam hal pelayanan. Dalam meningkatkan citra yang baik maka memerlukan adanya komunikasi, karena komunikasi dapat memberikan peranan yang sangat penting untuk sebuah kepuasan tamu dalam pelayanan hotel.

Kesimpulannya dalam mendapatkan sebuah citra perusahaan yang baik maka memerlukan adanya peran komunikasi yang efektif untuk meningkatkan kepuasan tamu. Serta saran peneliti dalam penelitian ini yaitu petugas harus lebih teliti lagi dalam hal melayani tamu dan juga harus mampu memaknai apa saja yang menjadi keinginan dari tamu.

**Kata kunci: Peran Komunikasi, Hotel Maqna, Kepuasan Tamu,**

**THE ROLE OF FRONT OFFICE COMMUNICATIONS  
IN IMPROVING GUEST SATISFACTION  
(Study at Maqna Hotel, Gorontalo City)**

**Ditha Defrianty Mutiara**

Undergraduate Thesis, Department of Communication Science  
Faculty of Social Sciences, Universitas Negeri Gorontalo

**ABSTRACT**

The role of communication in front office services is one of the most important department roles when guests visit a hotel. Their role of communication will be needed in relation to guest services, both when new guests arrive (check-in) and when guests leave the hotel (check out) so that the hotel's goal of increasing guest satisfaction is achieved and maintained. As a result of this research problem, the purpose of this study was to determine the role of front office communication in increasing guests' satisfaction.

It employed a qualitative method and qualitative descriptive approach. The results of this study indicated that the communication role of the front office officers is very helpful in terms of service. Improving a good image requires communication because it can provide an important role in guest satisfaction with hotel services.

Simply put, an effective communication role is needed to increase guest satisfaction so that the corporate will obtain a good image as well. Likewise, the researcher's suggestion in this study is that officers must be more punctilious in serving guests and be able to interpret what guests want.

**Keywords: Role of Communication, Maqna Hotel, Guest Satisfaction**

