

## HUBUNGAN LOBBY AMBASSADOR DAN KUALITAS PELAYANAN TAMU VIP DI DEPARTEMEN FRONT OFFICE PADA HOTEL GRAND HYATT JAKARTA

Azzahra Putri Larasati<sup>1</sup>, Roy Daniel samboh<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Perhotelan, Universitas Asa Indonesia

<sup>2</sup> Program Studi Perhotelan, Universitas Asa Indonesia

[azzahra1501@gmail.com](mailto:azzahra1501@gmail.com), [roydanielsamboh@gmail.com](mailto:roydanielsamboh@gmail.com)

### Abstract

*This study aims to determine the relationship between the Ambassador Lobby and VIP guest service quality in the front office department at the Grand Hyatt Jakarta hotel in terms of the 5 dimensions of service quality, namely: tangibles, reliability, responsiveness, empathy (emphaty), and assurance (assurance). This type of research is descriptive with the method of job analysis. For this job analysis method using a data collection process that analyzes a job or activity directly. This data collection technique is carried out by coming directly, and observing and analyzing it yourself. Based on the results of the research and discussion, it can be seen that the Ambassador Lobby is related to the quality of service for VIP guests at the Grand Hyatt Jakarta hotel. The author uses descriptive research methods and quantitative approaches and is processed using the Validity Test, Reliability Test, and Spearman's Rank Correlation Test, whereby using this research method it will be known that there is a significant relationship between variables (X) and variable (Y) to be studied so that it makes conclusions that will clarify the description of the object under study. The conclusion of this study is that the Ambassador Hotel Grand Hyatt Jakarta Lobby has many advantages, behind these advantages there are also disadvantages. However, these deficiencies can be minimized by improving services for VIP guests at the Grand Hyatt Jakarta hotel.*

**Keywords:** *Lobby Ambassador Relations; SOP; Service Quality; VIP Guest Service;*

## Latar Belakang

*Lobby Ambassador* sebagai anggota staf yang langsung berinteraksi dengan tamu sejak mereka tiba di hotel termasuk menyapa, membantu, menjawab dan menjelaskan semua hal yang berkaitan dengan kegiatan di dalam dan di luar hotel. Perannya yang paling penting adalah sebagai jembatan antara hotel dan tamu, terutama tamu VIP. Memastikan bahwa para tamu puas dengan layanan yang diberikan dan memenuhi harapan mereka. *Lobby Ambassador* berperan sangat penting dalam melayani dan menangani tamu VIP yang berkunjung ke hotel dari *check-in* hingga *check-out*. Namun, *Lobby Ambassador* juga menyediakan layanan seperti kamar hotel dan bantuan tur, penanganan bagasi tamu, dan layanan *Business Centre*. *Lobby Ambassador* adalah seksi yang menjadi bagian dari departemen *Front Office*.

*Front office* merupakan pekerjaan yang mewakili kesan pertama yang baik dari hotel, saat menyambut pelanggan. Sebagai salah satu *sub-room* department, *Front Office* terutama bertanggung jawab untuk menjual kamar sebanyak-banyaknya sesuai dengan okupansi, *level* dan *rate* yang ditentukan. *Front office* merupakan pusat dari hotel dan titik kontak pertama bagi para tamu untuk mendapatkan informasi, sehingga juga berperan penting dalam memberikan informasi penting untuk kehidupan sehari-hari. Departemen *Front Office* hotel yang secara operasional bekerja kontak langsung dengan para tamu untuk mempertimbangkan kebutuhan mereka selama *check-in* dan *check-out* dan untuk memberikan informasi yang mereka butuhkan. (Mahmudi & ZA, 2015). Salah satu bagian yang sangat berperan dalam *Front Office* adalah bagian *Lobby Ambassador*.

Dalam penulisan Karya Tulis Akhir ini, saya sebagai penulis menitik beratkan pada peran *Lobby Ambassador* dalam melayani tamu VIP dan VVIP. *Lobby Ambassador* yang dimana di bawah

naungan *Front Desk/Front Office Departement* yang *section* nya berdiri sendiri di Hotel Grand Hyatt. Sama halnya seperti departemen yang sering disebut GRO (*Guest Relations Officer*). Seorang *Lobby Ambassador* Hotel Grand Hyatt Jakarta memiliki tanggung jawab yang besar dalam menampung tamu VIP dan VVIP.

## Tinjauan Pustaka

Dalam jurnal (Rahmadi Islam, 2018) Hotel merupakan tempat menginap yang terdiri atas beberapa atau banyak kamar yang disewakan kepada masyarakat umum untuk waktu-waktu tertentu serta menyediakan makanan dan minuman untuk para tamunya, (Hurdawaty dan Parantika, 2018:7). Sedangkan menurut UU No.10 Tahun 2019 tentang Kepariwisata menjelaskan bahwa “hotel adalah usaha yang menyediakan pelayanan penginapan yang dapat dilengkapi dengan pelayanan pariwisata lainnya”.

*Lobby Ambassador* adalah petugas yang berhubungan langsung dengan tamu sejak pertama kali tiba di hotel termasuk diantaranya menyapa, membantu, menjawab serta memberikan penjelasan tentang semua hal yang berkaitan tentang aktivitas yang ada didalam maupun diluar hotel. *Lobby Ambassador* dalam jurnal (Wicaksana & Rachman, 2018) yaitu segmen hotel yang berhubungan dengan *Very Important Person* (VIP) *guest*, mengatasi keluhan tamu, menyapa tamu dan menyambut saat tamu tiba di hotel (Sambodo, 2020:15). Bisa dibilang sebagian besar yang menjembatani hotel dengan para tamu, khususnya tamu VIP. Sebagai *Lobby Ambassador*, bertanggung jawab untuk menyediakan layanan *check-in & check-out, in room check-in, showing room & hotel tour*, membantu barang bawaan tamu.

Pelayanan adalah setiap aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dari pihak lain. Pelayanan terhadap pelanggan sangat penting

dilakukan perusahaan karena tanpa pelayanan yang bagus maka pelanggan tidak akan mau membeli produk yang akan diperjualbelikan. Berikut pengertian pelayanan menurut beberapa ahli: Menurut Kotler (Laksana, 2018:85), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. (Sampling & Kunci, n.d.)

Menurut Arianto (2018:83) dalam jurnal (Andi Riyanto, 2018) Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan.

## **Metodologi Penelitian**

### **1. Metode Penelitian**

#### **1. Deskriptif**

Dalam penelitian ini saya penulis menggunakan metode penelitian deskriptif. Menurut Purba, et al. (2021:2) metode penelitian berasal dari kata “metode” yang artinya adalah cara yang tepat untuk melakukan sesuatu, dan “logos” yang artinya adalah ilmu atau pengetahuan. Metodologi merupakan cara melakukan sesuatu dengan menggunakan pikiran secara seksama untuk mencapai suatu tujuan, sehingga pengertian metode penelitian adalah ilmu yang menerangkan bagaimana sebaiknya dan seharusnya penelitian itu dilaksanakan. Metode penelitian akan datang kemudian setelah seorang peneliti memahami secara benar ilmu meneliti itu sendiri (metode penelitian) yaitu bagaimana sebuah penelitian harus dilakukan agar memenuhi kaidah-kaidah keilmiahan. (Zikmund, 2021)

### **2. Pendekatan Kuantitatif**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Dengan menggunakan metode penelitian ini akan diketahui hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti sehingga kesimpulan yang akan memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti. (Sapitri, 2018)

### **2. Teknik Pengumpulan Data**

#### **1) Kuisisioner**

Pengumpulan data ini dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada responden untuk diisi. Kuisisioner adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menggunakan daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden yang berhubungan dengan penulis.

#### **2) Observasi**

Peneliti melakukan pengamatan langsung selama 6 bulan di hotel Grand Hyatt Jakarta Indonesia.

#### **3) Studi Pustaka**

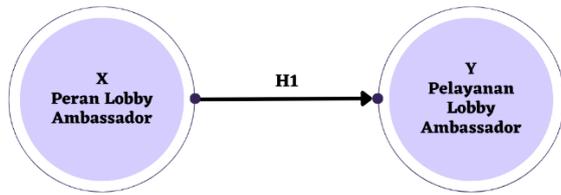
Penulis memperoleh data atau catatan tertulis tentang berbagai kegiatan atau peristiwa pada waktu yang lalu, mencakup literatur-literatur yang terkait dengan penelitian.

### **3. Kerangka Berfikir**

Menurut Sugiyono (2017:60) mengemukakan bahwa, kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. (Fitria,2013)

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah Peran Lobby Ambassador (X) sebagai variabel bebas dan Pelayanan Lobby Ambassador (Y) sebagai variabel terikat. Berikut ini adalah

gambaran kerangka berfikir dalam penelitian ini:



**Gambar 1. Kerangka Berpikir**

**4. Hipotesis**

Menurut Creswell (2018) “Hipotesis adalah pernyataan formal menyajikan hubungan yang diharapkan antara variabel independen dan variabel dependen”; dan menurut Abdullah (2015) “Hipotesis adalah jawaban sementara yang hendak diuji kebenarannya melalui penelitian”. Berdasarkan uraian definisi dari beberapa ahli, bisa ditarik kesimpulan bahwa dalam hipotesis terdapat beberapa komponen penting yakni dugaan sementara, hubungan antar variabel dan uji kebenaran. (Yam & Taufik, 2021). Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan teori-teori relevan, belum didasarkan fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. H1 : Terdapat hubungan antara variable

X dengan variable Y

Ha : Tidak terdapat hubungan antara variable X dengan variable Y

**Hasil dan Pembahasan**

**1. Uji Validitas**

Validitas berdasarkan kata validity yang mempunyai arti sejauh mana suatu

alat ukur itu mengukur sesuatu (Ardianto, 2011), dalam jurnal (Teni & Agus Yudiyanto, 2021) Dengan kata lain, validitas digunakan untuk melihat sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Validitas dibatasi sebagai tingkat kemampuan suatu alat ukur untuk mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan alat ukur tersebut. Uji validitas dilakukan untuk mengungkapkan apakah pertanyaan

pada kuesioner tersebut sah atau tidak. Uji validitas penting untuk mengukur seberapa cermat suatu tes melakukan fungsi ukur atau telah benar-benar dapat mencerminkan variabel yang dapat diukur.

Untuk menghitung validitas, peneliti menggunakan rumus:

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - \sum x_i \sum y_i}{\sqrt{\left( n \sum x_i^2 - \left( \sum x_i \right)^2 \right) \left( n \sum y_i^2 - \left( \sum y_i \right)^2 \right)}}$$

Keterangan:

- Rxy : Koefisien kolerasi antara variable X dan variabel Y
- Xi : Nilai data ke i untuk variabel ke XYi
- : Nilai data ke i untuk variabel ke YN : Banyaknya data

Adapun syarat penilaian validitas, sebagai berikut:

1. Jika r hitung > r tabel maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.
2. Jika r hitung < r tabel maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.
3. Nilai r hitung dapat dilihat pada kolom corrected item total correlation.

**1) Hasil Uji Validitas**

Pengujian Validitas dilakukan terhadap 50 responden karyawan Hotel Grand Hyatt Jakarta. Data hasil pengujian ditampilkan pada tabel 4.1 berikut:

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Butir Pertanyaan	Valid	Tidak Valid
X	10	50	0
Y	20	50	0

**2. Uji Realibilitas**

Menurut Ghazali dalam Sujarweni (2015:158), dalam jurnal (Utami, 2019) “Uji Reliabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid. Uji ini digunakan untuk mengukur suatu kuesioner

yang merupakan indicator dari variabel atau konstruk.” Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki Cronbach Alpha > 0,6.

Koefisien Alpha Cronbach:

$$\alpha_{it} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Keterangan:

k = Jumlah butir kuesioner

ait = Koefisien keterandalan butir kuesioner

$\sum Si^2$  = Jumlah variansi skor butir yang valid

$St^2$  = Variansi total skor butir

Untuk mencari besarnya variansi butir kuesioner dan variansi total skor butir digunakan rumus sebagai berikut:

$$S_i^2 = \frac{\sum X_i^2}{n} - \left( \frac{\sum X_i}{n} \right)^2$$

Keterangan:

$\sum Xi$  = Jumlah skor setiap butir

$\sum Xi^2$  = Jumlah kuadrat skor setiap butir

n = Banyaknya butir soal

Dasar pengambilan keputusan uji reliabilitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Jika koefisien Cronbach's Alpha > 0,6 maka Cronbach's Alpha dinyatakan dapat diterima atau reliabel.
- Jika Cronbach's Alpha < 0,6 maka Cronbach's Alpha tidak dapat diterima atau tidak reliabel.

### 1) Hasil Uji Reliabilitas

Pengujian Realibilitas dilakukan terhadap 50 responden karyawan Hotel Grand Hyatt Jakarta. Data hasil pengujian ditampilkan pada tabel 4.2 berikut:

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Nilai Alpha	Cut Off	Kriteria
X	0,919	0,6	Reliable
Y	0,955	0,6	Reliable

### 3. Uji Korelasi Rank Spearman

Menurut Ginanjar Syamsuar (2020), dalam jurnal (STEI INDONESIA, 2017) korelasi Spearman merupakan teknik analisis data statistika non-parametrik yang bertujuan untuk mengetahui koefisien korelasi dari dua variabel dimana data telah disusun secara berpasangan. Koefisien korelasi Spearman ialah suatu ukuran yang mendeskripsikan asosiasi atau hubungan antar variabel yang secara teoritis mendukung hubungan tersebut dan secara statistik akan diukur besarnya melalui koefisien tersebut. Pengukuran pada penelitian ini dilakukan untuk menganalisis hubungan brand image dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian secara parsial.

Untuk menghitung rank spearman, peneliti menggunakan rumus:

$$r_s = 1 - \frac{\sum_{i=1}^n [R(x_i) - R(y_i)]^2}{n(n^2 - 1)} = 1 - \frac{\sum_{i=1}^n d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Keterangan:

$r_s$  = Koefisien Korelasi rank-Spearman  
 $R(x_i)$  dan  $R(y_i)$  = Ranking skor data variabel X dan Y

n = Jumlah data (Sample size)

#### 1) Hasil Uji Rank Spearman

**Tabel 3. Hasil Uji Rank Spearman**

Rank Spearman	Peran Lobby Ambassador (X)	Kualitas Pelayanan (Y)
1	Peran Lobby Ambassador (X)	1.000
2	Kualitas Pelayanan (Y)	.876**
	N	50

Berdasarkan tabel 4.3 diatas bahwa Peran Lobby Ambassador dari variable X berhubungan dengan Kualitas Pelayanan dari variable Y sangat signifikan. Hal tersebut di buktikan, dengan nilai 0,876\*\* yang artinya berhubungan sangat signifikan.

#### 4. Rata-Rata (Mean)

Rata-rata (mean) biasa ditulis dalam *statistic* dengan menggunakan symbol ( $\bar{X}$ ) dibaca exbar. Rata-rata (mean) merupakan teknik penjelasan kelompok yang didasarkan atas nilai rata-rata dari kelompok tersebut. Untuk mencari hasil rata-rata (mean) dari kumpulan data tunggal maka dapat dicari dengan cara menjumlahkan seluruh data yang ada kemudian membaginya dengan banyaknya data yang ada. Rumus rata-rata (mean) untuk data tunggal. (Icam Sutisna, 2020)

Untuk menghitung rata-rata (mean) data tunggal, peneliti menggunakan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \text{atau} \quad \bar{X} = \frac{X_1 + X_2 + \dots + X_n}{n}$$

Keterangan:

$\bar{X}$  = rata – rata

$X$  = nilai data

$n$  = banyak data

Untuk menghitung rata-rata (mean) data berkelompok, peneliti menggunakan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum f_i X_i}{\sum f_i}$$

Keterangan:

$\bar{X}$  = rata – rata

$f_i$  = nilai frekuensi

$X_i$  = banyak data

### Analisis Data Responden

#### 1. Peran Lobby Ambassador (X)

**Tabel 4. Jawaban Responden Peran Lobby Ambassador (X)**

NO.	PERNYATAAN	SKALA PENILAIAN					n	RATA-RATA
		SS	S	N	TS	STS		
1.	Lobby Ambassador menguasai beberapa Bahasa seperti English, Spanyol, dan Mandarin	16	21	13	0	0	50	4.06
2.	Lobby Ambassador memberikan sambutan yang ramah kepada tamu VIP yang tiba di lobi hotel, menciptakan kesan pertama yang positif.	30	17	3	0	0	50	4.54
3.	Lobby Ambassador harus memahami, mengerjakan, dan menyelesaikan complaint dari tamu	26	22	2	0	0	50	4.48
4	Lobby Ambassador memberikan informasi tentang fasilitas hotel, acara terkini, dan lokasi menarik di sekitar kota.	24	20	6	0	0	50	4.36
5.	Pernah ada training (internship) Lobby Ambassador di hotel	20	24	6	0	0	50	4.28
6.	Lobby Ambassador menjadi poin kontak untuk tamu VIP dalam memberikan pengalaman yang istimewa.	23	22	5	0	0	50	4.36
7.	Melakukan pelatihan reguler untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan Lobby Ambassador.	18	22	10	0	0	50	4.16
8.	Lobby Ambassador melakukan proses in room check-in khusus untuk tamu VIP.	22	26	2	0	0	50	4.4
9.	Lobby Ambassador Menyediakan bantuan pribadi dalam mengatur reservasi, aktivitas, dan permintaan khusus tamu.	20	21	9	0	0	50	4.22
10.	Tidak pernah ada keluhan tamu terhadap Lobby Ambassador	16	21	13	0	0	50	4.06
<b>RATA - RATA</b>								4,29

## Kriteria Penilaian Analisis Data

### Responden

1. Sangat Tidak Setuju = 1
2. Tidak Setuju = 2
3. Netral = 3
4. Setuju = 4
5. Sangat Setuju = 5

Berdasarkan tabel 4.10 hasil penelitian analisis data responden, dengan variable peran Lobby Ambassador mendapatkan nilai baku rata – rata sebesar 4,29. Sesuai dengan kriteria penilaian maka syarat yang dapat dipenuhi ialah:

1. < dari nilai baku rata – rata 4,29 maka peran Lobby Ambassador di Hotel Grand Hyatt Jakarta belum berjalan dengan sangat baik / memenuhi kriteria nilai baku.
2. > dari nilai baku rata – rata 4,29 maka peran Lobby Ambassador di Hotel Grand Hyatt Jakarta sudah berjalan dengan sangat baik / memenuhi kriteria nilai baku.

Berdasarkan tabel diatas dapat dijabarkan bahwa:

1. Nilai baku < 4,29
  - 1) Butir pernyataan 1 menyatakan bahwa “Lobby Ambassador harus menguasai beberapa Bahasa seperti English, Spanyol, dan Mandarin” belum memenuhi kriteria nilai baku dengan nilai rata-rata 4,06. Maka, Lobby Ambassador harus berlatih dan belajar Bahasa asing lebih baik lagi.
  - 2) Butir pernyataan 5 menyatakan bahwa “Pernah ada training (internship) Lobby Ambassador di hotel” belum memenuhi kriteria nilai baku dengan nilai rata-rata 4,28. Maka, hotel harus lebih sering atau lebih banyak lagi *open recruitment* untuk *internship/on*

*job training* (magang) sebagai Lobby Ambassador.

- 3) Butir pernyataan 7 menyatakan bahwa “Melakukan pelatihan reguler untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan Lobby Ambassador.” belum memenuhi kriteria nilai baku dengan nilai rata – rata 4,16. Maka, Lobby Ambassador harus lebih sering mengikuti pelatihan reguler untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuannya.
  - 4) Butir pernyataan 9 menyatakan bahwa “Lobby Ambassador menyediakan bantuan pribadi dalam mengatur reservasi, aktivitas, dan permintaan khusus tamu” belum memenuhi kriteria nilai baku dengan nilai rata-rata 4,22. Maka, Lobby Ambassador harus lebih aktif lagi dalam menyediakan bantuan pribadi dalam mengatur reservasi, aktivitas, dan permintaan khusus tamu.
  - 5) Butir pernyataan 10 menyatakan bahwa “Tidak pernah ada keluhan tamu terhadap Lobby Ambassador” belum memenuhi kriteria nilai baku dengan nilai rata-rata 4,06. Maka, Lobby Ambassador harus menjalankan perannya sesuai SOP yang ada agar meminimalisir keluhan dari tamu.
2. Nilai baku > 4,29
    - 1) Butir pernyataan 2 menyatakan bahwa “Lobby Ambassador memberikan sambutan yang ramah kepada tamu VIP yang tiba di lobi hotel, menciptakan kesan pertama yang positif.” sudah memenuhi kriteria nilai baku dengan nilai rata-rata 4,54.

- 2) Butir pernyataan 3 menyatakan bahwa “Lobby Ambassador harus memahami, mengerjakan, dan menyelesaikan complaint dari tamu” sudah memenuhi kriteria nilai baku dengan nilai rata-rata 4,48.
- 3) Butir pernyataan 4 menyatakan bahwa “Lobby Ambassador memberikan informasi tentang fasilitas hotel, acara terkini, dan lokasi menarik di sekitar kota.” sudah memenuhi kriteria nilai baku dengan nilai rata – rata 4,36.
- 4) Butir pernyataan 6 menyatakan bahwa “Lobby Ambassador menjadi poin kontak untuk tamu VIP dalam memberikan pengalaman yang istimewa.” sudah memenuhi kriteria nilai baku dengan nilai rata-rata 4,36.
- 5) Butir pernyataan 8 menyatakan bahwa “Lobby Ambassador melakukan proses in room check-in khusus untuk tamu VIP.” sudah memenuhi kriteria nilai baku dengan nilai rata-rata 4,4.

## 2. Pelayanan Tamu VIP Lobby Ambassador (Y)

**Tabel 5. Jawaban Responden Pelayanan Lobby Ambassador (Y)**

NO.	PERTANYAAN	SKALA PENILAIAN				STS	n	RATA-RATA
		SS	S	N	TS			
<b>Bukti Fisik (Tangibles)</b>								
1.	Penampilan Lobby Ambassador Hotel GrandHyatt Jakarta bersih, wangi, dan rapih	32	17	1	0	0	50	4.62
2.	Fasilitas dan peralatan Lobby Ambassador yang nyaman, meja resepsionis yang terorganisir, serta informasi yang mudah diakses seperti brosur tentang kegiatan hotel.	23	22	4	1	0	50	4.34
3.	Lobby Ambassador diberikan akses internet dan menggunakan smartphone	28	21	1	0	0	50	4.54
4	Lobby Ambassador memberikan kesan profesional dan eksklusif melalui penampilan, sikap, dan keterampilan komunikasi mereka	30	19	1	0	0	50	4.58
<b>Kehandalan (Reliability)</b>								
1.	Lobby Ambassador memberikan informasi yang konsisten kepada tamu terkait fasilitas, acara, dan layanan hotel.	19	24	6	1	0	50	4.22
2.	Lobby Ambassador mampu dalam memastikan kelancaran proses check-in dan check-out tamu VIP	27	18	4	1	0	50	4.42
3.	Lobby Ambassador memiliki pengetahuan hotel knowledge tentang fasilitas hotel, kegiatan di dalam maupun diluar hotel agar memberikan informasi yang akurat.	25	25	0	0	0	50	4.5
4.	Lobby Ambassador mampu dalam menangani permintaan dan kebutuhan khusus sebagai tamu VIP	25	20	4	1	0	50	4.38
5.	Lobby Ambassador harus memastikan bahwa proses check-in tamu VIP berjalan sesuai jadwal yang telah dijanjikan, tanpa adanya keterlambatan.	22	28	0	0	0	50	4.44
<b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b>								

1.	Lobby Ambassador merespons dengan cepatterhadap permintaan dan kebutuhan khusus tamu VIP	24	18	8	0	0	50	4.32
2.	Lobby Ambassador lebih cepat dan efisien dalam melayani apabila ada complaint atau keluhan tamu VIP	22	18	9	1	0	50	4.22
3.	Lobby Ambassador memberikan respons yang cepat dan proaktif terhadap perubahan jadwal atau permintaan khusus tamu VIP	21	25	4	0	0	50	4.34
4	Lobby Ambassador memberikan informasi terkini dan akurat mengenai tempat wisata, acara, atau kegiatan di sekitar hotel dengancepat dan tepat kepada tamu VIP	23	24	3	0	0	50	4.4
<b>Jaminan (Assurances)</b>								
1.	Lobby Ambassador memberikan rasa aman dan nyaman kepada tamu ketika tamu sedang bertransaksi dalam proses check-in/check-out dan proses pembayaran lainnya.	22	22	6	0	0	50	4.32
2.	Lobby Ambassador dalam menjaga kerahasiaan dan keamanan data pribadi Andasebagai tamu VIP	30	15	5	0	0	50	4.5
3.	Lobby Ambassador menjamin keselamatan tamu dan barang bawaan tamu yang tertinggal apabila menggunakan fasilitas transportasi dari hotel	24	21	5	0	0	50	4.38
4.	Lobby Ambassador memberikan informasi dan jaminan tentang price, tipe kamar, fasilitas, dan venue.	25	20	5	0	0	50	4.4
<b>Empati (Empathy)</b>								
1.	Lobby Ambassador mampu dalam mendengarkan dengan penuh perhatian dan empati terhadap permintaan atau masalah yang diajukan tamu VIP	25	24	1	0	0	50	4.48
2.	Lobby Ambassador dalam menciptakan lingkungan yang ramah dan nyaman bagi tamu VIP	26	24	0	0	0	50	4.52
3.	Lobby Ambassador mampu menyelesaikan permasalahan atau keluhan tamu	21	22	7	0	0	50	4.28
<b>RATA - RATA</b>								4,41

### Kriteria Penilaian Analisis Data Responden

1. Sangat Tidak Setuju = 1
2. Tidak Setuju = 2
3. Netral = 3
4. Setuju = 4
5. Sangat Setuju = 5

Berdasarkan tabel 4.11 hasil penelitian analisis data responden, dengan variable pelayanan tamu VIP Lobby Ambassador mendapatkan nilai rata – rata sebesar 4,41. Sesuai dengan kriteria

penilaian maka syarat yang dapat dipenuhi ialah:

1. < dari nilai baku rata – rata 4,41 maka pelayanan Lobby Ambassador di Hotel Grand Hyatt Jakarta belum berjalan dengan sangat baik / memenuhi kriteria nilai baku.baku
2. > dari nilai baku rata – rata 4,41 maka pelayanan Lobby Ambassador di Hotel Grand Hyatt Jakarta sudah berjalan dengan sangat baik / memenuhi kriteria nilai baku.

Berdasarkan tabel diatas dapat dijabarkan bahwa:

### 1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Nilai baku < 4,41

- 1) Butir pernyataan 1 menyatakan bahwa “Fasilitas dan peralatan Lobby Ambassador yang nyaman, meja resepsionis yang terorganisir, serta informasi yang mudah diakses seperti brosur tentang kegiatan hotel.” belum memenuhi kriteria nilai baku dengan nilai rata-rata 4,34. Maka, hotel harus menyediakan fasilitas dan peralatan Lobby Ambassador yang nyaman dan penunjang lainnya.

Nilai baku > 4,41

- 1) Butir pernyataan 2 menyatakan bahwa “Penampilan Lobby Ambassador Hotel Grand Hyatt Jakarta bersih, wangi, dan rapih.” sudah memenuhi kriteria nilai baku dengan nilai rata-rata 4,62.
- 2) Butir pernyataan 3 menyatakan bahwa “Lobby Ambassador diberikan akses internet dan menggunakan smartphone.” sudah memenuhi kriteria nilai baku dengan nilai rata-rata 4,54.
- 3) Butir pernyataan 4 menyatakan bahwa “Lobby Ambassador memberikan kesan profesional dan eksklusif melalui penampilan, sikap, dan keterampilan komunikasi mereka.” sudah memenuhi kriteria nilai baku dengan nilai rata-rata 4,58.

### 2. Keandalan (*Reliability*)

Nilai baku < 4,41

- 1) Butir pernyataan 1 menyatakan bahwa “Lobby Ambassador memberikan informasi yang konsisten kepada tamu terkait fasilitas, acara, dan layanan hotel.” belum memenuhi kriteria nilai baku dengan nilai rata-rata 4,22. Maka, hotel harus menyediakan fasilitas dan

peralatan Lobby Ambassador yang nyaman dan penunjang lainnya.

- 2) Butir pernyataan 4 menyatakan bahwa “Lobby Ambassador mampu dalam menangani permintaan dan kebutuhan khusus sebagai tamu VIP.” belum memenuhi kriteria nilai baku dengan nilai rata-rata 4,38. Maka, Lobby Ambassador harus lebih handal akan kemampuan dalam menangani permintaan dan kebutuhan khusus tamu VIP.

Nilai baku > 4,41

- 1) Butir pernyataan 2 menyatakan bahwa “Lobby Ambassador mampu dalam memastikan kelancaran proses check-in dan check-out tamu VIP.” sudah memenuhi kriteria nilai baku dengan nilai rata-rata 4,42.
- 2) Butir pernyataan 3 menyatakan bahwa “Lobby Ambassador memiliki pengetahuan hotel knowledge tentang fasilitas hotel, kegiatan di dalam maupun diluar hotel agar memberikan informasi yang akurat.” sudah memenuhi kriteria nilai baku dengan nilai rata-rata 4,5.
- 3) Butir pernyataan 5 menyatakan bahwa “Lobby Ambassador harus memastikan bahwa proses check-in tamu VIP berjalan sesuai jadwal yang telah dijanjikan, tanpa adanya keterlambatan.” sudah memenuhi kriteria nilai baku dengan nilai rata-rata 4,44.

### 3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Nilai baku < 4,41

- 1) Butir pernyataan 1 menyatakan bahwa “Lobby Ambassador merespons dengan cepat terhadap permintaan dan kebutuhan khusus tamu VIP.” belum memenuhi kriteria nilai baku dengan nilai rata-rata 4,32.
- 2) Butir pernyataan 2 menyatakan bahwa “Lobby Ambassador lebih

cepat dan efisien dalam melayani apabila ada complaint atau keluhan tamu VIP.” belum memenuhi kriteria nilai baku dengan nilai rata-rata 4,22.

- 3) Butir pernyataan 3 menyatakan bahwa “Lobby Ambassador memberikan respons yang cepat dan proaktif terhadap perubahan jadwal atau permintaan khusus tamu VIP.” belum memenuhi kriteria nilai baku dengan nilai rata-rata 4,34.
- 4) Butir pernyataan 4 menyatakan bahwa “Lobby Ambassador memberikan informasi terkini dan akurat mengenai tempat wisata, acara, atau kegiatan di sekitar hotel dengan cepat dan tepat kepada tamu VIP.” belum memenuhi kriteria nilai baku dengan nilai rata-rata 4,4.

Dari penjabaran nilai baku terhadap Daya Tanggap (*Responsiveness*) diatas, dapat disimpulkan bahwa Lobby Ambassador masih kurang akan daya tanggap atau belum memenuhi kriteria nilai baku yang dimana Lobby Ambassador harus lebih cepat tanggap, aktif, informatif, dan lebih efisien lagi, dalam proses melayani permintaan khusus dan perubahan jadwal tamu VIP.

#### **4. Jaminan (*Assurances*)**

Nilai baku < 4,41

- 1) Butir pernyataan 1 menyatakan bahwa “Lobby Ambassador memberikan rasa aman dan nyaman kepada tamu ketika tamu sedang bertransaksi dalam proses check-in/check-out dan proses pembayaran lainnya.” belum memenuhi kriteria nilai baku dengan nilai rata-rata 4,32. Maka, Lobby Ambassador harus lebih peka dan memberikan rasa aman, nyaman pada saat bertransaksi dalam proses check-in/check-out atau proses pembayaran lainnya.
- 2) Butir pernyataan 3 menyatakan bahwa “Lobby Ambassador

menjamin keselamatan tamu dan barang bawaan tamu yang tertinggal apabila menggunakan fasilitas transportasi dari hotel.” belum memenuhi kriteria nilai baku dengan nilai rata-rata 4,38. Maka Lobby Ambassador harus meningkatkan keselamatan akan barang bawaan tamu, dan lain-lain.

- 3) Butir pernyataan 4 menyatakan bahwa “Lobby Ambassador memberikan informasi dan jaminan tentang price, tipe kamar, fasilitas, dan venue.” belum memenuhi kriteria nilai baku dengan nilai rata-rata 4,4. Maka, Lobby Ambassador harus informatif akan *product knowledge* hotel agar menjamin tentang price, tipe kamar, dll.

Nilai baku > 4,41

- 1) Butir pernyataan 2 menyatakan bahwa “Lobby Ambassador dalam menjaga kerahasiaan dan keamanan data pribadi Anda sebagai tamu VIP.” sudah memenuhi kriteria nilai baku dengan nilai rata-rata 4,5.

#### **5. Empati (*Empathy*)**

Nilai baku < 4,41

- 1) Butir pernyataan 3 menyatakan bahwa “Lobby Ambassador mampu menyelesaikan permasalahan atau keluhan tamu.” belum memenuhi kriteria nilai baku dengan nilai rata-rata 4,28. Maka, Lobby Ambassador harus meningkatkan lagi profesionalitasnya agar mampu menyelesaikan suatu permasalahan terhadap keluhan tamu.

Nilai baku > 4,41

- 1) Butir pernyataan 1 menyatakan bahwa “Lobby Ambassador mampu dalam mendengarkan dengan penuh perhatian dan empati terhadap permintaan atau masalah yang diajukan tamu VIP.” sudah

memenuhi kriteria nilai baku dengan nilai rata-rata 4,48.

- 2) Butir pernyataan 2 menyatakan bahwa “Lobby Ambassador dalam menciptakan lingkungan yang ramah dan nyaman bagi tamu VIP.” belum memenuhi kriteria nilai baku dengan nilai rata-rata 4,52.

## 5. Kelebihan dan Kekurangan Lobby Ambassador

### 1) Kelebihan Lobby Ambassador

Kelebihan Lobby Ambassador mengacu pada berbagai benefit dan keistimewaan yang dimiliki para karyawan khusus tersebut saat melayani tamu hotel, 16 khususnya tamu VIP. Kelebihan tersebut meliputi kinerja, kualitas dan karakteristik positif yang memastikan Lobby Ambassador memainkan peran kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan hotel, dan memberikan tamu VIP pengalaman yang tak terlupakan. Kelebihan dari Lobby Ambassador Lobby Ambassador itu sendiri didefinisikan sebagai berikut:

- a. Keahlian pada Layanan Lobby Ambassador umumnya mempunyai pembinaan khusus dalam layanan pelanggan dan keahlian pada berinteraksi menggunakan tamu VIP secara sopan dan profesional.
- b. Pengetahuan tentang Fasilitas Hotel Lobby Ambassador mempunyai pengetahuan mendalam tentang fasilitas hotel dan area sekitarnya, sebagai akibatnya dapat menyampaikan isu yang akurat serta berguna pada tamu VIP.
- c. Personalisasi Pelayanan Lobby Ambassador bisa mengenali preferensi dan kebutuhan tamu VIP secara individual, sebagai akibatnya mereka dapat menyediakan pelayanan yg diubahsuaikan dan memuaskan.
- d. Pengelolaan Ketika Lobby Ambassador cenderung efisien dalam mengatur jadwal tamu VIP,

termasuk check-in dan check-out, reservasi restoran, atau kegiatan lainnya.

- e. Hubungan Interpersonal Lobby Ambassador mampu membina hubungan interpersonal yang kuat dengan tamu VIP, yang dapat menaikkan loyalitas dan menyampaikan pengalaman yg berkesan.
- f. Penanganan Keluhan Tamu Mereka dilatih untuk menangani situasi yang tak terduga atau persoalan yang mungkin timbul menggunakan cepat serta menggunakan profesionalisme.
- g. Keamanan dan Privasi Lobby Ambassador biasanya dilatih buat menjaga keamanan dan privasi tamu VIP dengan sangat ketat.
- h. Representasi Hotel Lobby Ambassador artinya duta hotel, yang dimana perilaku dan penampilan mereka mencerminkan citra positif tentang hotel.
- i. Kemampuan Berbahasa Asing Lobby Ambassador acapkali mempunyai kemampuan berbahasa asing yang baik, yang membantu pada berkomunikasi menggunakan tamu internasional.
- j. Menyediakan kenyamanan Lobby Ambassador membantu menciptakan lingkungan yang nyaman dan ramah bagi tamu VIP, sebagai akibatnya mereka merasa dihargai serta diperhatikan.

### 2) Kekurangan Lobby Ambassador

Kekurangan atau kelemahan Lobby Ambassador berkaitan dengan berbagai aspek dan faktor yang dapat menimbulkan hambatan dan tantangan dalam melayani tamu hotel khususnya tamu VIP. Kekurangan ini mungkin karena batasan individu, kebijakan hotel atau keadaan tertentu yang dapat mempengaruhi kualitas dan kesan layanan yang ditawarkan. Inilah pemahaman tentang kelemahan Lobby Ambassador:

- a. Tidak berpengalaman: Beberapa duta lobi mungkin kurang berpengalaman dalam menangani tamu VIP dengan situasi rumit atau permintaan khusus.
- b. Jangkauan Terbatas: Karena keterbatasan jumlah Lobby Ambassador, mungkin ada waktu tunggu untuk tamu VIP yang membutuhkan layanan.
- c. Biaya Tambahan: Memiliki Duta Lobi dapat meningkatkan biaya operasional hotel, dan beberapa hotel mungkin kesulitan mengalokasikan anggaran tambahan untuk posisi ini. biaya Tambahan: Mempekerjakan Lobby Ambassador bisa menambah biaya operasional bagi hotel.
- d. Terbatasnya Jangkauan: Keterbatasan jumlah Lobby Ambassador dapat mengakibatkan waktu tunggu bagi tamu VIP yang membutuhkan pelayanan mereka.
- e. Kurangnya Pengalaman: Beberapa Lobby Ambassador mungkin kurang berpengalaman dalam menangani situasi yang kompleks atau tamu VIP dengan permintaan spesifik.
- f. Terlalu Pemihak: Lobby Ambassador mungkin terlalu berfokus di tamu VIP, yang bisa mengakibatkan pengabaian terhadap tamu lainnya.
- g. Tergantung di Individu: Kualitas pelayanan bisa bervariasi tergantung di kemampuan dan sikap individu Lobby Ambassador.
- h. Bahasa eksklusif: tidak seluruh Lobby Ambassador bisa berkomunikasi pada banyak sekali bahasa, yang dapat menjadi hambatan bagi tamu internasional.
- i. Overbooking: Jika hotel mengalami situasi overbooking, tamu VIP pula dapat terkena dampaknya, meskipun mempunyai Lobby Ambassador.
- j. Kurangnya Pengetahuan tentang daerah Lokal: Beberapa Lobby Ambassador mungkin kurang

familiar dengan tempat-kawasan populer di wilayah lokal, sebagai akibatnya tidak dapat memberikan saran yang optimal.

- k. Kesulitan pada tahu Preferensi: Terkadang, Lobby Ambassador dapat kesulitan tahu preferensi tamu VIP yang sangat spesifik atau unik.

## **6. Hambatan Lobby Ambassador Grand Hyatt Jakarta**

Salah satu fungsi dari Standard Operasional Procedure, menurut Nur'aini (2020) dalam artikel jurnal (Nabilla & Hasin, 2022) Standard Operating Procedure dapat didefinisikan sebagai salah satu pedoman utama selama tahapan kegiatan kerja rutin dan tidak rutin dalam suatu organisasi. Standard Operasional Procedure dapat memahami dengan jelas dan mudah mengikuti kendala dan hambatan apa saja yang dihadapi Lobby Ambassador Hotel Grand Hyatt Jakarta. Berikut kendala dan hambatan yang dihadapi oleh seorang Lobby Ambassador:

- a. Saat penelitian ini berlangsung, penulis mengalami kesulitan pada menyelidiki serta menghafalkan product knowledge hotel dengan waktu cukup singkat. Seringnya Lobby Ambassador tidak menielaskan fasilitas serta event hotel yang menyebabkan banyak tamu melewatinya fasilitas dan event hotel sedang berlangsung. Akibatnya, tamu seringkali bertanya kepada Front Desk Host atau Security. Dikarenakan kurangnya orientasi yang maksimal terhadap Lobby Ambassador, dapat menjadikan Lobby Ambassador belum mengerti sepenuhnya mengenai hotel dengan orientasi yang diberikan hanya satu kali, lalu roleplay selebihnya Lobby Ambassador turun pribadi ke lapangan bercakap langsung dengan tamu VIP. Hal ini juga dikarenakan tidak adanya karyawan permanen

buat menjadi arahan dan contoh yang baik terhadap Trainee Lobby Ambassador.

- b. Tidak adanya karyawan tetap Lobby Ambassador, sebagaimana Lobby Ambassador bisa mengangkat citra baik hotel bila melakukan pelayanan yang baik dan bisa memuaskan tamu.
- c. Tamu VIP Lobby Ambassador yang datang tidak hanya tamu lokal, tetapi juga tamu dari luar negeri. Oleh karena itu, Lobby Ambassador tidak fasih berbahasa dunia, jadi sebagai Lobby Ambassador merasa tidak nyaman menggunakan bahasa asing karena tidak bisa berbahasa Inggris.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian diatas, peneliti menyimpulkan bahwa:

1. Lobby Ambassador masih kurang akan daya tanggap (Responsiveness) yang dimana belum memenuhi kriteria nilai baku.
2. Lobby Ambassador Hotel Grand Hyatt Jakarta memiliki banyak kelebihan, dibalik kelebihan tersebut terdapat juga kekurangan. Akan tetapi, kurangan tersebut dapat di minimalisir dengan cara meningkatkan pelayanan terhadap tamu VIP.
3. Hubungan dari peran dan kualitas pelayanan tamu VIP yang diberikan oleh Lobby Ambassador Hotel Grand Hyatt Jakarta, telah terpenuhi dengan sangat baik dan signifikan.
4. Kurangnya jumlah staf tetap Lobby Ambassador di Hotel Grand Hyatt Jakarta

### **Saran**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada Hotel Grand Hyatt Jakarta, maka penulis menyarankan hal – hal berikut dengan harapan dapat memberikan manfaat dan menjadi masukan bagi Hotel Grand Hyatt Jakarta:

1. Melakukan training lebih dalam terhadap Lobby Ambassador Hotel Grand Hyatt Jakarta untuk meningkatkan pelayanan kepada tamu VIP.
2. Melakukan perbaikan terhadap kekurangan Lobby Ambassador Hotel Grand Hyatt Jakarta.
3. Lobby Ambassador harus lebih meningkatkan daya tanggap agar cepat tanggap, aktif, informatif, dalam proses melayani permintaan khusus dan perubahan jadwal tamu VIP dan mempertahankan pelayanan yang baik dan efisien terhadap tamu VIP.
4. Meningkatkan kerjasama antara Lobby Ambassador Hotel Grand Hyatt Jakarta dengan departmen tim lainnya yang bersangkutan.
5. Perlu penambahan Lobby Ambassador karyawan tetap, karena kekurangan staf tetap menjadikannya sulit untuk melayani tamu VIP yang check-in ke hotel Grand Hyatt Jakarta, terutama saat hotel sedang ramai

### **Daftar Pustaka**

- Rumekso, 2002. Housekeeping Hotel, Yogyakarta: Andi
- Nugraha, Cisy Dewantara. 2019. “Ten Common Customer Complaints.”
- Nur’aini, F. (2020). Standart Operating Procedure Cara Praktis dan Efektif Menerapkan SOP di Segala Macam Bisnis (1st ed.). Yogyakarta: Quadrant.
- Fatihudin, Didin dan Anang Firmansyah. 2019. Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Deepublish.
- Ardianto, E. (2011). Metodologi penelitian untuk public relations kuantitatif dan kualitatif. Simbiosis rekayasa media.
- Adi Soenarno, “Front Office Management”, Yogyakarta: Andi, 2006

- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Akhir, T., Wardana, I. P. S., Pariwisata, J., & Bali, P. N. (2022). Penanganan Barang bawaan Tamu Saat Check in.
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian. *Jurnal Pilar*, 14(1), 15–31.
- Andi Riyanto. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Kepuasan Pelanggan*, 10–27.
- Burch dan Grudnitski dalam (Fauzi, 2017:19-21). (2019). Pengertian Kualitas. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Coker, C., Greene, E., Shao, J., Enclave, D., Tula, R., Marg, R., ... Tang, S. (2018). Retrieved from <http://www.tfd.org.tw/opencms/english/about/background.html>
- Fitria. (2013). Sugiyono, 2017:60. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Hamidi, M., & Raflah, W. J. (2019). Standard Operating Procedure (SOP) PENERIMAAN TAMU (Studi Kasus Politeknik Negeri Bengkalis).
- Harwindito, B., & Khairulizza, A. (2021). Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Karyawan Di Front Office Department Hotel the Gunawarman Luxury Residence. *Jurnal Pendidikan Dan Perhotelan (JPP)*, 1(1), 16–24.
- Icam Sutisna. (2020). *Statistika Penelitian. Universitas Negeri Gorontalo*, (April), 1–15.
- Andi Riyanto. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Kepuasan Pelanggan*, 10–27.
- Icam Sutisna. (2020). *Statistika Penelitian. Universitas Negeri Gorontalo*, (April), 1–15.
- Mahmudi, wildan A., & ZA, Z. (2015).-3.
- Rahmadi Islam. (2018). No.13-1 Sampling, A., & Kunci, K. (n.d.).
- STEI Indonesia. (2017). Bab iii metoda penelitian 3.1. *Bab III Metoda Penelitian, Bab iii me*, 1–9.
- Teni, & Agus Yudiyanto. (2021). Pengaruh Motivasi Belajar Terhadap Hasil Belajar Siswa Kelas VII SMP Negeri 2 Kedokan Bunder Kabupaten Indramayu. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 2(1), 105–117.
- Utami, S. (2019). Pengaruh Motivasi Dan Pelatihan Program Kelompok Usaha Bersama pada Pelaku Usaha Kecil Menengah dalam Menangani Tingkat Kemiskinan di Kecamatan Kanigaran Kota Probolinggo. *Skripsi*, 8(9), 1–58.
- Wicaksana, A., & Rachman, T. (2018). *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 3(1), 10–27. Retrieved from <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- Zikmund, 2017. (2021). Bab Iii Metodologi Penelitian Kualitatif. *Nuevos Sistemas de Comunicación e Información*, 2013–2015.