

# Tinjauan Atas Layanan Prima Pada Hotel Onih Bogor

*Implementation of  
Service Excellent for  
Hotel*

Muhammad Faiz Fadillah, Denta Purnama

*Program Studi Manajemen Pemasaran,*

*Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan Bogor*

Email: [mfais6665@gmail.com](mailto:mfais6665@gmail.com), [dentapurnama@ibik.ac.id](mailto:dentapurnama@ibik.ac.id)

**41**

Submitted:  
DECEMBER 2022

Accepted:  
JANUARY 2023

## **ABSTRACT**

*Development in all sectors is the goal and target of society, in line with development in all sectors, especially the hotel industry, one of which is quite potential to get serious handling is the hotel industry sector. The hotel industry is very competitive and hotels must strive to improve excellent service to maintain and increase the number of hotel customers. Companies need to have an understanding of excellent service as one of the steps in an effort to increase customer satisfaction, build a positive reputation, and increase the level of customer satisfaction and loyalty. The purpose of this review is to gain an understanding of: 1) How to implement excellent service at Hotel Onih Bogor; 2) What are the obstacles to excellent service at Hotel Onih Bogor; 3) How to overcome obstacles to excellent service at Hotel Onih Bogor. The results of this review are: 1) Hotel Onih Bogor has implemented elements of excellent service at Hotel Onih Bogor; 2) The obstacles that occur include: a) The high number of customers who need to be served simultaneously at the front office, b) Special requests that are difficult to fulfill due to limited goods, especially irons, c) Disruptions in the provision of good wifi or internet facilities; 3) Efforts to overcome the obstacles that occur include: a) Front office staff arranges customers to wait on the hotel lobby sofa, b) Arranges an iron loan schedule and suggests using laundry services as an alternative to meet customer requests for ironing equipment, c) Hotel staff helps customers find better wifi network quality, such as using wifi in the meeting room.*

*Keyword: Excellent Service, hospitallity*

## **ABSTRAK**

Pembangunan di segala sektor merupakan tujuan dan target masyarakat, sejalan dengan pembangunan di segala sektor terutama industri perhotelan, salah satu diantaranya yang cukup potensial untuk mendapatkan penanganan yang sungguh-sungguh adalah sektor industri perhotelan. Industri perhotelan sangat kompetitif dan hotel harus berusaha untuk meningkatkan layanan prima untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah pelanggan hotel. Perusahaan perlu memiliki pemahaman terhadap layanan prima sebagai salah satu langkah dalam usaha meningkatkan kepuasan pelanggan, membangun reputasi positif, dan meningkatkan tingkat kepuasan dan kesetiaan pelanggan. Tujuan dari peninjauan ini adalah untuk memperoleh pemahaman tentang: 1) Bagaimana penerapan layanan prima pada Hotel Onih Bogor; 2) Bagaimana kendala layanan prima pada Hotel Onih Bogor; 3) Bagaimana mengatasi kendala layanan prima pada Hotel Onih Bogor. Hasil peninjauan ini adalah : 1) Hotel Onih Bogor telah menerapkan unsur-unsur layanan prima pada Hotel Onih Bogor; 2) Kendala yang terjadi diantaranya : a) Tingginya jumlah pelanggan yang perlu dilayani secara bersamaan di *front office*, b) Permintaan khusus yang sulit dipenuhi karena keterbatasan barang khususnya setrika, c) Gangguan dalam penyediaan fasilitas *wifi* atau *internet* yang baik; 3) Upaya mengatasi kendala yang terjadi diantaranya : a) Staf *front office* mengatur pelanggan untuk menunggu di sofa lobby hotel, b) Mengatur jadwal peminjaman setrika dan menyarankan penggunaan jasa *laundry* sebagai alternatif untuk memenuhi permintaan pelanggan terkait alat setrika, c) Staf hotel membantu pelanggan mencari kualitas jaringan *wifi* yang lebih baik, seperti memanfaatkan *wifi* di ruang meeting.

**Keyword** : Layanan Prima, hotel

**JIPKES**

Jurnal Ilmiah Pariwisata  
Kesatuan  
Vol. 4 No. 1, 2023  
pp. 41-48  
**IBI KESATUAN**  
E-ISSN 2745 – 7524  
DOI: 10.374/jipkes.v3i1.2068

## PENDAHULUAN

Pembangunan di segala sektor merupakan tujuan dan target masyarakat dan pemerintahan negara Republik Indonesia yang sedang gencar-gencarnya membangun saat sekarang ini demi mengejar impian masyarakat yang adil dan makmur. Sejalan dengan pembangunan di segala sektor terutama industri perhotelan maka salah satu diantaranya yang cukup potensial untuk mendapatkan penanganan yang sungguh-sungguh adalah sektor industri perhotelan.

Bidang perhotelan adalah sektor bisnis yang menyediakan layanan dan fasilitas untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Hotel-hotel merupakan tempat yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen. Seperti industri-industri lainnya, industri perhotelan juga mengalami pertumbuhan pesat, dengan semakin banyaknya bangunan hotel di berbagai kota baik besar maupun kecil. Hal ini memberikan lebih banyak pilihan fasilitas bagi penduduk setempat. Industri perhotelan dianggap sebagai industri yang menguntungkan dan terus berkembang karena keberadaan hotel sangat dibutuhkan oleh wisatawan yang mengunjungi suatu kota tertentu. Jumlah kunjungan wisatawan ke kota Bogor dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1  
jumlah wisatawan kota Bogor Tahun 2015-2019

Jumlah Wisatawan Kota Bogor	
Tahun	Jumlah
2015	3.226.576
2016	3.104.990
2017	3.570.739
2018	4.525.611
2019	9.160.885

Sumber : <https://disparbud.kotabogor.go.id>,

Sebagaimana tabel di atas terlihat jumlah akomodasi wisatawan di kota Bogor pada tahun 2015 sebanyak 3.226.576 wisatawan. Pada tahun 2016 sebanyak 3.104.990 wisatawan. Pada tahun 2017 sebanyak 3.570.739 wisatawan. Pada tahun 2018, jumlah kunjungan wisatawan mencapai 4.525.611 orang. Sementara pada tahun 2019, jumlah wisatawan meningkat menjadi 9.160.885 orang. Hal tersebut menunjukkan bahwa wisatawan terus bertambah pada setiap tahunnya yang sebagaimana mereka tentu membutuhkan hotel.

Berdasarkan data tersebut, industri perhotelan sangat kompetitif dan hotel harus berusaha untuk meningkatkan pelayanan mereka untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah tamu mereka. Menurut Freddy Rangkuti (2017), Layanan prima merujuk pada pelayanan terbaik yang diberikan kepada pelanggan. Oleh karena itu, penting bagi pihak hotel untuk memiliki pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan pasar dan memberikan pelayanan yang memenuhi harapan para tamu. Kualitas pelayanan yang baik memiliki dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan tamu dan merupakan faktor penting bagi keberhasilan hotel. Tamu yang puas akan kembali dan merekomendasikan hotel kepada orang lain. Sebaliknya, tamu yang tidak puas akan meninggalkan hotel dengan pengalaman buruk dan mungkin tidak akan kembali lagi.

Fasilitas yang baik juga sangat penting bagi hotel. Kamar tamu yang nyaman, restoran berkualitas tinggi, fasilitas hiburan yang luas dan fasilitas lainnya membuat para tamu merasa nyaman dan puas. Fasilitas hotel harus memenuhi standar industri dan sesuai dengan tarif yang ditawarkan. Suasana yang nyaman juga sangat penting bagi hotel. Suasana yang nyaman membuat pelanggan merasa seperti di rumah sendiri dan membuat mereka merasa nyaman dan puas. Hotel harus memastikan bahwa suasana yang diciptakan memenuhi kebutuhan para tamu dan membuat mereka merasa nyaman.

Layanan prima merupakan suatu layanan yang merujuk pada upaya yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dalam konteks ini, layanan prima

mengacu pada pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh pelanggan. Menurut Maddy (2016), menjelaskan bahwa layanan yang memenuhi standar kualitas adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan. Dalam industri perhotelan, layanan prima dianggap sebagai salah satu faktor kunci untuk mencapai keberhasilan dan mempertahankan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Dan berikut daftar nama hotel yang berlokasi di Kota Bogor:

Tabel 1.2  
Data Nama-nama Hotel Di Kota Bogor

NO	Nama Hotel	Lokasi	NO	Nama Hotel	Lokasi
1	Hotel Duta	Kota Bogor	11	Wisma Bogor Permai	Kota Bogor
2	Hotel The Mirah	Kota Bogor	12	Hotel Elsana Transit	Kota Bogor
3	Hotel Permata	Kota Bogor	13	Hotel New Ayuda	Kota Bogor
4	Sahira Butik Hotel	Kota Bogor	14	Hotel Santika Bogor	Kota Bogor
5	Hotel Onih	Kota Bogor	15	Royal Hotel Bogor	Kota Bogor
6	Hotel Efitia	Kota Bogor	16	Bogor Guest House	Kota Bogor
7	Hotel Raja Inn	Kota Bogor	17	Oasis Hotel Bogor	Kota Bogor
8	Wisma Sudirman	Kota Bogor	18	Grand Savero Hotel	Kota Bogor
9	wisma Ganda Sari	Kota Bogor	19	Zest Hotel	Kota Bogor
10	Hotel Monalisa	Kota Bogor	20	Hotel Semeru	Kota Bogor

Sumber : <https://disparbud.kotabogor.go.id>,

Hotel Onih Bogor, yang terletak strategis di pusat kota Bogor, merupakan salah satu hotel di kota Bogor. Dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan, Hotel Onih Bogor perlu meningkatkan layanan prima yang diberikan kepada pelanggan. Hal ini dikarenakan pelayanan prima menjadi faktor penting dan dasar dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga dapat menghasilkan pelanggan yang setia. Berikut ini adalah jumlah tamu yang menginap di Hotel Onih Bogor :

Tabel 1.3  
Data Jumlah Pelanggan Menginap Di Hotel Onih Bogor Tahun 2022

NO	Bulan	Jumlah Tamu
1	Januari	1017
2	Februari	1127
3	Maret	2158
4	April	1673
5	Mei	1218
6	Juni	2207
7	Juli	2248
8	Agustus	2369

9	September	2037
10	Oktober	2139
11	November	2523
12	Desember	2240
<b>Total</b>		<b>22956</b>

Sumber: Hotel Onih Bogor (data diolah)

Berdasarkan data kunjungan pelanggan di Hotel Onih Bogor pada tahun 2022, terlihat bahwa jumlah pelanggan mengalami peningkatan dan penurunan. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi penurunan jumlah tamu di Hotel Onih Bogor, di antaranya adalah peningkatan persaingan di antara hotel-hotel di Kota Bogor dan kurangnya kepuasan tamu terhadap fasilitas yang disediakan. Loyalitas tamu menurun karena adanya keluhan terkait ketiadaan *merchandise* yang disediakan, serta terkadang koneksi *wifi* di dalam kamar yang lambat, sehingga mempengaruhi keputusan tamu untuk menginap di Hotel Onih Bogor. Penurunan ini dapat berdampak negatif pada pendapatan hotel.

Hotel Onih Bogor memiliki total 119 kamar yang terbagi menjadi 8 tipe yang berbeda. Tipe-tipe kamar yang tersedia di antaranya adalah *superior*, *deluxe*, *deluxe balcony*, *executive*, *executive mount view*, *executive balcony*, *executive duplex*, dan *family suite*. Dengan variasi tipe kamar yang tersedia, tamu dapat memilih sesuai dengan kebutuhan mereka. Tipe kamar *superior* dan *deluxe* cocok untuk tamu yang mencari akomodasi yang nyaman dan terjangkau, sementara tipe kamar *executive* dan *family suite* menawarkan lebih banyak fasilitas dan ruang bagi tamu yang mencari kemewahan dan kenyamanan yang lebih selama menginap di Hotel Onih Bogor.

Menurut studi yang dilakukan oleh (Kartikasari, 2016), terungkap bahwa variabel layanan prima memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Berdasarkan penjelasan tersebut, penulis merasa tertarik untuk mengambil judul tugas akhir ini adalah **Tinjauan Atas Layanan Prima pada Hotel Onih Bogor**.

1. Untuk mengetahui penerapan layanan prima pada Hotel Onih Bogor.
2. Untuk mengetahui kendala layanan prima pada Hotel Onih Bogor.
3. Untuk mengetahui upaya menangani kendala layanan prima pada Hotel Onih Bogor.

## METODE PENELITIAN

Berikut adalah waktu dan tempat peneliti melakukan magang guna melakukan penelitian dengan judul "Tinjauan Atas Layanan Prima Pada Hotel Onih Bogor"

Waktu : Di mulai dari bulan Februari 2023 sampai bulan April 2023

Tempat : Hotel Onih Bogor

Alamat : Jl. Paledang No. 50 – 52, RT 01 / 07, Paledang, kecamatan Bogor Tengah, kota Bogor, Jawa Barat 16122

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Data penelitian diperoleh melalui cara observasi dan wawancara terhadap pihak-pihak yang terkait serta melalui studi literatur.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Penerapan Layanan Prima Pada Hotel Onih Bogor

Menurut Fadillah Ines (2018), apapun pelayanan kepada masyarakat tentunya telah ada suatu ketetapan tatalaksananya, prosedur dan kewenangan sehingga penerima pelayanan puas dengan apa yang telah diterimanya. Sehubungan dengan ini pelayanan kepada masyarakat harus mempunyai makna pelayanan yang sebagaimana dijelaskan oleh Daryanto dan Setyabudi (2014), unsur-unsur layanan prima sebagai berikut:

#### 1. Penampilan

Persyaratan untuk layanan *front office* dalam hal personal dan fisik mencakup beberapa hal, antara lain: memiliki penampilan menarik secara fisik, memiliki postur

tubuh yang baik tanpa kecacatan, memiliki keterampilan berkomunikasi yang menarik, terbiasa dengan perilaku yang baik, memiliki rasa percaya diri yang tinggi, dan berpakaian dengan penampilan yang menarik.

Adapun hal yang dilakukan oleh Hotel Onih Bogor seluruh staf hotel wajib memperhatikan penampilan masing-masing, seperti rambut menggunakan *pomade* bagi pria agar selalu terlihat rapih, memakai seragam hotel tidak lupa juga untuk menggunakan kartu identitas, dan memakai minyak wangi Yang menjadikan para staf memiliki penampilan semakin baik.

## 2. Tepat Waktu dan Janji

Dalam memberikan layanan yang baik dan optimal, petugas pelayanan harus mempertimbangkan pentingnya memenuhi janji yang telah disampaikan kepada pelanggan. Sebaliknya, mengingkari janji tersebut tidaklah menjadi pilihan yang tepat. Adapun hal yang dilakukan oleh Manajemen Hotel Onih Bogor telah menerapkan kebijakan yang mengharuskan seluruh staf untuk melakukan absen *fingerprint* setiap hari saat kedatangan dan saat pulang. Selain itu para staf juga diwajibkan untuk datang tepat waktu agar dapat segera melayani pelanggan dengan baik.

## 3. Kesediaan Melayani

Seiring dengan tugas dan tanggung jawab untuk melayani pelanggan, penting bagi petugas untuk sepenuhnya siap dan bersedia memberikan pelayanan kepada pelanggan.

seluruh staf hotel onih bogor telah siap menyambut pelanggan saat tiba di area hotel seperti, *security* dengan sigap membukakan pintu mobil dan mengantarkan pelanggan sampai lobby hotel, staf *front office* dengan ramah menyapa dan menanyakan kebutuhan pelanggan siap memberikan pelayanan terbaik dan menjawab pertanyaan dengan baik, lalu *bilboy* dengan sigap membantu membawakan barang bawaan pelanggan hingga kamar atau ruang meeting.

## 4. Pengetahuan dan Keahlian

Untuk memberikan pelayanan yang baik, petugas perlu memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan. Staf Hotel Onih Bogor khususnya *front office* memiliki keahlian komunikasi yang bagus, yang membuat para pelanggan mudah mengerti apa yang mereka sampaikan, serta staf hotel memiliki pengetahuan perhotelan. Dalam lingkungan yang sibuk Para staf memiliki kemampuan manajemen waktu yang baik dalam lingkungan kerja yang sibuk dan mampu menyelesaikan tugas dengan efisien secara tepat waktu.

## 5. Kesopanan dan ramah tamah

Pengguna layanan pelayanan terdiri dari berbagai lapisan masyarakat dengan perbedaan karakter, termasuk tingkat status ekonomi dan sosial mereka. Oleh karena itu, petugas pelayanan masyarakat diharapkan memiliki keramahan yang konsisten, kesabaran, tidak egois, dan berbicara dengan sopan kepada pelanggan.

Seperti yang dilakukan oleh Hotel Onih Bogor para staf sangat mengedepankan kenyamanan serta keamanan para pengunjung hotelnya. Ketika pelanggan tiba di hotel seluruh staf selalu memberikan senyum, salam, dan sikap ramah terhadap pelanggan. Dan menerapkan 5S adalah senyum, salam, sapa, sopan, santun terhadap pelanggan yang sedang ada di area Hotel Onih Bogor.

## 6. Tidak Raisal

Dalam pengelolaan pelayanan, penting untuk menghindari diskriminasi berdasarkan preferensi, agama, aliran, atau politik. Sebagai hasilnya, semua urusan harus mencakup sebanyak mungkin orang dan didistribusikan secara merata.

Pihak Hotel Onih Bogor senantiasa untuk memperlakukan pelanggan dengan baik, tanpa membedakan latar belakang pelanggan. Setiap pelanggan, dari berbagai kalangan dan asal, mendapatkan pelayanan yang sama tinggi dan profesional. Sikap ramah menjadi prinsip utama dalam interaksi dengan pelanggan, dengan pendekatan yang adil dan penuh kesopanan, staf hotel selalu berusaha menciptakan lingkungan yang hangat dan menyambut bagi setiap pelanggan yang datang.

### **Kendala Layanan Prima Pada Hotel Onih Bogor**

Terdapat beberapa kendala yang dialami dalam melakukan layanan prima sebagai berikut:

1. *Front office* sering kali menghadapi situasi di mana ada banyak pelanggan yang perlu dilayani secara bersamaan, saat pelanggan datang bersamaan membuat tim *front office* kesulitan menghandle pelanggan. khususnya saat kedatangan pelanggan grup yang menyebabkan penumpukan pelanggan saat proses *check-in* tersebut berlangsung.
2. Melakukan pelayanan kepada pelanggan maka perlu memperhatikan keinginan pelanggan. Kendala berikutnya adanya permintaan khusus yang muncul ketika ada salah satu pelanggan yang menginginkan meminjam fasilitas setrika dan pelanggan lainnya juga ingin meminjam dapat menimbulkan tantangan dalam hal ketersediaan barang. Terbatasnya jumlah setrika yang tersedia di hotel dapat menyulitkan staf dalam memenuhi permintaan pelanggan secara bersamaan. Hal ini dapat mengakibatkan peningkatan tingkat kepuasan yang sulit tercapai bagi semua pelanggan yang membutuhkan fasilitas tersebut.
3. Salah satu kendala yang mungkin terjadi saat melakukan layanan prima di *front office* hotel adalah adanya gangguan dalam penyediaan fasilitas wifi atau internet yang baik. Wifi berfungsi dengan baik namun di beberapa area seperti kamar dan lobi hotel sering terdapat gangguan, masalah ini dapat mencakup koneksi internet yang lambat, atau gangguan sinyal wifi. Gangguan ini dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan yang menggunakan akses internet untuk keperluan bisnis, hiburan, atau komunikasi pribadi.

### **Upaya Mengatasi Kendala Layanan Prima Pada Hotel Onih Bogor**

Dalam mengatasi kendala dalam penerapan layanan prima pada Hotel Onih Bogor, maka Hotel Onih Bogor melakukan upaya diantaranya sebagai berikut:

1. Staf *front office* biasanya meminta kepada pelanggan yang sedang antri untuk menunggu di sofa yang tersedia di lobi hotel. Staf hotel juga dapat meminta bantuan dari anak yang sedang menjalani praktik kerja lapangan untuk melayani pelanggan. Melibatkan anak praktik kerja lapangan ini dapat membantu mengurangi waktu tunggu pelanggan, sehingga pelanggan tidak perlu menunggu terlalu lama. Selain itu, upaya yang dilakukan hotel untuk mengatasi kendala dengan cara menyiapkan daftar nama dan pembuatan kartu kunci kamar, jauh sebelum jam kedatangan para pelanggan.
2. Staf hotel memberikan solusi dengan mengatur jadwal peminjaman untuk alat setrika yang tersedia di hotel. Dengan mengatur jadwal ini, staf hotel dapat memastikan bahwa setiap pelanggan mendapatkan kesempatan untuk menggunakan alat setrika sesuai kebutuhan pelanggan. Selain itu staf juga dapat menyarankan pelanggan untuk menggunakan jasa laundry hotel. Dengan menggunakan jasa laundry hotel, pelanggan dapat memperoleh layanan penyetrikaan yang lebih cepat.
3. Dalam mengatasi kendala terkait penyediaan fasilitas wifi atau internet yang baik, staf Hotel Onih Bogor memberikan solusi yang efektif. Salah satu solusi yang hotel tawarkan adalah dengan membantu pelanggan mencari kualitas jaringan *wifi* atau *internet* yang lebih baik. seperti staf mengarahkan pelanggan untuk menggunakan *wifi* yang tersedia di ruang *meeting* hotel. Dengan memanfaatkan *wifi* di ruang *meeting*, pelanggan dapat mengakses jaringan yang lebih stabil dan dapat diandalkan.

### **PENUTUP**

Pelayanan kepada pelanggan di Hotel OnihBogor dijalankan dengan mengacu pada unsur-unsur layanan prima. Staf hotel mengutamakan penampilan yang menarik dan rapi, serta selalu datang tepat waktu untuk memberikan pelayanan yang optimal. Mereka siap sepenuhnya untuk melayani dan memiliki pengetahuan serta keahlian yang diperlukan dalam bidang perhotelan. Sikap ramah tamah dan sopan terhadap pelanggan sangat diutamakan, tanpa adanya diskriminasi berdasarkan latar belakang pelanggan. Dengan penerapan prinsip-prinsip tersebut, Hotel OnihBogor memberikan pengalaman

menginap yang memuaskan dan menyenangkan bagi setiap tamu, memastikan bahwa setiap pelanggan diperlakukan dengan baik dan setara.

Dalam penerepan layanan prima di Hotel Onih Bogor, terdapat beberapa kendala yang dihadapi dalam memberikan layanan prima. Kendala tersebut meliputi tingginya jumlah pelanggan yang perlu dilayani secara bersamaan di front office, permintaan khusus yang sulit dipenuhi karena keterbatasan barang khususnya setrika, selanjutnya gangguan dalam penyediaan fasilitas wifi atau internet yang baik di beberapa area hotel. Kendala-kendala ini mempengaruhi pengalaman pelanggan dan dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap tingkat layanan dan kenyamanan yang diberikan oleh Hotel Onih Bogor.

Dalam mengatasi kendala penerapan layanan prima, Hotel Onih Bogor telah mengambil beberapa langkah strategis. Staf *front office* meminta bantuan dari anak praktik kerja lapangan untuk melayani pelanggan, selain itu hotel menyiapkan daftar nama dan kartu kunci kamar sebelum kedatangan pelanggan untuk mempercepat proses *check-in*. Staf hotel mengatur jadwal peminjaman alat setrika agar setiap pelanggan dapat menggunakannya sesuai kebutuhan, staf juga menyarankan penggunaan jasa *laundry* hotel untuk layanan penyetrikaan yang lebih cepat. Dan staf hotel membantu pelanggan mencari jaringan yang lebih baik dengan mengarahkan pelanggan untuk menggunakan *wifi* di ruang *meeting* hotel, koneksi yang lebih stabil dan dapat diandalkan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Alma, B. 2016. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: C.V Alfabeta.
- [2] Basit, A., dan Hidayat, R. (2018). Pengaruh Service Excellence Terhadap Brand Equity Pada Pelanggan Batik Air. *Journal of Communication*.
- [3] Daryanto dan Ismanto Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- [4] Data sumber Hotel Onih Bogor 2023
- [5] Deby, L. 2015. Analisis Pelayanan Prima Dengan Konsep a6 Pada Perpustakaan Tinggi Negeri di Surabaya.
- [6] Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Bogor. 2019. Data Perkembangan Kunjungan Wisata Ke Kota Bogor. 10 Februari 2023. Website: <https://disparbud.kotabogor.go.id/index.php/docs/index/867>.
- [8] Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Bogor. 2022. Data Jumlah Hotel di Kota Bogor. 10 Februari 2023. Website: <https://disparbud.kotabogor.go.id>.
- [9] Firmansyah. 2016. Dalam jurnal Nurjannah, M. (2021). Tinjauan Atas Layanan Prima Pada Happy Puppy Karaoke Bogor. Bogor: IBI Kesatuan Bogor.
- [10] Frimayasa, A., & Administrasi, M. 2017. Konsep Dasar Dan Strategi Pelayanan Prima ( Service Excellent ) Pada Perusahaan.
- [11] Gronroos, C. (2016). *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Chishester: Jhon Wiley and Sond, Ltd.
- [12] Kartikasari, Dwi. 2016. Efektivitas Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berdampak Pada Loyalitas Pelanggan Pada Toko Obat Dewi Farma. *Jurnal Manajemen Bisnis*.
- [13] Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- [14] Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing Management, Global Edition*. Pearson Education Limited.
- [15] Lahtinen, V., Dietrich, T., & Rundle-Thiele, S. (2020). Long live the marketing mix. Testing the effectiveness of the commercial marketing mix in a social marketing context. *Journal of Social Marketing*.
- [16] Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- [17] Maddy. 2016. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Kata Buku, Jakarta.
- [18] Nurjannah, M. (2021). *Tinjauan Atas Layanan Prima Pada Happy Puppy Karaoke Bogor*. Bogor: IBI Kesatuan Bogor.

- [19] Rangkuti, F. 2017. Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Tama.
- [20] Suminar, R., & Apriliawati, M. (2017). Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa Sip Tc Paramount Summarecon. *Jurnal Sekretari*.
- [21] Tjiptono, F., dan Gregorius, C. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi. Yogyakarta: Andi Offset.
- [22] Tjiptono, F. 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4. Yogyakarta: Andi Offset.
- [23] Winowatan, W. J., Suarta, I. P., & Sukarana, M. (2019). Journal-Analysis Kompetensi Dalam Memaksimalkan Pelayanan Prima Pada Usaha Restoran di Kabupaten Polewali Mandar Sulawesi Barat. Analisis Kompetensi dalam Memaksimalkan Pelayanan Prima Pada Usaha Restoran di Kabupaten Polewali Mandar Sulawesi Barat.
- [24] Zulkarnain Wildan dan Sumarsono. 2018. *Manajemen dan Etika Perkantoran Praktik Pelayanan Prima*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- [25] Bale, P. J., Marlina, T., Muanas, M., & Fahmie, A. (2023). Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Dan Pengendalian Internal Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah. *Jurnal Informatika Kesatuan*, 3(2), 111-122.
- [26] Munawar, A., Marlina, T., & Wibowo, W. (2024). SUSTAINABLE FINANCIAL MANAGEMENT. *Kesatuan Press*.
- [27] Munawar, A., Rahmayanti, R., & Mulyana, M. (2022). The Effect Of Intellectual Capital, Company Growth, And Return On Assets On Company Value [Study on Building Construction Subsector Companies Listed on the Indonesia Stock Exchange for the 2016-2021 Period]. *Account Receivable Collecting System*.
- [28] Mulyana, M., Mashadi, M., Mekaniwati, A., & Pasaribu, P. N. (2024). RENCANA BISNIS YANG TERARAH DAN TERUKUR. *Kesatuan Press*.
- [29] Yudhistira, M., & Mashadi, M. (2013). TINJAUAN PELAYANAN PRIMA PADA TOYOTA SETIAJAYA DALAM MENARIK KONSUMEN. *Jurnal Online Mahasiswa-Manajemen*, 1(1).
- [30] Mashadi, M., Khoir, A. D., & Gendalasari, G. G. (2024). The Influence Of Application Quality And Service Quality On Shopee Customer Satisfaction In Bogor.