



Peran *Department Front Office* Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Vouk Hotel Suites Penang Malaysia

Nurul Azizah¹,

¹Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IBMT

Received: 23 November 2023
Revised: 01 Desember 2023
Accepted: 09 Desember 2023

Abstrak

Penelitian ini ingin mengetahui secara lebih lanjut “Peran *Department Front Office* dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di Vouk Hotel Suites Penang Malaysia” sesuai dengan pokok permasalahan yang diangkat yaitu bagaimana peran dan upaya yang dilakukan *Department Front Office* Vouk Hotel Suites Penang Malaysia dalam meningkatkan mutu pelayanan. Yang melatarbelakangi diadakan penelitian ini adalah peran penting komunikasi di dalam kehidupan manusia baik dalam lingkup keluarga maupun sosial, tak terkecuali menunjang keberhasilan karier atau pekerjaan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis data kualitatif. Sedangkan untuk menunjang penelitian ini diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi. subjek dalam penelitian ini adalah para karyawan *Department Front Office* di Vouk Hotel Suites Penang Malaysia dan beberapa tamu hotel. Kesimpulan dari penelitian ini adalah Peranan *Department Front Office* Vouk Hotel Suites Penang Malaysia dalam melayani tamu di Vouk Hotel Suites Penang Malaysia sudah berjalan dengan baik, namun perlu lebih ditingkatkan lagi dalam hal pelayanan khusus untuk fasilitas yang disediakan oleh hotel dan menambah jumlah *front office*, agar pelayanan kepada tamu yang datang lebih maksimal lagi. Upaya yang telah dilakukan oleh tim *Department Front Office* Vouk Hotel Suites Penang Malaysia dalam meningkatkan mutu pelayanannya di antaranya adalah *guest comment*, evaluasi kinerja, menjaga standar pelayanan sesuai dengan *standard operational procedures (SOP)* dan memberikan pelatihan mengenai *Service Excellent*.

Kata kunci: *Department Front Office*, Strategi dan taktik, Mutu Pelayanan

(*) Corresponding Author: icisnrlazizah@gmail.com

How to Cite: Azizah, N. (2023). Peran *Department Front Office* Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Vouk Hotel Suites Penang Malaysia. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10433987>

PENDAHULUAN

Hotel merupakan salah satu akomodasi yang menjadi penunjang pokok wisatawan dalam melakukan perjalanan wisata. Hal itu disebabkan karena wisatawan yang melakukan perjalanan tentunya membutuhkan tempat untuk beristirahat dari lelahnya melakukan perjalanan wisata. Selain untuk tempat beristirahat hotel juga menjadi tempat untuk wisatawan menghabiskan waktu luangnya dengan menikmati berbagai bentuk kegiatan dan fasilitas yang ada seperti *Spa*, *Bar*, *Gym center*, dan kolam renang. Karena hotel merupakan tempat yang akomodasi penting untuk wisatawan tentunya hal pokok yang harus diutamakan adalah produk dan fasilitas yang lengkap, pelayanan, kenyamanan, dan berkualitas. (Kotler dan Keller, 2012).

Dalam *management* perhotelan tentunya semua departemen memiliki perannya masing-masing dalam memberikan kualitas untuk menjaga kepuasan wisatawan. Akan tetapi dalam manajemen perhotelan yang menjadi jantung ataupun pusat layanan untuk tamu berada pada *Departement Front Office*. Hal ini disebabkan *department front office* merupakan suatu bagian perhotelan yang berada paling depan dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan dari baru masuk

hotel hingga meninggalkan hotel. *Front Office* juga menjadi pusat informasi bagi wisatawan yang menginap di hotel. Selain itu juga memiliki fungsi sebagai penjual kamar yang disebut dengan *selling room*. (Hermantoro, 2015).

Department Front Office membagikan pelayanan secara penuh dari saat sebelum tamu menginap, dikala kehadiran tamu, sepanjang tamu tinggal di hotel, serta dikala tamu hendak meninggalkan hotel. *Front office* menjadi garda depan dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan. Hal itu disebabkan karena wisatawan yang memasuki hotel yang memberikan kesan pertama dalam hal kualitas pelayanan adalah *Front Office*. Selain itu juga wisatawan yang memasuki hotel menerima pelayanan *Front Office* sudah memiliki gambaran seberapa baik hotel secara keseluruhan memberikan pelayanan kepada wisatawan.

Pada konteks *customer service*, pengelolaan kesan juga menjadi krusial mengingat *customer service* merupakan ujung tombak perusahaan yang senantiasa berada di garda terdepan dalam menghadapi konsumen/pelanggan perusahaan. Terlebih *customer service* dituntut untuk senantiasa bisa memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan dalam keadaan apa pun. Dengan pelayanan terbaik, *customer service* akan mampu untuk mencapai target pelayanan prima dalam meningkatkan jumlah konsumen/pelanggan. Bagi hotel kedatangan (*arrival*) dan keberangkatan (*departure*) merupakan momen yang sangat penting untuk membentuk sebuah *image/citra* tentang pelayanan secara keseluruhan. Hal ini menyebabkan banyak hotel memaksimalkan pelayanan *Department Front Office* untuk membentuk citra yang positif. Salah satunya adalah Vouk Hotel Suites Penang Malaysia. Hotel ini berada di Penang Malaysia. Hotel bintang empat ini memiliki berbagai fasilitas di dalamnya selayaknya hotel pada umumnya. Adanya kolam renang, fasilitas *spa*, bar, restoran, *gym center* dan layanan penjemputan untuk wisatawan yang datang ke hotel tersebut.

Hotel ini selalu berinovasi dalam menciptakan kepuasan kepada wisatawan yang berkunjung dan menginap. Seperti yang diketahui bahwa kepuasan merupakan faktor penting dalam industri jasa khususnya di industri pariwisata. Seperti halnya penelitian Selamet (2021) menemukan bahwa dengan memaksimalkan tingkat kepuasan wisatawan pada daya tarik wisata mampu memberikan kenyamanan, kesenangan dan keinginan untuk berkunjung kembali.

Berdasarkan dengan pandangan tersebut tentunya Vouk Hotel Suites Penang Malaysia harus mampu memenuhi harapan wisatawan melalui kualitas mutu pelayanan yang diberikan kepada wisatawan ketika memasuki hotel. *Front Office* merupakan departemen yang tentunya harus mampu memberikan kesan yang positif sehingga memunculkan persepsi yang positif pula terhadap pelayanan hotel. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak manajemen *Department Front Office* tentunya masih banyak hal yang harus di perbaiki. Hal itu disebabkan karena masih adanya wisatawan yang memberikan keluhan terhadap pelayanan *Front Office*. Keluhan itu muncul karena adanya miskomunikasi antar *Staff Front Office*, dan antar departemen lainnya yang menyangkut memberikan pelayanan kepada wisatawan. Hal lainnya adalah proses *check-in* tamu dan *check-out* tamu masih terbilang lama. Sehingga tamu merasa menunggu terlalu lama. Keluhan berikutnya adalah masalah penjemputan tamu yang dilakukan oleh pihak *bell boy* yang tidak menjemput tepat waktu. Wisatawan juga kompline masalah penempatan jenis kamar tamu yang tidak sesuai dengan pesanan yang diterima.

Berbagai bentuk keluhan tersebut tentunya pihak manajemen melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan mutu pelayanan untuk menciptakan kepuasan wisatawan. Untuk itu membuat penulis tertarik memilih judul “Peran *Department Front Office* dalam meningkatkan Mutu Pelayanan di Vouk Hotel Suites Penang Malaysia”.

Tinjauan Pustaka

Peran

Peran adalah aktivitas yang dijalankan seseorang atau suatu lembaga/organisasi. Peran yang harus dijalankan oleh suatu lembaga/organisasi biasanya diatur dalam suatu ketetapan yang merupakan fungsi dari lembaga tersebut. Peran itu ada dua macam yaitu peran yang diharapkan (*expected role*) dan peran yang dilakukan (*actual role*). Dalam melaksanakan peran yang diembannya, terdapat faktor pendukung dan penghambat (Syamsir, 2014).

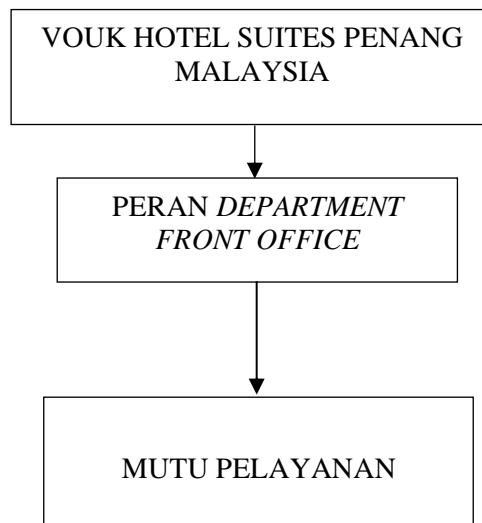
Department Front Office

Department Front Office merupakan salah satu fungsi manajemen dimana seorang PR dapat menciptakan suatu kegiatan untuk membina, membangun dan memelihara sikap yang baik dan menyenangkan bagi suatu organisasi atau organisasi dengan publik dan lain-lain. *Department Front Office* merupakan salah satu metode komunikasi yang mencakup berbagai teknik komunikasi. Dimana dalam kegiatannya PR berupaya untuk menciptakan hubungan yang harmonis antara suatu lembaga atau perusahaan dengan masyarakat (Galloway, 2013).

Mutu Pelayanan

Menurut Rahmayanty (2013:18) menjelaskan bahwa mutu pelayanan merupakan pelayanan yang mempunyai standar kualitas tinggi dan terus berkembang sesuai dengan kebutuhan konsumen maupun pelanggan setiap saat secara konsisten dan akurat. Mutu pelayanan disebut juga dengan *excellent service* yang berarti suatu kegiatan seseorang yang melakukan dan menyediakan pelayanan terbaik kepada para konsumen sehingga menimbulkan rasa puas pada konsumen.

Kerangka Teori



Gambar 1. Kerangka Teori

METODE

Desain penelitian yang peneliti gunakan yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang proses pengumpulan data berdasar pada suatu latar alami dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan menggambarkan secara deskriptif. Hasil penelitiannya tidak diperoleh melalui prosedur uji statistik tetapi melalui pengumpulan data, analisis, kemudian diinterpretasikan. Informan dalam penelitian ini adalah *Front Officer Manager of Vouk Hotel Suites Penang Malaysia*, staff bagian pelayanan tamu Hotel, beberapa orang tamu Hotel. Data primer didapat dari karyawan *Department Front Office* di Vouk Hotel Suites Penang Malaysia sebagai narasumber. Sebagai data pendukung, diperoleh melalui wawancara dengan karyawan.. Sedangkan data sekunder didapat secara tidak langsung atau berasal dari berbagai catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang di publikasikan dan yang tidak di publikasikan.

HASIL & PEMBAHASAN

HASIL

Peran *Department Front Office* dalam meningkatkan Mutu Pelayanan di Vouk Hotel Suites Penang Malaysia

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa staff karyawan *Department Front Office* Vouk Hotel Suites Penang Malaysia. Mereka mengatakan cara *front office* memberikan pelayanan atau perhatian kepada tamu berkaitan kebutuhan atau keinginan yang di inginkan oleh tamu Vouk Hotel Suites Penang Malaysia adalah dengan sebisa mungkin memahami keinginan tamu hotel tanpa banyak bertanya, memberikan *service* yang memuaskan terhadap kebutuhan para tamu hotel, selalu tersenyum, serta tidak terlalu banyak berbicara hal yang tidak perlu saat melayani tamu.

Upaya-upaya yang dilakukan *Department Front Office* dalam meningkatkan Mutu Pelayanan di Vouk Hotel Suites Penang Malaysia

Berdasarkan data hasil wawancara serta observasi yang telah didapatkan sehingga dapat disimpulkan bahwa upaya peningkatan mutu pelayanan *front office* di Vouk Hotel Suites Penang Malaysia dapat dilakukan dengan berbagai macam hal, antara lain:

1. *Guest Comment* (komentar tamu) adalah media yang sering digunakan manajemen hotel untuk bahan evaluasi terhadap operasional hotel supaya dapat menciptakan *excellent service* atau pelayanan prima. *Guest comment* di Vouk Hotel Suites Penang Malaysia berbentuk kartu yang sudah berada di dalam kamar tamu, atau diberikan petugas *front office* saat *check in*. *Guest comment* ini merupakan media yang baik untuk memberikan saran serta kritik tamu kepada hotel. Saran dan kritik inilah yang dapat menjadi bahan evaluasi manajemen hotel serta dasar perencanaan seperti halnya: perbaikan fasilitas, pelayanan karyawan, atau adanya promosi yang menarik untuk pelanggan baru. Di Vouk Hotel Suites Penang Malaysia terutama bagian *Front Office* komplain baik melalui *guest complain* maupun secara langsung diminimalisir dengan melakukan pekerjaan yang cekatan dan seefektif mungkin. Serta sebelum melakukan pekerjaan atau sebelum *shift* biasanya karyawan *Front Office* melakukan evaluasi kinerja staff terlebih dahulu untuk *over shift* dan menyampaikan hal yang belum diselesaikan oleh *shift* sebelumnya untuk memaksimalkan kinerja *shift* selanjutnya dan melakukan pekerjaan sesuai bagian masing-masing karyawan.
2. Evaluasi Kinerja biasanya dilakukan setiap hari sebelum memulai *shift* kerja, dan seminggu sekali dengan melaporkan masalah-masalah yang telah terjadi kepada Supervisor. Supervisor akan mengevaluasi dan memberikan solusi setiap masalah yang terjadi, dilanjutkan dengan evaluasi individu sebelum bekerja. Yang bertujuan untuk memperbaiki kinerja tim maupun individu agar semakin baik sehingga pelayanan yang akan diberikan kepada tamu dapat maksimal. Tak hanya itu saja terdapat training dari *Human Resource* (HRD) dimana biasanya berkaitan dengan *grooming* karyawan, serta sikap karyawan. Serta terdapat *cross training* atau pelatihan karyawan *front office* untuk belajar di departemen lain seperti di *sales marketing department*, yang bertujuan agar kemampuan karyawan *front office* semakin berkembang. Serta perlu melakukan evaluasi kerja dengan departemen lain agar hubungan semakin solid dan pelayanan semakin baik.
3. Menjaga Standar Pelayanan yang Sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) perlu dilakukan untuk menjaga konsistensi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan *front office*. Standar operasional prosedur (SOP) adalah pedoman bagi pegawai dalam bekerja. Untuk pegawai *front office* Vouk Hotel Suites Penang Malaysia harus mampu menjalankan tugasnya sesuai dengan *standard operational procedures* (SOP), mulai dari mengangkat telepon dari tamu hingga proses *check out* tamu. Seperti halnya ketika terdapat tamu complain mengenai kesalahpahaman tipe kamar, maka petugas *front office* harus menangani masalah tersebut sesuai dengan *standard operational procedures* (SOP) yang berlaku.

4. Memberikan Pelatihan kepada *front office team* mengenai *service excellent* sangatlah penting yaitu bertujuan agar *front office* tim mengetahui cara untuk melayani tamu dengan baik dan benar serta untuk meningkatkan jumlah tamu yang menguntungkan. Bagi Vouk Hotel Suites Penang Malaysia, *front office* adalah tombak reputasi bagi hotel karena berhubungan langsung dengan tamu. Jika pelayanan yang diberikan buruk, maka tamu akan merasa tidak puas sehingga berdampak pada menurunnya reputasi hotel. jika seperti ini hotel akan merugi. Maka dari itu, Vouk Hotel Suites Penang Malaysia memberikan pelatihan prima kepada karyawan *front office* agar karyawan dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan maksimal. Dengan demikian kesimpulannya adalah upaya yang telah dilakukan oleh *front office* dikatakan telah berhasil dilakukan dimana dibuktikan dengan adanya komentar baik mengenai Vouk Hotel Suites Penang Malaysia di *online travel agent*.

PEMBAHASAN

Sebagai salah satu bagian dari hotel bintang empat tentu *front office* di Vouk Hotel Suites Penang Malaysia mempunyai peran yang sangat penting untuk hotel, terutama dalam meningkatkan kepuasan tamu.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi lapangan yang dilakukan oleh peneliti, di mana *front office* merupakan bagian yang penting di suatu hotel yang berhubungan secara langsung dengan tamu. *Front office* Vouk Hotel Suites Penang Malaysia juga berusaha untuk melakukan yang terbaik dalam memberikan pelayanan kepada tamu untuk terciptanya pelayanan prima.

Sebagai salah satu bagian terpenting di Vouk Hotel Suites Penang Malaysia, para karyawan *front office* selalu memberikan upaya yang terbaik dalam melakukan pelayanan terhadap tamu hotel. Salah satu contohnya yaitu berusaha memberikan pelayanan dengan cekatan, tepat, dan ramah. Dimana para *front office attendant* juga berusaha untuk melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, hal tersebut dilakukan supaya tamu merasa puas dengan pelayanan yang disediakan.

Meskipun demikian, dengan upaya yang telah dilakukan oleh petugas *front office*, masih saja ada beberapa kendala yang menyebabkan kesalahpahaman tamu yang dirasa perlu untuk ditingkatkan dengan pelayanan *front office* Vouk Hotel Suites Penang Malaysia, seperti halnya: kesalahpahaman tipe kamar dan fasilitas yang ada di beberapa kamar yang biasanya dikeluhkan oleh tamu di Vouk Hotel Suites Penang Malaysia. Untuk mensiasati hal tersebut pihak hotel biasanya memberikan penjelasan kepada tamu sesuai dengan *standard operational procedures* (SOP) yang telah ditentukan oleh hotel dan jika fasilitas kamar dirasa tidak bisa diperbaiki di hari yang sama maka biasanya *front office attendant* mendiskusikan hal tersebut kepada tamu untuk dipindahkan ke kamar lain yang masih tersedia. Selain hal tersebut jumlah petugas *front office* yang *incharge* pada saat *high occupancy* juga menyebabkan pelayanan yang perlu untuk ditingkatkan. Dimana di hari normal *front office attendant* yang bertugas 1-2 orang sementara saat *high occupancy* jika *front office attendant* tidak dibantu oleh *bellboy* dan koordinasi yang baik dengan petugas *housekeeping*, maka *front office attendant* juga akan kewalahan dan tidak dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu yang menginginkan *makeup room* maupun tamu *check in check out*.

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa *front office* mempunyai peran yang penting terhadap tingkat kepuasan tamu, dimana petugas *front office* sudah berusaha memberikan pelayanan terbaik dan maksimal namun tidak dapat dipungkiri bahwa masih terdapat kendala seperti fasilitas kamar, kesalahpahaman tipe kamar, serta kurang cepatnya petugas *front office* dalam memberikan informasi kepada departemen lain.

Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ar Ruum Maulanasari, Izza Ulumuddin Ahmad Asshofi (2020) Mahasiswa Universitas Dian Nuswantoro Semarang dengan judul “Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan *Front Office* di Hotel Grasia Semarang”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya yang telah dilakukan oleh *front office* dalam meningkatkan kualitas pelayanannya telah berhasil dilakukan, dibuktikan dengan adanya komentar positif dari tamu yang ada di *online travel agent* dan komentar dari tamu yang disampaikan secara langsung.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan penulis dengan staff *front office* Vouk Hotel Suites Penang Malaysia, upaya-upaya *front office* dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada tamu di Vouk Hotel Suites Penang Malaysia sangat berpengaruh bagi kualitas mutu pelayanan di sebuah hotel karena pelayanan yang telah diberikan oleh *front office* kepada tamu menggambarkan suatu *image* dari hotel tersebut.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah yang pertama peranan *Department Front Office* Vouk Hotel Suites Penang Malaysia dalam melayani tamu di Vouk Hotel Suites Penang Malaysia sudah berjalan dengan baik, namun perlu lebih ditingkatkan lagi dalam hal pelayanan khusus untuk fasilitas yang disediakan oleh hotel dan menambah jumlah *front office*, agar pelayanan kepada tamu yang datang lebih maksimal., kedua Upaya yang telah dilakukan oleh tim *Department Front Office* Vouk Hotel Suites Penang Malaysia dalam meningkatkan mutu pelayanannya di antaranya adalah *guest comment*, evaluasi kinerja, menjaga standar pelayanan sesuai dengan *standard operational procedures* (SOP) dan memberikan pelatihan mengenai *Service Excellent*.

DAFTAR PUSTAKA

- Almiron, N., & Xifra, J. (2019). *Climate Change Denial and Department Receptions: Strategic communication and interest groups in climate inaction*. Routledge.
- Anggreni, P. (2018). The role of Department Receptions as a management function in higher education. *SHS Web of Conferences*, 42, 31.
- Asmawiah, & Mukhtar, A. (2020). The Influence of Work Motivation and Job Satisfaction on Employee Performance. *Jurnal Mirai Management*, 5(2), 388–401.
- Barad, M. (2018). Definitions of strategies. In *Strategies and Techniques for Quality and Flexibility* (pp. 3–4). Springer.
- Bimo, A. A., & Sukendro, G. G. (2019). Pemaknaan Fanatisme Bagi Pengguna Vespa di Kota Tangerang. *Koneksi*, 2(2), 203. <https://doi.org/10.24912/kn.v2i2.3886>

- Bronatamala, S. Y., Nugroho, B. A., & Fanani, dan Z. (2014). PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP BRAND IMAGE VOUC HOTEL SUITE PENANG MALAYSIA (Studi Kasus : VOUC HOTEL SUITE PENANG MALAYSIA Kawi, Malang) Sella Yuke Bronatamala 1 , Bambang Ali Nugroho 2 dan Zaenal Fanani 2 1. *Persepsi Ibu Menyusui Mengenai Kampanye Asi Eksklusif Di Puskesmas Jagir Surabaya*, 1–10.
- Browning, N. (2021). *Indiana Journal of Law and Social Equality What Is Shared in the Sharing Economy? Ethics and Externalities in Public-Private Partnerships Ethics and Externalities in Public-Private Partnerships*. 9(1).
- Catulli, M., Cook, M., & Potter, S. (2017). Product Service Systems Users and Harley Davidson Riders: The Importance of Consumer Identity in the Diffusion of Sustainable Consumption Solutions. *Journal of Industrial Ecology*, 21(5), 1370–1379. <https://doi.org/10.1111/jiec.12518>
- Chu, PH. and Chang, Y. (2017). John W, Creswell, Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. *Journal of Social and Administrative Sciences*, 4(June), 3–5.
- Dozier, D. M., Grunig, L. A., & Grunig, J. E. (2013). *Manager's guide to excellence in Department Receptions and communication management*. Routledge.
- Evi Zahara. (2018). Peranan Komunikasi Organisasi Pimpinan Organisasi. *Peranan Komunikasi Organisasi Bagi Pimpinan Organisasi*, 1829–7463(April), 8.
- Galloway, C. J. (2013). Deliver us from definitions: A fresh way of looking at Department Receptions. *Department Receptions Inquiry*, 2(2), 147–159.
- Jahng, M. R., Lee, H., & Rochadiat, A. (2020). Department Receptions practitioners' management of fake news: Exploring key elements and acts of information authentication. *Department Receptions Review*, 46(2), 101907.
- Khasali, R. (2010). *Department Receptions Management: Concepts and Applications in Indonesia*. Graffiti Publisher.
- Kriyantono, R. (2019). Research Strategies and Media Relations in Department Receptions Practices. *Jurnal KOMUNIKATIF Vol*, 8(2), 178.
- Pamungkas. (2020). *Efektivitas Komunikasi Metode Mengajar Dosen UNIKOM Bandung Terhadap Motivasi Mahasiswanya*. 16–65.
- Petra, U. K., Santoso, F. R., Komunikasi, P. I., & Petra, U. K. (2015). *Efektivitas Marketing Communication CD album di VOUC HOTEL SUITE PENANG MALAYSIA Royal Plaza Surabaya*. 8–10.
- Prasetyo, I., Rakhman, D., Studi, P., Mesin, T., Muhammadiyah, U., & Pekalongan, P. (2019). *Rancang Bangun Sistem Kelistrikan Alarm Motor Sensor Sentuh*. 6, 21–27.
- Putri, D. G., Antang, E. U., Yuliana, T., & Sinta, E. (2021). *Persepsi Konsumen Terhadap Pembelian Pangan Lokal Kupu*. 1(1), 17–26.
- Ruswianto, N., Utami, E., & Arief, M. R. (2018). *Perancangan Data Primer Untuk Layanan E-Government Berbasis Ketugasan Dengan Pendekatan Model Diagram Raci (Study Kasus : Pemerintah Kota Magelang)*. 7–12.
- Rusydi, I. (2019). Peranan Perkembangan Teknologi. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Severin, W. J., & Tankard, J. W. (2010). *Communication Theories: Origins, Methods, and Uses in the Mass Media*. 5th, 411. <https://books.google.com/books?id=XG9oPgAACAAJ&pgis=1>

- Sinaga, I. (2014). The Effect Of Marketing Department Receptions On Brand Image. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 2(2), 184–189.
- Smith, R. D. (2013). *Strategic planning for Department Receptions*. Routledge.
- Sulvinajayanti. (2019). *Riset Department Reception*.
- Theaker, A., & Yaxley, H. (2017). *The Department Receptions Strategic Toolkit: An essential guide to successful Department Receptions practice*. Routledge.