

GROOMING DAN KINERJA *FRONT OFFICE* DALAM MEMBENTUK PERSEPSI TAMU TERHADAP PROFESIONALITAS HOTEL GRAND PURI SARON

Fera Dhian Anggraini^{1*}, Na'umi Berliana², I Ketut Suardana³

^{1,3}Akademi Pariwisata Dharma Nusantara Sakti, Indonesia

²Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta, Indonesia

feestroby@gmail.com^{1*}; naumiber@gmail.com²; suardana.ketut28@gmail.com³

Abstrak

Grooming adalah bagian dari upaya perawatan diri yang dilakukan untuk menjaga penampilan, kebersihan, dan kerapian tubuh agar terlihat menarik dan profesional di lingkungan kerja. Penelitian ini bertujuan untuk memahami standar *grooming* dan kinerja karyawan Departemen *Front Office* yang berperan dalam membentuk persepsi tamu terhadap profesionalitas Hotel Grand Puri Saron Yogyakarta. Penelitian ini difokuskan untuk menggali makna penampilan profesional, sikap pelayanan, dan interaksi karyawan dengan tamu dalam lingkup pelayanan perhotelan. Pendekatan kualitatif dengan observasi partisipatif dan wawancara mendalam digunakan dalam penelitian ini yang diterapkan pada karyawan *front office* dan tiga tamu hotel. Data dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa standar *grooming* yang konsisten menjadi indikator awal penilaian tamu terhadap kesan profesional karyawan. Kinerja pelayanan yang responsif, sopan, dan komunikatif memperkuat persepsi positif tamu terhadap kualitas layanan dan citra hotel. Sebaliknya, ketidakkonsistenan dalam penampilan atau sikap pelayanan dapat menurunkan kepercayaan tamu terhadap profesionalitas hotel secara keseluruhan.

Kata Kunci: *Grooming, Kinerja Front Office, Persepsi Tamu, Profesionalitas, Hotel*

Abstract

Grooming is a part of self-care endeavor made to maintain one's appearance, cleanliness, and neatness in order to appear attractive and professional at work. This study aims to comprehend the standards of grooming and the performance of Front Office Department employees in shaping guests' perceptions of professionalism at Hotel Grand Puri Saron Yogyakarta. The research focuses on exploring the meaning of professional appearance, service attitude, and employee guest interaction within the scope of hospitality services. A qualitative approach was employed through participatory observation and in-depth interviews involving front office employees and three hotel guests. The data were analyzed through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results indicate that consistent grooming standards serve as an initial indicator of guests' impression towards employees' professionalism. Responsive, polite, and communicative service performance strengthens guests' positive perceptions of service quality and the hotel's image. Conversely, inconsistency in appearance or service attitude can decrease guests' trust in the overall professionalism of the hotel.

Keywords: *Grooming, Front Office Performance, Guest Perception, Professionalism, Hotel*

1. PENDAHULUAN

Kualitas pengalaman tamu sangat ditentukan oleh fasilitas fisik, terutama oleh kualitas kontak layanan antara tamu dan karyawan (Anggraini & Utami, 2022; Lubis et al., 2024). Perhotelan sebagai salah satu industri jasa sangat bergantung pada interaksi manusia untuk mewujudkan kualitas pengalaman tamu yang baik (Ali et al., 2021; Park et al., 2022). Departemen *Front Office* berada posisi utama karena menjadi titik sentuh pertama dan terakhir bagi tamu yang dimulai dari proses reservasi, *check-in*, layanan informasi, hingga penyelesaian administrasi pada waktu check-out. Perilaku, sikap, dan penampilan karyawan *front office* berfungsi sebagai penanda penting yang dapat dengan cepat ditangkap oleh tamu untuk menilai profesionalitas keseluruhan hotel (Dimanche & Lo, 2022; Lathifah, 2023). Setiap interaksi yang terjadi antara tamu dan karyawan *front office* menjadi bagian dari proses pembentukan persepsi terhadap profesionalitas, keramahan, dan efisiensi layanan yang diberikan.

Salah satu aspek penampilan yang sering disebut sebagai indikator profesionalisme adalah *grooming* yang mencakup kesesuaian seragam, kebersihan diri, tata rambut, rias wajah yang proporsional, kebersihan kuku, dan atribut nonverbal seperti postur dan senyum (Widyana & Shofiah, 2023). *Grooming* merupakan dasar estetika yang berfungsi sebagai representasi visual nilai organisasi dan komitmen layanan yang dimiliki karyawan (Kampani & Jhamb, 2021; Chung & Byrom, 2021; Lemuela & Chandra, 2023). Standar *grooming* yang konsisten dapat mempercepat pembentukan persepsi positif tamu terhadap kredibilitas dan kapabilitas staf serta hotel dalam lingkup industri, khususnya perhotelan yang sangat dipengaruhi oleh impresi awal. *Grooming* menjadi elemen strategis untuk membangun citra profesional dan meningkatkan kepercayaan tamu terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh hotel (Roncally et al., 2024; Rosanda & El Wafa, 2023; Singgalen, 2024).

Namun, fenomena diskriminasi penampilan fisik seperti penilaian dan perlakuan yang berbeda terhadap seseorang berdasarkan aspek penampilan luar juga mendapat perhatian dalam kajian perhotelan. Beberapa penelitian terbaru menemukan bahwa adanya bias terkait penampilan dapat memengaruhi penilaian terhadap profesionalisme, pelaksanaan tugas, dan peluang pengembangan karier karyawan di sektor pariwisata dan perhotelan. Oleh karenanya, penerapan standar *grooming* harus dilakukan secara seimbang dengan menjaga citra hotel tanpa menimbulkan diskriminasi atau beban berlebihan bagi karyawan. Pendekatan manajerial yang sensitif dapat diterapkan untuk meminimalkan dampak negatif dari diskriminasi penampilan sekaligus memaksimalkan manfaat *grooming* terhadap persepsi tamu (Arbia & Sugitanata, 2024).

Kinerja *front office*, seperti kecepatan respons, kemampuan komunikasi, empati, inisiatif memecahkan masalah, dan kepatuhan terhadap prosedur layanan juga menjadi penentu persepsi

tamu terhadap profesionalitas selain aspek penampilan (Wulanda et al., 2024). Kombinasi antara penampilan yang rapi dan kinerja yang kompeten membentuk interaksi layanan yang menyeluruh, sehingga tamu menilai profesionalisme didasarkan berbagai unsur yang saling berkesinambungan (Anggraini & Ika, 2021; Marques & Monteiro, 2024; Sattler, 2025). Hotel di Yogyakarta menawarkan layanan yang kompetitif secara fasilitas dan kaya dalam kualitas layanan personal. Hotel Grand Puri Saron Yogyakarta sebagai objek studi berhadapan dengan tamu domestik dan internasional yang memiliki ekspektasi berbeda terhadap profesionalisme dan penampilan karyawan. Kajian kontekstual mengenai cara *grooming* dan kinerja *front office* dalam membentuk persepsi tamu dapat memberi masukan praktis bagi manajemen hotel untuk merumuskan standar *grooming* yang sesuai, modul pelatihan kinerja *front office*, dan kebijakan layanan yang sensitif terhadap keberagaman tamu dan karyawan.

2. METODE PENELITIAN

Pendekatan kualitatif deskriptif dipilih dalam penelitian ini untuk memahami secara mendalam peran standar *grooming* dan kinerja karyawan *front office* dalam membentuk persepsi tamu terhadap profesionalitas Hotel Grand Puri Saron Yogyakarta. Pendekatan kualitatif deskriptif diyakini mampu memberikan pemahaman kontekstual mengenai makna, pandangan, serta pengalaman subjektif partisipan yang terlibat secara langsung dalam interaksi pelayanan di lingkungan hotel. Menurut Manullang et al. (2025), penelitian kualitatif berfokus pada eksplorasi makna yang dikonstruksi oleh individu dalam konteks sosial tertentu. Kualitatif merupakan suatu metode penelitian yang menekankan pada pemahaman fenomena sosial secara mendalam dengan cara melihat realitas dari sudut pandang partisipan, bukan dari sudut pandang peneliti (Waruwu, 2024). Pendekatan kualitatif dianggap paling sesuai untuk mengkaji dinamika perilaku pelayanan, standar penampilan, dan persepsi tamu yang muncul melalui pengalaman interaksi langsung di area *front office*.

Penelitian ini dilakukan di Hotel Grand Puri Saron yang berlokasi di kawasan strategis wisata dan bisnis di Kota Yogyakarta. Lokasi ini dipilih secara sengaja (*purposive sampling*) karena memiliki standar pelayanan bintang tiga dengan struktur Departemen *Front Office* yang lengkap, dan melayani tamu dari berbagai latar belakang baik domestik maupun internasional, dengan melibatkan karyawan *front office* dan tamu hotel yang memiliki pengalaman langsung dalam proses pelayanan sebagai informannya. Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu ditentukan berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian (Makwana et al., 2023; Ahmad & Wilkins, 2025). Informan penelitian ini terdiri dari:

1. Tiga orang karyawan *front office*, yang mencakup posisi *receptionist*, *guest relation officer*, dan *front office supervisor*.

2. Tiga orang tamu hotel, yang dipilih berdasarkan variasi latar belakang (tamu bisnis dan tamu rekreasi) serta kesediaan untuk memberikan pengalaman dan persepsinya terhadap layanan hotel.

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui dua cara yaitu wawancara mendalam dan observasi partisipatif. Wawancaranya dilakukan secara tatap muka dengan informan untuk menggali persepsi, pengalaman, dan pandangan mengenai *grooming* dan kinerja *front office*. Pertanyaannya disusun secara semi-terstruktur agar informan dapat memberikan jawaban terbuka dan reflektif. Observasinya dilakukan dengan cara mengamati langsung aktivitas pelayanan di area *front office* yang meliputi penampilan karyawan, gaya komunikasi, dan interaksi antara karyawan dan tamu. Observasi digunakan untuk membantu menangkap makna sosial dan situasi nyata yang membentuk persepsi profesionalitas. Wawancara mendalam dan observasi partisipatif merupakan teknik pengumpulan data primer dalam penelitian kualitatif yang berorientasi pada pemahaman makna dan konteks sosial dari perilaku manusia (Anas & Ishaq, 2022; Chand, 2025).

Data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara dianalisis menggunakan model interaktif yang meliputi tiga tahapan yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan (Miles, Huberman & Saldana, 2014). Setelah seluruh data selesai dianalisis, kemudian diuji keabsahannya menggunakan teknik triangulasi, yaitu pemeriksaan silang antara berbagai sumber dan metode pengumpulan data (Susanto & Jailani, 2023). Validitas data dapat terjaga dan hasil penelitiannya dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah dengan melakukan langkah uji keabsahan data tersebut. Penelitian ini menjunjung tinggi prinsip etika penelitian, yaitu kerahasiaan identitas informan, persetujuan partisipasi secara sukarela, dan penghormatan terhadap hak privasi (Saadah et al., 2022; Sibarani & Albina, 2025).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini akan menjelaskan tentang hubungan antara standar *grooming* dan kinerja karyawan Departemen *Front Office* dalam membentuk persepsi tamu terhadap profesionalitas Hotel Grand Puri Saron Yogyakarta.

3.1. Gambaran Umum Pelaksanaan *Grooming* di Hotel Grand Puri Saron

Hasil observasi menunjukkan bahwa Hotel Grand Puri Saron telah menerapkan standar *grooming* yang cukup ketat pada karyawan *front office*. Setiap karyawan wajib mengenakan seragam rapi sesuai jadwal harian, menjaga kebersihan diri, menggunakan rias wajah yang natural bagi perempuan, dan mempertahankan sikap tubuh tegap dan senyum ramah saat berinteraksi dengan tamu. Aturan *grooming* tersebut tertuang dalam *Standard Operating Procedure* (SOP) Departemen *Front Office* yang diawasi langsung oleh supervisor melalui *briefing* pagi.

Pengawasannya bertujuan untuk memastikan bahwa keseragaman visual karyawan yang dianggap mencerminkan identitas hotel. Namun, hasil wawancara dengan tiga karyawan *front office* menunjukkan bahwa tidak semua aspek *grooming* mudah diterapkan secara konsisten. Faktor kelelahan kerja dan jadwal *shift* malam sering kali memengaruhi kenyamanan dalam mempertahankan penampilan yang ideal. Salah satu informan yang merupakan *receptionist* menyampaikan bahwa menjaga rias wajah agar tetap rapi selama *shift* panjang sering kali menimbulkan tekanan psikologis, terutama ketika interaksi dengan tamu sedang padat. Berikut kutipan wawancaranya: “*Kalau shift sore sampai malam, make up sering luntur dan rambut mulai berantakan. Tapi supervisor tetap minta tampil segar, jadi kadang terasa seperti beban tambahan,*” (Informan 1, wawancara 2025).

Fenomena tersebut memperlihatkan bahwa penerapan *grooming* sangat berkaitan dengan aspek visual dan menyangkut beban emosional serta tanggung jawab profesional yang harus dikelola oleh karyawan. *Grooming* menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari citra diri profesional yang membutuhkan dukungan manajerial. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian dari Simanjuntak & Yapari (2020), yang menyatakan bahwa standar penampilan dalam industri perhotelan berfungsi sebagai simbol citra perusahaan dan sekaligus sebagai bentuk kontrol organisasi terhadap emosi dan perilaku karyawan selama memberikan pelayanan. Penelitian lain oleh Teoh et al. (2019) dan Syaharani et al. (2024), juga menegaskan bahwa tuntutan menjaga penampilan rapi dan ekspresi positif secara berkelanjutan sering kali menimbulkan tekanan psikologis, terutama pada *frontliner* yang berinteraksi langsung dengan tamu.

3.2. Kinerja *Front Office* dan Persepsi Tamu terhadap Profesionalitas

Hasil wawancara dengan tamu menunjukkan bahwa kinerja pelayanan *front office* memiliki kontribusi besar terhadap penilaian tamu mengenai profesionalitas hotel. Dimensi kinerja yang paling terlihat terletak pada keramahan, kecepatan pelayanan, kemampuan komunikasi, dan kemampuan memecahkan masalah dengan tenang. Tamu sering kali mengaitkan profesionalitas pada kecepatan melayani dan pada sikap empatik serta konsistensi perilaku sopan dalam setiap interaksi. Seorang tamu domestik menyatakan dalam wawancaranya sebagai berikut: “*Karyawan di front office selalu menyapa dengan senyum dan sigap membantu, meskipun antrean cukup panjang. Saya jadi merasa dihargai sebagai tamu.*” (Tamu 1, wawancara 2025).

Namun, tamu lain mengungkapkan bahwa ketika petugas terlihat lelah atau kurang rapi di akhir *shift*, kesan profesional sedikit menurun. Hal tersebut mengindikasikan bahwa penampilan fisik dan performa pelayanan saling berkesinambungan dalam membentuk persepsi keseluruhan terhadap profesionalitas hotel. Berikut adalah kutipan wawancaranya: “*Kalau pas petugas sudah terlihat capek, kayak rambut berantakan atau wajahnya kusut, perasaan saya kok jadi*

pelayanannya kurang maksimal, meskipun sebenarnya mereka tetap ramah.” (Tamu 2, wawancara 2025).

Temuan tersebut memperlihatkan bahwa persepsi profesionalitas tamu terhadap karyawan *front office* terbentuk melalui kombinasi antara aspek visual dan perilaku pelayanan. Penampilan rapi dan ekspresi positif menciptakan kesan percaya dan nyaman, sedangkan kinerja yang cepat dan komunikatif memperkuat kesan kompeten. Menurut Sangwan & Bhakar (2018), interaksi antara kualitas pelayanan dan citra personal karyawan memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas tamu di industri perhotelan. Kinerja yang baik mampu menetralkan persepsi negatif akibat ketidaksempurnaan penampilan, begitu pula sebaliknya penampilan prima tanpa pelayanan yang tulus dianggap sebagai formalitas semata. Temuan tersebut memperkuat pandangan dari Setyaningrum & Maharani (2024), yang menyebutkan bahwa profesionalisme layanan bersifat menyeluruh dengan menggabungkan aspek visual, perilaku, dan emosi kerja.

3.3. Keterhubungan antara *Grooming* dan Kinerja dalam Membangun Persepsi Profesionalitas

Berdasarkan hasil reduksi dan kategorisasi data wawancara serta observasi, ditemukan adanya hubungan sinergis antara standar *grooming* dan kinerja pelayanan di Hotel Grand Puri Saron dalam membentuk persepsi tamu. *Grooming* yang konsisten dapat memberikan sinyal awal mengenai kualitas layanan, sementara kinerja yang tanggap dapat memperkuat kepercayaan dan loyalitas tamu. Berikut adalah tabel temuan tematik hasil wawancara dan observasi terhadap karyawan dan tamu Hotel Grand Puri Saron:

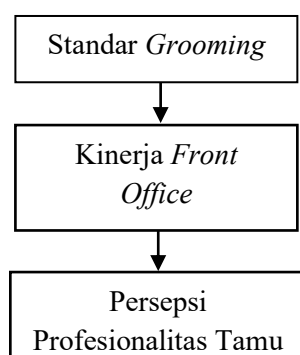
Tabel 1. Temuan Tematik Hubungan *Grooming* dan Kinerja Front Office terhadap Persepsi Tamu

Tema	Temuan	Dampak Terhadap Persepsi Tamu
Konsistensi <i>grooming</i>	Penampilan seragam, kebersihan, dan ekspresi ramah dijaga sebagai simbol profesionalisme	Menimbulkan kesan positif awal dan meningkatkan kepercayaan terhadap hotel
Sikap pelayanan dan konsistensi	Pelayanan cepat, sopan, dan komunikatif dianggap sebagai bentuk kinerja unggul	Meningkatkan kenyamanan, kepercayaan, dan citra profesional hotel
Tekanan emosional dan <i>shift</i> kerja	Tuntutan menjaga penampilan dalam kondisi lelah menyebabkan stres kerja ringan	Dapat menurunkan kualitas interaksi dan persepsi profesional jika tidak dikelola
Responsivitas terhadap keluhan tamu	Karyawan yang mampu mengatasi masalah dengan	Persepsi positif terhadap kemampuan <i>problem-solving</i> hotel

Tema	Temuan	Dampak Terhadap Persepsi Tamu
Keselarasan visual dan verbal	empati dinilai profesional meski penampilan sederhana Penampilan rapi didukung tutur kata sopan dan sikap tulus	Memunculkan kesan profesional dan meningkatkan nilai layanan personal

3.4. Model Konseptual Hasil Penelitian

Hasil analisis data menunjukkan bahwa hubungan antara standar *grooming*, kinerja *front office*, dan persepsi profesionalitas tamu membentuk pola keterkaitan yang saling memengaruhi. Standar *grooming* memiliki peran sebagai representasi visual profesionalitas, sedangkan kinerja *front office* menjadi cerminan perilaku pelayanan yang mencerminkan kompetensi dan sikap kerja karyawan. Kedua elemen tersebut tidak berdiri sendiri, melainkan saling memperkuat dalam menciptakan kesan positif di mata tamu. Standar *grooming* berfungsi sebagai identitas citra perusahaan yang tampak secara langsung melalui penampilan fisik, keseragaman seragam, rias wajah yang sesuai, serta sikap tubuh yang sopan di Hotel Grand Puri Saron. Sementara itu, kinerja *front office* tercermin dalam responsivitas terhadap seluruh kebutuhan tamu, kemampuan komunikasi interpersonal, empati, dan keterampilan memecahkan dalam masalah dengan tenang dan efektif. Kombinasi antara kedua faktor tersebut membentuk pengalaman tamu yang utuh dan menentukan cara tamu dalam menilai profesionalitas layanan hotel. Berikut adalah bagan yang menggambarkan hubungan antar variabel yang ditemukan dalam penelitian ini.



Gambar 1. Hubungan *Grooming* dan Kinerja *Front Office* terhadap Persepsi Profesionalitas Tamu

Keterhubungan antara *grooming* dan kinerja *front office* dapat menciptakan pengalaman layanan yang menyeluruh dan berkontribusi langsung terhadap pembentukan citra profesional hotel di benak tamu. Temuan tersebut memperkuat pandangan Selem et al. (2023), yang menyatakan bahwa persepsi kualitas pelayanan dalam industri perhotelan merupakan hasil dari kombinasi antara bukti fisik dan kinerja manusia yang dirasakan tamu secara berkesinambungan.

Model konseptual tersebut menegaskan bahwa profesionalitas merupakan produk dari keterampilan teknis dan sekaligus hasil dari interaksi harmonis antara visualitas, perilaku, dan emosi dalam pelayanan. Penguatan standar *grooming* yang berempatik dan pelatihan kinerja berbasis empati dapat menjadi strategi efektif untuk membangun kepercayaan tamu dan meningkatkan citra positif hotel secara berkelanjutan (Perez & Apritado, 2022).

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa *grooming* dan kinerja *front office* memiliki peran yang saling melengkapi dalam membentuk persepsi tamu terhadap profesionalitas Hotel Grand Puri Saron. Standar *grooming* yang konsisten dapat menjadi aspek visual dari citra profesional dan berfungsi sebagai bentuk komunikasi nonverbal yang menegaskan identitas dan kredibilitas hotel. Penampilan yang rapi, seragam yang sesuai, serta ekspresi yang ramah memberikan kesan awal positif yang memengaruhi kepercayaan tamu terhadap kualitas layanan. Kinerja *front office* yang mencakup kecepatan, ketepatan, empati, dan kemampuan komunikasi terbukti memiliki pengaruh langsung terhadap persepsi profesionalitas tamu.

Karyawan yang mampu melayani dengan sopan, tanggap, dan tenang dalam menghadapi permasalahan tamu dinilai lebih profesional dan kompeten. Kombinasi antara penampilan yang baik dan perilaku pelayanan yang berkualitas menciptakan pengalaman tamu yang utuh serta memperkuat citra positif hotel di mata pengunjung. Penelitian ini juga menemukan bahwa tuntutan menjaga penampilan yang ideal secara berkelanjutan dapat menimbulkan tekanan psikologis bagi karyawan, terutama pada *shift* panjang atau beban kerja tinggi, sehingga diperlukan dukungan manajerial yang manusiawi dan berempati untuk menyeimbangkan antara tuntutan penampilan dan kenyamanan kerja. Profesionalitas dalam pelayanan hotel merupakan hasil dari keterpaduan antara bukti fisik (*grooming*) dan perilaku pelayanan (*kinerja front office*). Upaya peningkatan profesionalitas harus dilakukan melalui pengawasan penampilan dan diikuti dengan pembinaan sikap, pelatihan komunikasi interpersonal, serta pengelolaan kesejahteraan emosional karyawan.

5. REFERENSI

- Ahmad, M., & Wilkins, S. (2025). Purposive sampling in qualitative research: A framework for the entire journey. *Quality & Quantity*, 59(2), 1461-1479.
- Ali, B. J., Gardi, B., Othman, B. J., Ahmed, S. A., Ismael, N. B., Hamza, P. A., ... & Anwar, G. (2021). Hotel service quality: The impact of service quality on customer satisfaction in hospitality. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(3), 14-28.
- Anas, N. A. S. I. R. U., & Ishaq, K. A. M. I. L. U. (2022). Qualitative research method in social and behavioural science research. *International journal of management, social sciences, peace and conflict studies*, 5(1), 89-93.

- Anggraini, F. D., & Ika, S. (2021). Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Produk (Makanan) Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Yellow Star Ambarukmo. *Mabha Jurnal*, 2(1), 59-69.
- Anggraini, F. D., & Utami, L. B. (2022). Upaya Meningkatkan Kinerja Waiter Atau Waiters Dalam Menunjang Keberhasilan Operasional Food And Beverage Service Terhadap Dampak Penjualan Di Hotel Grand Keisha Yogyakarta. *Mabha Jurnal*, 3(1), 10-18.
- Arbia, A., & Sugitanata, A. (2024). Integrasi Teori Stigma Erving Goffman Terhadap Keadilan Sosial Bagi “Good Looking” Dan Diskriminasi Untuk “Bad Looking”. *JURNAL DARUSSALAM: Pemikiran Hukum Tata Negara dan Perbandingan Mazhab*, 4(1), 110-124.
- Chand, S. P. (2025). Methods of Data Collection in Qualitative Research: Interviews, Focus Groups, Observations, and Document Analysis. *Advances in Educational Research and Evaluation*, 6(1), 303-317.
- Chung, S. Y., & Byrom, J. (2021). Co-creating consistent brand identity with employees in the hotel industry. *Journal of Product & Brand Management*, 30(1), 74-89.
- Dimanche, F., & Lo, K. (2022). The elusive search for talent: Skill gaps in the Canadian luxury hotel sector. *Tourism and Hospitality*, 3(1), 31-46.
- Kampani, N., & Jhamb, D. (2021). Uncovering the dimensions of servicescape using mixed method approach—A study of beauty salons. *Benchmarking: An International Journal*, 28(4), 1247-1272.
- Lathifah, S. (2023). An Analysis of Jargons Used by Receptionists in Front Office Hotels at Lombok. *International Journal of Social Science*, 3(4), 529-538.
- Lemuela, J. K., & Chandra, E. (2023). Perancangan Identitas Visual Layanan Mobile Grooming Hi Pets. *Gorga: Jurnal Seni Rupa*, 12(2), 265-272.
- Lubis, A. L., Dhabitah, G. D., & Wibowo, A. E. (2024). Peran Front Office Dalam Mengelola Keluhan dan Masukan Tamu di Montigo Resorts Batam. *Journal of Tourism and Interdisciplinary Studies*, 4(2), 94-112.
- Makwana, D., Engineer, P., Dabhi, A., & Chudasama, H. (2023). Sampling methods in research: A review. *International Journal of Trend in Scientific Research and Development*, 7(3), 762-768.
- Manullang, M., Elfani, E., Dewi, I., & Surya, E. (2025). Paradigma Interpretif dan Pendekatan Kualitatif Dalam Pendidikan Matematika. *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 10(02), 237-248.
- Marques, G. S., & Monteiro, A. (2024). Soft and Interpersonal Skills for Development as Professional in the Service Industry. In *International Handbook of Skill, Education, Learning, and Research Development in Tourism and Hospitality* (pp. 393-413). Singapore: Springer Nature Singapore.
- Miles, M.B., Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Park, S., Kwun, D. J., Park, J. Y., & Bufquin, D. (2022). Service quality dimensions in hotel service delivery options: Comparison between human interaction service and self-service technology. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 23(5), 931-958.

- Perez, M. D., & Apritadito, J. M. M. (2022). Towards framework development: Exploring the role of skills competencies and service quality to guest experience in food and beverage department of hotels in NCR. *International Journal of Research*, 10(5), 31-46.
- Roncally, F. M. D., Susila, I. M. G. D., & Wulandari, P. P. (2024). Strategic Approaches for Elevating Room Service Quality at Hotel Asa Larantuka, East Flores Regency. *Bali Journal of Hospitality, Tourism and Culture Research*, 2(1), 67-85.
- Rosanda, I., & El Wafa, F. (2023). The Influence of Personal Grooming and Interpersonal Communication Capability of Frontliner Employees on Customer Satisfaction of Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Batulicin Jhonlin. In *International Student Conference on Business, Education, Economics, Accounting, and Management (ISC-BEAM)* (Vol. 1, No. 1, pp. 461-470).
- Saadah, M., Prasetyo, Y. C., & Rahmayati, G. T. (2022). Strategi dalam menjaga keabsahan data pada penelitian kualitatif. *Al-'Adad: Jurnal Tadris Matematika*, 1(2), 54-64.
- Sangwan, A. D., & Bhakar, S. S. (2018). The effect of service quality, brand image and customer satisfaction on customer loyalty: evidence from hotel industry. *Prestige International Journal of Management & IT-Sanchayan*, 7(1), 1-15.
- Sattler, H. P. (2025). The Importance of the Level of Care for Personal Services: Personal Guest Service in the Context of Guest Centricity and Guest Care. Springer Nature.
- Selem, K. M., Sigala, M., Shoukat, M. H., Shehata, A. E., & Mkheimer, I. M. (2023). Unperplexing the nexus between physical evidence and guest retention at beach resorts: multiple sequential mediation models. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 32(6), 717-744.
- Setyaningrum, A. N., & Maharani, V. (2024). The impact of emotional intelligence, professionalism, and compensation on work productivity: Study at a manufacturing company in Pasuruan. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship (e-Journal)*, 18(2), 330-347.
- Sibarani, N. H., & Albina, M. (2025). Etika dalam Penelitian Pedidikan. *Karakter: Jurnal Riset Ilmu Pendidikan Islam*, 2(3), 10-21.
- Simanjuntak, D., & Yapari, S. T. I. E. P. A. R. (2020). The Analysis Of Nonverbal Symbolic Interaction By Frontliner In The Service Of Five Star Hotels In Bandung. *Tourism Scientific Journal*, 5(2), 212-218.
- Singgale, Y. A. (2024). Hotel Customer Satisfaction: A Comprehensive Analysis of Perceived Cleanliness, Location, Service, and Value. *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, 5(3), 352-369.
- Susanto, D., & Jailani, M. S. (2023). Teknik pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ilmiah. *QOSIM: Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 1(1), 53-61.
- Syahrani, N., Fatimah, Z., & Lubis, A. L. (2024). Profesionalisme Front Office Untuk Meningkatkan Tingkat Hunian di Beverly Hotel Batam. *Media Bina Ilmiah*, 19(3), 4133-4144.
- Teoh, M. W., Wang, Y., & Kwek, A. (2019). Coping with emotional labor in high stress hospitality work environments. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 28(8), 883-904.
- Waruwu, M. (2024). Pendekatan penelitian kualitatif: Konsep, prosedur, kelebihan dan peran di bidang pendidikan. *Afeksi: Jurnal Penelitian Dan Evaluasi Pendidikan*, 5(2), 198-211.

- Widyana, S. F., & Shofiah, N. (2023). Analisis Deskriptif Good Impession/Grooming Pada Karyawan Auto 2000 Cabang Pateur. *Pro Mark*, 13(2), 29-38.
- Wulanda, O. D., Wibowo, A., Lubis, A. L., & Fatimah, Z. (2024). Peran Komunikasi Interpersonal Front Office dalam Meningkatkan Pengalaman Tamu di Asialink Hotel By Prasanthy Batam. *Jurnal Mekar*, 3(1), 19-24.