



Makna Pelayanan Prima dari Perspektif Karyawan Hotel (Studi di Kinasih Resort Depok)

Johann Wahyu Hasmoro Prawiro^{1*}, Ammar Harun Rizki²

^{1,2}Program Studi *Hospitality and Tourism*, Universitas Pradita, Indonesia

*Penulis Korespondensi: johann.prawiro@pradita.ac.id¹

Abstract. *This study aims to explore the meaning of service excellence from the perspective of hotel employees at Kinasih Resort Depok, Indonesia. Most existing research on service excellence has focused on guest satisfaction, leaving the subjective experiences of employees as service providers underexplored. This study employs a qualitative approach with a descriptive phenomenological design. Data were collected through in-depth interviews, participatory observation, and documentation from five purposively selected informants across the F&B Service, Housekeeping, Front Office, Human Resources, and management departments. Data analysis followed Moustakas's phenomenological procedure encompassing epoché, horizontalization, theme clustering, and essence description. Findings reveal that employees construct layered meanings of service excellence according to their hierarchical positions: frontline workers emphasize friendliness and responsiveness, supervisors emphasize speed and problem resolution, while management frames it as a holistic service ethos encompassing internal relationships. Emotional labor emerged as an inevitable dimension managed through collaboration, prioritization, and de-escalation strategies. Organizational factors including training systems, communicative leadership, guest feedback-based evaluation, and managerial attention to employee well-being demonstrably shape how employees internalize service excellence values. This study contributes to employee-centered literature on service excellence and offers practical implications for human resource development in resort contexts.*

Keywords: *Employee Perspective; Hotel Employees; Kinasih Resort; Phenomenology; Service excellence.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan memahami makna pelayanan prima dari perspektif karyawan hotel di Kinasih Resort Depok. Sebagian besar kajian pelayanan prima selama ini berfokus pada kepuasan tamu, sehingga pengalaman subjektif karyawan sebagai pemberi layanan masih kurang dieksplorasi. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain fenomenologi deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi terhadap lima informan purposif dari departemen *F&B Service, Housekeeping, Front Office, HRD*, dan manajemen. Analisis mengikuti prosedur fenomenologi Moustakas meliputi *epoché*, horizontalisasi, pengelompokan tema, dan deskripsi esensi pengalaman. Temuan menunjukkan bahwa karyawan memaknai pelayanan prima secara berlapis sesuai posisi hierarkis: karyawan garis depan menekankan keramahan dan *responsivitas*, *supervisor* menekankan kecepatan dan penyelesaian masalah, sementara manajemen memaknainya sebagai etos melayani secara holistik termasuk relasi internal. Kerja emosional merupakan dimensi tak terhindarkan yang dikelola melalui strategi kolaborasi, prioritas, dan de-escalasi. Faktor organisasional seperti pelatihan, kepemimpinan komunikatif, evaluasi berbasis umpan balik tamu, dan perhatian terhadap kesejahteraan karyawan terbukti membentuk cara karyawan menginternalisasi nilai-nilai pelayanan prima. Penelitian ini berkontribusi pada kajian *service excellence* berbasis perspektif karyawan dan memberikan implikasi praktis bagi pengembangan SDM di konteks resort.

Kata kunci: Fenomenologi; Karyawan Hotel; Kinasih Resort; Pelayanan Prima; Perspektif Karyawan.

1. LATAR BELAKANG

Industri perhotelan di Indonesia kembali tumbuh pasca pandemi dengan tingkat hunian hotel berbintang di atas 50% pada 2023-2024, sehingga persaingan dalam menarik loyalitas tamu semakin ketat (Suardana & Sulistya, 2024). Dalam kondisi ini, keunggulan hotel tidak lagi hanya pada fasilitas fisik, tetapi pada kualitas pelayanan yang mampu menciptakan pengalaman berkesan (Pradnyana et al., 2024). Pelayanan prima (*service excellence*) dipahami sebagai upaya memenuhi dan melampaui harapan tamu melalui enam unsur utama, yaitu

ability, attitude, appearance, attention, action, dan accountability (Rukmana & Lestari, 2024; Meilani & Adriyani, 2022). Keenam unsur ini menjadi acuan utama bagi karyawan garis depan seperti *Front Office, food and beverage service, dan Housekeeping* (Pradnyana et al., 2024; Suardana & Sulistya, 2024).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima berpengaruh terhadap kepuasan, loyalitas, dan citra hotel, meskipun implementasinya masih menghadapi kesenjangan antara teori dan praktik serta dipengaruhi oleh pelatihan, konsistensi sikap, dan kecepatan respons (Suardana & Sulistya, 2024; Pradnyana et al., 2024; Rukmana & Lestari, 2024). Namun, pelayanan prima tidak hanya bersifat prosedural, melainkan merupakan pengalaman subjektif yang dimaknai karyawan berdasarkan identitas profesional, *emotional labor*, serta hubungan kerja (Wulandari & Suryani, 2023). Persepsi ini juga dipengaruhi oleh pengalaman kerja, lingkup tugas, pendidikan, gaya kepemimpinan, dan motivasi kerja (Rahayu et al., 2023; Aryanto & Saputra, 2024), sehingga makna pelayanan prima merupakan hasil konstruksi sosial antara karyawan, manajemen, dan tamu.

Kinasih *Resort* Depok merupakan resor terintegrasi dengan konsep *conference, outbound*, dan akomodasi yang memiliki cakupan layanan luas dengan berbagai titik sentuh pelayanan (Kinasih Resort, 2025). Terletak di Jl. Raya Tapos-Cibinong, Kecamatan Tapos, Kota Depok, resort ini berdiri di atas lahan sekitar 9 hektar yang dikelilingi area hijau, dilengkapi 120 kamar dengan kapasitas hingga 350 orang, serta berbagai ruang pertemuan berkapasitas 50-500 orang untuk kegiatan konferensi, seminar, maupun acara keluarga. Meskipun dikenal memiliki lingkungan yang nyaman, masih terdapat keluhan terkait kebersihan kamar dan fasilitas, yang menunjukkan adanya kesenjangan dalam implementasi pelayanan (Kinasih Resort, 2025).

Di sisi lain, penelitian tentang pelayanan prima di Indonesia masih didominasi pendekatan kuantitatif dan berfokus pada kepuasan tamu, sementara kajian fenomenologis dari perspektif karyawan masih terbatas (Meilani & Adriyani, 2022; Rukmana & Lestari, 2024; Suardana & Sulistya, 2024; Wulandari & Suryani, 2023). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk memahami makna pelayanan prima dari perspektif karyawan Kinasih *Resort* Depok, mengidentifikasi dimensi pengalaman yang membentuknya, serta faktor yang mempengaruhi penerapannya. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan memperkaya kajian *service excellence* berbasis pengalaman karyawan, dan secara praktis menjadi masukan bagi pengembangan sumber daya manusia di Kinasih *Resort* Depok.

2. KAJIAN TEORITIS

Konsep Pelayanan Prima (*Service excellence*)

Pelayanan prima merupakan upaya memberikan layanan terbaik untuk memenuhi dan melampaui harapan pelanggan (Rukmana & Lestari, 2024; Meilani & Adriyani, 2022). Konsep ini dikenal melalui enam unsur A6, yaitu *ability, attitude, appearance, attention, action*, dan *accountability* yang mencerminkan kompetensi, sikap, hingga tanggung jawab karyawan dalam pelayanan (Rukmana & Lestari, 2024). Dalam praktik perhotelan, konsep ini masih relevan dan banyak digunakan, serta dipandang sebagai budaya organisasi, bukan sekadar SOP (Meilani & Adriyani, 2022; Pradnyana et al., 2024; Suardana & Sulistya, 2024; Rahmawati & Firmansyah, 2023). Selain itu, pendekatan *service dominant logic* menekankan bahwa nilai pelayanan terbentuk melalui interaksi antara karyawan dan pelanggan (*co creation*) (Hermawan & Putra, 2022).

Pelayanan Prima dalam Industri Perhotelan

Industri perhotelan merupakan *high contact service* yang bergantung pada interaksi langsung antara karyawan dan tamu, dengan karakter layanan yang sulit distandarisasi (Pradnyana et al., 2024; Rahmawati & Firmansyah, 2023). Oleh karena itu, peran karyawan garis depan menjadi krusial dalam menjaga kualitas pengalaman tamu (Suardana & Sulistya, 2024). Penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima berkontribusi terhadap loyalitas tamu melalui respons cepat, personalisasi layanan, dan efisiensi operasional (Dewi & Pratama, 2023; Meilani & Adriyani, 2022). Namun, efektivitasnya tetap bergantung pada kompetensi dan internalisasi nilai pelayanan oleh karyawan (Suardana & Sulistya, 2024).

Perspektif Karyawan terhadap Pelayanan

Karyawan hotel merupakan subjek yang memaknai pelayanan berdasarkan pengalaman, *emotional labor*, serta relasi kerja (Wulandari & Suryani, 2023). Makna pelayanan dapat berbeda tergantung pengalaman kerja, pendidikan, dan lingkup tugas (Rahayu et al., 2023). Bahkan, keterbatasan fasilitas dapat mendorong kreativitas dalam memberikan layanan, sehingga pemaknaan pelayanan bersifat kontekstual dan tidak seragam (Sari & Maulana, 2024). Dengan demikian, pelayanan prima merupakan hasil konstruksi sosial antara karyawan, manajemen, dan tamu.

Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Pelayanan Prima

Implementasi pelayanan prima dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kepemimpinan dan motivasi kerja yang berdampak pada kualitas pelayanan (Aryanto & Saputra, 2024), serta pelatihan dan pengembangan karyawan yang meningkatkan kompetensi layanan (Hermawan & Putra, 2022; Suardana & Sulistya, 2024). Selain itu, kualitas layanan

internal seperti komunikasi dan dukungan kerja juga berpengaruh terhadap kinerja pelayanan (Dewi & Pratama, 2023). Budaya organisasi yang berorientasi pada tamu (*guest centric*) menjadi fondasi utama dalam membentuk cara karyawan memaknai pelayanan (Rahmawati & Firmansyah, 2023).

Pendekatan Fenomenologi

Fenomenologi digunakan untuk memahami makna pengalaman hidup (*lived experience*) secara mendalam tanpa prasangka (Ibrahim & Sari, 2023; Putra & Nasution, 2022). Pendekatan ini menekankan *epoche* atau *bracketing* untuk menanggukuhkan asumsi peneliti, serta analisis melalui deskripsi tekstural dan struktural guna menemukan esensi pengalaman (Ibrahim & Sari, 2023). Pendekatan ini relevan karena penelitian bertujuan memahami makna pelayanan prima dari sudut pandang karyawan, yang tidak dapat diukur secara kuantitatif.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi untuk memahami pengalaman karyawan dalam memaknai pelayanan prima (*lived experience*), bukan mengukur variabel (Fadli, 2021; Ibrahim & Sari, 2023; Putra & Nasution, 2022). Penelitian dilakukan di Kinasih *Resort* Depok selama kurang lebih satu bulan. Informan dipilih secara *purposive* dengan kriteria karyawan garis depan minimal satu tahun dari berbagai divisi, dengan jumlah tiga hingga lima orang hingga mencapai saturation (Fadli, 2021). Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi sebagai bentuk triangulasi (Moleong, 2021; Fadli, 2021).

Dalam penelitian ini, terdapat lima narasumber yang mewakili berbagai level jabatan, yaitu Triono selaku *Executive Assistant Manager* (setara *General Manager*), Andi sebagai *Leader Front Office*, Fadjar sebagai *Supervisor HR* (Personalia), Sherly sebagai *casual Food and Beverage Service*, serta Azhar sebagai *casual Housekeeping*.

Analisis data menggunakan tahapan fenomenologi meliputi *epoche*, *horizontalization*, pengelompokan tema, hingga deskripsi esensi pengalaman (Ibrahim & Sari, 2023; Putra & Nasution, 2022), serta didukung reduksi, penyajian, dan verifikasi data (Aryanto & Saputra, 2024; Wulandari & Suryani, 2023). Keabsahan data dijaga melalui triangulasi, *member checking*, *thick description*, dan audit trail (Moleong, 2021; Fadli, 2021).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Konstruksi Makna Pelayanan Prima di Kinasih Resort Depok

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dan observasi partisipatif, ditemukan bahwa karyawan Kinasih Resort Depok memaknai pelayanan prima secara berlapis dan tidak seragam, dipengaruhi oleh posisi hierarkis, pengalaman kerja, dan intensitas kontak langsung dengan tamu. Temuan ini sejalan dengan pandangan Apriyani (2025) bahwa makna pelayanan bagi karyawan hotel bersifat subjektif dan terbentuk dari akumulasi pengalaman kerja.

Terdapat tiga lapisan makna yang dikonstruksi oleh para informan. Pertama, pelayanan prima sebagai keramahan dan sikap. Karyawan garis depan memaknai pelayanan prima secara konkret sebagai sikap ramah, profesional, dan responsif:

"Yang penting tidak boleh judes ke tamu, harus tetap ramah, dan kalau tidak ada, kita jelaskan dengan baik supaya tamu tetap puas." (Sherly)

"Pelayanan yang bagus, seperti menyapa tamu dan membantu jika tamu membutuhkan sesuatu." (Azhar)

Pemaknaan ini mencerminkan dimensi *attitude* dan *attention* dalam kerangka enam unsur pelayanan prima (Rukmana & Lestari, 2024), dan bersifat berorientasi pada interaksi tatap muka langsung dengan tamu.

Kedua, pelayanan prima sebagai kecepatan dan penyelesaian masalah. Pada level supervisi, Andi selaku *Leader Front Office* memaknainya dari perspektif operasional yang lebih terstruktur:

"Melayani tamu semaksimal mungkin dan cepat menangani komplain." (Andi)

Pemaknaan ini menekankan dimensi *action* dan *accountability* dua unsur yang mensyaratkan karyawan tidak hanya bersikap ramah tetapi juga aktif bertindak atas penyelesaian masalah (Rukmana & Lestari, 2024; Pradnyana et al., 2024).

Ketiga, pelayanan prima sebagai etos melayani secara holistik. Triono selaku *Executive Assistant Manager* merumuskan makna yang paling filosofis:

"Melayani dengan sepenuh hati, baik ke tamu maupun ke tim internal." (Triono)

Pemaknaan ini melampaui relasi karyawan hingga tamu dan memasukkan dimensi relasi internal. Pandangan ini selaras dengan *service dominant logic* yang menekankan bahwa nilai pelayanan terbentuk melalui kolaborasi internal antar anggota tim, bukan hanya interaksi dengan pelanggan eksternal (Hermawan & Putra, 2022). Gradasi makna dari ketiga lapisan ini *behavioral*, operasional, hingga filosofis mengonfirmasi bahwa pelayanan prima merupakan konstruksi sosial yang berlapis (Apriyani, 2025; Sari & Maulana, 2024).

Kerja Emosional dalam Penghayatan Pelayanan Prima

Seluruh informan tanpa terkecuali menghadapi situasi yang memerlukan pengelolaan emosi secara aktif, meskipun strategi dan intensitasnya berbeda. Sherly menghadapi tamu yang meminta layanan melebihi ketentuan:

"Pernah ada tamu minta makanan lebih dari aturan, awalnya ditolak tapi tamu marah, akhirnya diberikan dulu supaya situasi tenang, lalu dilaporkan ke atasan." (Sherly)

Pengalaman ini menggambarkan *deep acting* di mana karyawan tidak sekadar menampilkan keramahan di permukaan, tetapi secara aktif menyesuaikan tindakan mereka dengan kebutuhan situasional sambil tetap menjaga ketertiban operasional (Ponting & Ponting, 2023). Azhar menghadapi situasi berbeda yang menempatkannya secara emosional dalam posisi rentan dituduh terkait barang tamu yang hilang namun merespons secara profesional melalui koordinasi lintas departemen.

Fadjar dari HRD mengonfirmasi bahwa ketidakkonsistenan emosional karyawan merupakan tantangan nyata:

"Tidak konsisten dalam bekerja, sering karena jenuh atau menganggap pekerjaan sepele." (Fadjar)

Temuan ini selaras dengan literatur yang menunjukkan bahwa kelelahan emosional akibat tekanan kerja berkelanjutan dapat berdampak pada konsistensi kualitas layanan (Kim et al., 2025; Kristiana et al., 2025).

Strategi Adaptif Karyawan dalam Situasi Sulit

Penelitian ini mengidentifikasi tiga strategi adaptif yang digunakan karyawan Kinasih Resort. Pertama, kolaborasi dan eskalasi. Ketika menghadapi situasi yang melampaui kapasitas individu, karyawan secara konsisten berkoordinasi dengan rekan atau atasan:

"Biasanya minta bantuan teman supaya lebih cepat. Jadi ditangani bersama." (Sherly)

"Dengarkan dulu, cari akar masalah, minta maaf jika memang salah, lalu cari solusi terbaik." (Fadjar)

Pola kolaboratif ini mencerminkan budaya kerja tim yang positif sebagai salah satu faktor pendukung konsistensi layanan (Hermawan & Putra, 2022).

Kedua, prioritas saat kondisi ramai. Karyawan mengembangkan mekanisme prioritas informal berdasarkan urutan kedatangan dan pembagian tugas lintas departemen (Andi; Sherly), sebuah kapasitas yang berkaitan dengan tingkat pengalaman dan kompetensi karyawan (Anggraini & Ermawati, 2024).

Ketiga, de-eskalasi emosi tamu. Seluruh informan menyebutkan respons awal yang sama menghadapi tamu yang marah: mendengarkan dan meminta maaf sebelum mencari

solusi. Pola ini mencerminkan internalisasi nilai empati sebagai bagian dari identitas profesional karyawan hospitaliti (Apriyani, 2025).

Faktor Organisasional yang Membentuk Pemaknaan Pelayanan Prima

Empat faktor organisasional terbukti membentuk cara karyawan menginternalisasi pelayanan prima. Pelatihan dan SOP menjadi fondasi utama Azhar menyebutkan pelatihan mingguan teknis, sementara Fadjar menjelaskan sistem pelatihan berlapis dari *HRD*, departemen, hingga eksternal, sejalan dengan temuan Hermawan dan Putra (2022).

Kepemimpinan komunikatif turut berperan; Fadjar menyesuaikan bahasa penyampaian standar pelayanan dengan latar belakang karyawan:

"Saya menyampaikan ke pimpinan departemen terlebih dahulu, lalu ke staff. Saya sesuaikan bahasa dengan latar belakang karyawan agar mudah dipahami." (Fadjar)

Strategi komunikasi ini mencerminkan kepekaan yang berdampak langsung pada motivasi dan internalisasi nilai layanan (Anggraini & Ermawati, 2024).

Evaluasi berbasis umpan balik dilakukan melalui *guest comment*, inspeksi langsung, dan pelacakan kunjungan ulang (Triono), yang berfungsi sebagai mekanisme pembelajaran organisasional dan perbaikan berkelanjutan (Suardana & Sulistya, 2024).

Kesejahteraan karyawan diakui secara eksplisit oleh manajemen sebagai determinan kualitas pelayanan:

"Kesejahteraan, baik secara ekonomi maupun psikologis." (Triono)

Pengakuan ini sangat relevan mengingat bahwa kesejahteraan karyawan berkorelasi positif dengan kualitas layanan yang diberikan (Kristiana et al., 2025).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini mengungkap bahwa karyawan Kinasih Resort Depok memaknai pelayanan prima secara berlapis sesuai posisi hierarkis mereka dari keramahan dan *responsivitas* di level garis depan, kecepatan dan penyelesaian masalah di level *supervisor*, hingga etos melayani secara holistik di level manajemen. Kerja emosional merupakan dimensi tak terhindarkan yang dikelola melalui strategi kolaborasi, prioritas, dan de-eskalasi. Faktor organisasional seperti pelatihan, kepemimpinan komunikatif, evaluasi berkelanjutan, dan perhatian terhadap kesejahteraan karyawan terbukti membentuk internalisasi nilai-nilai pelayanan prima.

Bagi manajemen Kinasih Resort, disarankan untuk memperkuat program pelatihan keterampilan pengelolaan emosi di samping kompetensi teknis, serta mengembangkan sistem apresiasi bagi karyawan yang menunjukkan pelayanan prima secara konsisten. Penelitian

selanjutnya dapat memperluas jumlah informan dan mempertimbangkan analisis komparatif antar resort berbintang.

DAFTAR REFERENSI

- Anggraini, F. D., & Ermawati, K. C. (2024). Evaluasi gaya kepemimpinan terhadap motivasi kerja dan kualitas pelayanan di Departemen Food and Beverage Hotel Horaios Malioboro. *Mabha Jurnal*, 1(1). <https://ejournal.mandalabhakti.ac.id/mabha/article/view/73>
- Apriyani, N. P. H. S. (2025). Makna hospitality bagi karyawan *Front Office*: Pendekatan fenomenologi. *Gemawisata: Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 21(3), 260–273. <https://doi.org/10.56910/gemawisata.v21i3.861>
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika: Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Hermawan, A., & Putra, R. A. (2022). Meningkatkan customer satisfaction melalui *service excellence* sebagai mediator antara corporate credibility dan brand credibility pada industri perhotelan. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 15(2), 221–238. <https://media.neliti.com/media/publications/592222-meningkatkan-customer-satisfaction-melal-4b5ff283.pdf>
- Ibrahim, M., & Sari, D. P. (2023). Kontribusi fenomenologi Husserl bagi penelitian sosial keagamaan. *Mu'ashir: Jurnal Dakwah dan Pemikiran Islam*, 2(1), 55–72. <https://journal.ipmafa.ac.id/index.php/muashir/article/view/1206>
- Kim, J. S., Gim, J., & Kim, H. (2025). Emotional exhaustion among hospitality industry employees: How customer incivility and emotional labor drive turnover intention. *International Journal of Tourism Research*, 27(6), e70148. <https://doi.org/10.1002/jtr.70148>
- Kinasih Resort Depok. (2024). Profil dan layanan Kinasih Resort & Conference Depok. Diakses 15 Januari 2025, dari <https://kinasihdepok.id>
- Kristiana, Y., Sijabat, R., Sudibjo, N., & Bernarto, I. (2025). Service-oriented job crafting for employee well-being in hotel industry: A job demands-resources perspective. *Cogent Business & Management*, 12(1), 2463816. <https://doi.org/10.1080/23311975.2025.2463816>
- Meilani, R., & Adriyani, Y. (2022). Pengaruh pelayanan prima dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada industri perhotelan berbintang di Kota Jambi. *Jurnal Paradigma Ekonomika*, 19(1), 95–108. <https://online-journal.unja.ac.id/paradigma/article/view/35769>
- Moleong, L. J. (2021). Metodologi penelitian kualitatif (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Ponting, S. S. A., & Ponting, J. (2023). What about us? Emotional labor and wellbeing of the hospitality workforce. Dalam M. Uysal & M. J. Sirgy (Eds.), *Handbook of tourism and quality-of-life research II* (hlm. 477–485). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-031-31513-8_32
- Pradnyana, I. G., Dewi, N. L. P. R., & Arifin, Z. (2024). Implementasi pelayanan prima pada layanan telepon operator di Hotel Harris Resort Waterfront Batam. *Jurnal Manajemen Pendidikan Profesional dan Publik*, 7(3). <https://doi.org/10.23887/jmpp.v7i3.85526>

- Putra, A. R., & Nasution, H. (2022). Pendekatan fenomenologi dalam penelitian kualitatif: Prinsip dan langkah analisis. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 3(2), 455–469. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/5224>
- Rukmana, D., & Lestari, S. (2024). Implementasi pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Walan Syariah Sidoarjo. *Maslahah: Jurnal Hukum Islam dan Perbankan Syariah*, 15(1), 102–118. <https://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/Mas/article/view/6015>
- Sari, L. P., & Maulana, R. (2024). Persepsi karyawan divisi kamar hotel non bintang di Kota Palembang. *Jurnal Manajemen Pendidikan Profesional dan Publik*, 7(4). <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JMPP/article/view/107063>
- Suardana, I. K., & Sulistya, M. F. (2024). Strategi pelayanan prima dalam peningkatan kualitas dan produktivitas kinerja bellboy di Hotel Horison Ultima Riss Yogyakarta. *Jurnal Nusantara*, 7(1), 44–52. <https://jurnal.akparda.ac.id/index.php/nusantara/article/view/85>