



PROYEK AKHIR

**PENGARUH KETERAMPILAN KOMUNIKASI
INTERPERSONAL FRONT OFFICE TERHADAP KEPUASAN
TAMU PADA HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON
MAKASSAR**

**NUR AISA
NIM. 2147063**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
JURUSAN HOSPITALITI
POLITEKNIK PARIWISATA MAKASSAR
KEMENTERIAN PARIWISATA REPUBLIK INDONESIA
2025**



PROYEK AKHIR

PENGARUH KETERAMPILAN KOMUNIKASI *INTERPERSONAL FRONT OFFICE* TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON MAKASSAR

Di Ajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam rangka penyelesaian studi pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan

**NUR AISA
NIM. 2147063**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
JURUSAN HOSPITALITI
POLITEKNIK PARIWISATA MAKASSAR
KEMENTERIAN PARIWISATA REPUBLIK INDONESIA
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS PROYEK AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama : Nur Aisa
2. NIM : 2147063
3. Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
4. Jurusan : Hospitaliti
5. Judul Proyek Akhir

PENGARUH KETERAMPILAN KOMUNIKASI *INTERPERSONAL FRONT OFFICE* TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON MAKASSAR

Dosen Pembimbing:


1. Dra. Anda Prasetyo Ery M.Pd
2. Muhammad Arfin Muhammad Salim S.Pd,M.Pd.,Ph.D

Menyatakan dengan sebenar benarnya bahwa Proyek Akhir ini merupakan karya sendiri dan bebas dari unsur plagiasi. Apabila ternyata dalam naskah ini ditemukan unsur unsur plagiasi, saya bersedia dituntut di dalam ataupun di luar pengadilan dan bersedia menanggung segala resiko yang diakibatkannya.

Makassar, 17 Juli 2025

Mengetahui,
Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Aras, SE., MM
NIP. 198206242005021001



Nur Aisa
NIM. 2147063

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan Direktur Politeknik Pariwisata Makassar Nomor: SK/47 /KK.01.04/PTP-3/2025 untuk membimbing Saudara/i:

1. Nama : Nur Aisa
2. NIM : 2147063
3. Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
4. Jurusan : Hospitaliti
5. Judul Proyek Akhir

PENGARUH KETERAMPILAN KOMUNIKASI *INTERPERSONAL FRONT OFFICE* TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON MAKASSAR

Menyatakan bahwa Proyek Akhir ini telah diperiksa dan dapat diajukan dihadapan tim penguji Ujian Proyek Akhir di Politeknik Pariwisata Makassar.

Makassar, 17 Juli 2025

Disetujui oleh:

Pembimbing 1

Pembimbing 2



Dra. Anda Prasetyo Ery, M.Pd
NIP. 196910161997032001



Muhammad Arfin Muhammad Salim,
M.Pd., Ph.D
NIP. 197003131998031002

PENGESAHAN UJIAN PROYEK AKHIR

Proyek akhir dengan judul “Pengaruh Keterampilan Komunikasi *Interpersonal Front Office* Terhadap Kepuasan Tamu Pada Hotel Four Points By Sheraton Makassar” yang diajukan oleh Nur Aisa NIM. 2147063 ini telah DIPERTAHANKAN di hadapan panitia ujian Proyek Akhir pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata Makassar yang dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Direktur Politeknik Pariwisata Makassar Nomor tanggal dan dinyatakan LAYAK untuk memenuhi Sebagian persyaratan guna memperoleh gelar S.Tr.Par. Pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata Makassar, pada hari Senin, Tanggal 17 Bulan Juni Tahun 2025.



Disahkan oleh,
Direktur Politeknik Pariwisata Makassar

Dr. Herry Rachmat Widjaja, M.M.Par
NIP. 196602111992031002

Tim penguji:

1. Ketua/Penguji 1 : Dra. Anda Prasetyo Ery.,M.Pd
2. Penguji 2 : Muhammad Arfin Muhammad Salim, M.Pd.,Phd
3. Penguji 3 : Risman Jaya, A.Md, S.Sos., M.AP

MOTO

*“It’s fine to fake it till you make it, until
you do, until it’s true”*

(Taylor Swift)

“ tidak ada mimpi yang terlalu tinggi dan tidak ada mimpi yang patut di
remehkan, lambungkan setinggi yang diinginkan dan gapailah dengan selayaknya
yang diharapkan “

(Maudy Ayunda)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, karya proyek akhir ini penulis persembahkan kepada:

Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat, kekuatan dan karunia-Nya yang selalu mengiringi setiap langkah dalam penyusunan proyek akhir ini, sehingga dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Dan dengan rasa bangga serta bahagia, penulis persembahkan Proyek Akhir ini sebagai tanda bukti Kepada kedua orang tua Bapak dan Mama tercinta yang telah memberikan dukungan berupa semangat, doa, dan saran yang tiada henti. Dengan selesainya proyek akhir ini dapat menjadi bentuk penghormatan dan apresiasi atas segala perjuangan dan kasih sayang yang telah diberikan kepada penulis.

ABSTRAK

Nur Aisa, 2025. Pengaruh Keterampilan Komunikasi Interpersonal Front Office Terhadap Tamu Pada Hotel Four Points By Sheraton Makassar. Proyek Akhir Program Studi Pengelolaan Perhotelan Jurusan *Hospitality* Politeknik Pariwisata Makassar. Pembimbing Dra. Anda Prasetyo Ery., M.Pd dan Muhammad Arfin Muhammad Salim, M.Pd.,Ph.D. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh keterampilan komunikasi *interpersonal front office* terhadap kepuasan tamu di Hotel Four Points by Sheraton Makassar. Adapun variabel dari penelitian ini yaitu Keterampilan Komunikasi Interpersonal Front Office (X) dan Kepuasan Tamu (Y). Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan yaitu observasi dan melalui penyebaran kuesioner kepada 60 responden tamu hotel yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dianalisis dengan bantuan program SPSS (*Statistical Packages for the Sosial Sciences*) versi 22 menggunakan uji validitas, realibilitas, normalitas, linearitas, dan regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi interpersonal yang meliputi komunikasi verbal, nonverbal, kemampuan mendengarkan aktif, empati, dan keterbukaan dalam berkomunikasi berada pada kategori baik menurut persepsi tamu. Uji regresi linier sederhana menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara keterampilan komunikasi interpersonal staf front office terhadap kepuasan tamu. Dengan demikian, semakin baik keterampilan komunikasi interpersonal yang dimiliki oleh staf front office, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh tamu

Kata Kunci: Komunikasi interpersonal, front office, kepuasan tamu, hotel, pelayanan

ABSTRACT

Nur Aisa, 2025. The Influence of Front Office Interpersonal Communication Skills on Guests at the Four Points By Sheraton Makassar Hotel. Final Project, Hospitality Management Study Program, Department of Hospitality, Makassar Tourism Polytechnic. Supervisors: Dra. Anda Prasetyo Ery., M.Pd and Muhammad Arfin Muhammad Salim, M.Pd., Ph.D., CHE., CEP., CEM., CEE. This study aims to determine the influence of front office interpersonal communication skills on guest satisfaction at the Four Points by Sheraton Makassar Hotel. The variables in this study are Front Office Interpersonal Communication Skills (X) and Guest Satisfaction (Y). This study uses a quantitative approach. Data collection techniques include observation and distributing questionnaires to 60 hotel guest respondents selected using a purposive sampling technique. Data were analyzed using SPSS (Statistical Packages for the Social Sciences) version 22 using validity, reliability, normality, linearity, and simple linear regression tests. The results of the study indicate that interpersonal communication skills, including verbal and nonverbal communication, active listening, empathy, and openness in communication, are categorized as good according to guest perceptions. A simple linear regression test showed a positive and significant effect between the interpersonal communication skills of front office staff and guest satisfaction. Therefore, the better the interpersonal communication skills of front office staff, the higher the level of guest satisfaction.

Keywords: *Interpersonal communication, front office, guest satisfaction, hotel, service*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan Rahmat dan hidayah-nya sehingga penulis dapat Proyek Akhir dengan Judul “PENGARUH KETERAMPILAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL FRONT OFFICE TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON MAKASSAR” sebagai syarat menyelesaikan Pendidikan di Politeknik Pariwisata Makassar Program Studi Pengelolaan Perhotelan Jurusan Hospitaliti. Teriring salam dan shalawat semoga tercurahkan kepada Rasulullah Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan orang-orang yang senantiasa mengikuti jalan dakwahnya hingga akhir zaman.

Terselesainya Proyek Akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orangtua tercinta saya Bapak Hasbi dan Mama Hasniati, yang senantiasa berusaha, bekerja keras demi Pendidikan penulis, serta segala doa, bimbingan, dan limpahan kasih sayangnya kepada penulis selama ini. Ucapan terima kasih rasanya tak pernah cukup untuk membalas semua perjuangan yang selama ini kalian lakukan, terima kasih yang sebesar-besarnya.

Dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat, penulis juga sampaikan terima kasih bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril, baik langsung maupun tidak langsung, dalam penyusunan skripsi ini sehingga selesai. Penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT. Tuhan Yang Maha Esa atas nikmat dan rahmat-Nya dalam penulisan proyek akhir ini.
2. Kedua orang tua penulis, Bapak Amir.T dan Ibu Mahira.A. yang selalu memberikan dukungan, motivasi, perhatian dan pengorbanan serta cinta yang tiada henti kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan proyek akhir ini.
3. Bapak Dr. Herry Rachmat Widjaja, M.M.Par selaku Direktur Politeknik Pariwisata Makassar.
4. Bapak Muhammad Arfin Muhammad Salim, M.Pd.,Ph.D selaku Wakil Direktur 1 Politeknik Pariwisata Makassar.

5. Bapak Buntu M. Eppang, MODT., Ph.D selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik, Kemahasiswaan, Umum Politeknik Pariwisata Makassar.
6. Ibu Maryam Yusuf, A.Md, Par, SE selaku Kasubbag Administrasi Akademik Kemahasiswaan Politeknik Pariwisata Makassar.
7. Bapak Daniel Adolf Ohyver, SE., M.Pd selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata Makassar.
8. Bapak Muhammad Anas, SE., MM selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan.
9. Bapak Dra. Anda Prasetyo Ery.,M.Pd selaku pembimbing utama. Terima kasih atas segala ilmu, arahan serta bimbingan yang diberikan kepada penulis dalam menyempurnakan Proyek Akhir ini.
10. Bapak Muhammad Arfin Muhammad Salim, M.Pd.,Ph.D selaku pembimbing kedua. Terima kasih atas segala ilmu, arahan serta bimbingan yang diberikan kepada penulis dalam menyempurnakan Proyek Akhir ini.
11. Bapak Risman Jaya, A.Md, S.Sos., M.AP selaku pembahas yang telah memberikan masukan terhadap Proyek Akhir ini.
12. Seluruh jajaran dosen dan Staff Politeknik Pariwisata Makassar, Khususnya Program Studi Pengelolaan Perhotelan.
13. Bapak Agus Sunaryo selaku *General Manager* Four Points by Sheraton Makassar.
14. Ibu Lely Tampubolon selaku *Human Resources Manager* Four Points by Sheraton Makassar
15. Bapak Yudianto selaku *Human Resource Learning* Four Points by Sheraton Makassar
16. Seluruh *Associate* Four Points By Sheraton Makassar yang membantu dan memotivasi penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu
17. Kepada Saudara(i) penulis. Adik Rifkiansyah dan Adik Sahira yang senantiasa mendukung penulis dalam segala hal.
18. Kepada kak Neni selaku sepupu bagi penulis yang telah memberikan banyak motivasi

19. Kepada Resky Amelia & Faturrahman selaku teman masa kecil dari penulis yang senantiasa memberikan motivasi, *i hope we stay be friends until we grow old*
20. Keluarga besar penulis, yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu. Dengan tulus penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada kalian yang senantiasa memberikan perhatian, kasih sayang, doa, dan dukungan yang tiada hentinya.
21. Nur Aisa, diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. *I deserve all good things, i appreciate my life with all of my heart. Thank You for surviving to this chapter, thank you for a better life.*

Meskipun penulis telah berusaha untuk menyelesaikan Proyek Akhir ini dengan sebaik-baiknya, namun masih banyak kekurangan mengingat keterbatasan dan kemampuan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan proyek akhir ini sehingga dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan serta dapat digunakan sebagaimana mestinya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan, khususnya bagi adik-adik Mahasiswa/I Politeknik Pariwisata Makasar

Makassar, 17 Juli 2025
Penulis

Nur Aisa

DAFTAR ISI

Sampul Dalam.....	i
Pernyataan Orisinalitas Proyek Akhir	ii
Persetujuan pembimbing.....	iii
Pengesahan Ujian Proyek Akhir	iv
Moto	v
Persembahan	v
Abstrak	vi
<i>Abstract</i>	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Hasil Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PIKIR	5
A. Tinjauan Pustaka	5
B. Kerangka Pikir	8
C. Hipotesis Penelitian.....	9
BAB III METODE PENELITIAN	10
A. Pendekatan Penelitian	10
D. Setting Penelitian	11
E. Teknik Pengumpulan Data.....	11
F. Analisis Data	12
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	14
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	14
B. Penyajian Data	26
D. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	37
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	40

A. Kesimpulan	40
B. Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN.....	44
RIWAYAT HIDUP.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Jenis Kamar Four Points by Sheraton Makassar.....	22
Tabel 4. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	26
Tabel 4. 3 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	27
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel X (Keterampilan Komunikasi <i>Interpersonal Front Office</i>).....	29
Tabel 4. 5 Hasil Uji Variabel Y (Kepuasan Tamu).....	30
Tabel 4. 6 Hasil Uji Realiabilitas X (Keterampilan Komunikasi <i>Interpersonal Front Office</i>).....	30
Tabel 4. 7 Hasil Uji Realiabilitas Y (Kepuasan Tamu)	31
Tabel 4. 8 Deskripsi Statistik Menurut Nilai Mean (Rata – Rata) Variabel Keterampilan Komunikasi <i>Interpersonal Front Office</i>	32
Tabel 4. 9 Deskripsi Statistik	33
Tabel 4. 10 Uji Normalitas.....	34
Tabel 4. 11 Uji Lineritas	35
Tabel 4. 12 Uji Parsial (Uji T)	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir	8
<i>Gambar 2. 2 Four Points by Sheraton Makassar</i>	14
Gambar 2. 3 Logo Hotel Four Points by Sheraton Makassar	15
Gambar 2. 4 Struktur Organisasi Hotel Four Points by Sheraton Makassar 2025.....	16
Gambar 2. 5 Struktur Organisasi <i>Front Office</i>	19

DAFTAR LAMPIRAN

1. 1 Usulan Judul Proyek Akhir	44
1. 3 Nota Dinas Ujian Sidang	45
1. 4 Nota Dinas Seminar Proposal	46
1. 5 Surat Permohonan Penelitian	47
1. 6 Surat Pernyataan Selesai Penelitian	48
1. 7 Kuesioner Penelitian	49
1. 8 Data Mentah Angket Penelitian	52
1. 9 Hasil Pengelolaan Data Melalui SPSS	56
1. 10 Output Data Analisis Regresi Linier Sederhana	63

DAFTAR PUSTAKA

- Agusta, F. L., & Palupiningtyas, D. (2024). Analisis Perilaku Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Melalui Digital Marketing Terhadap Pelayanan Hotel. *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo*, 10(1), 13. <https://doi.org/10.35906/jurman.v10i1.1913>
- Andriany, D. (2022). Strategi bertahan hotel mersi bukittinggi dimasa pandemi covid-19. Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Respository.
- Anggraini, C., & Mihardja, E. J. (2025). Pendayagunaan Platform Media Sosial oleh Kementerian Pekerjaan Umum. *Warta ISKI*, 8(1), 83–91. <https://doi.org/10.25008/wartaiski.v8i1.342>
- Ismayanti. (2020). Dasar-Dasar Pariwisata (Sebuah Pengantar). 1–184. [http://repository.usahid.ac.id/322/1/Draf Buku Dasar-dasar Pariwisata - Ismayanti %281%29.pdf](http://repository.usahid.ac.id/322/1/Draf%20Buku%20Dasar-dasar%20Pariwisata%20-%20Ismayanti%20%281%29.pdf)
- Lasro, F., Nugroho, T., & Aditya, R. (2024). Hubungan Komunikasi Interpersonal Front Office dengan Kepuasan Tamu di Hotel Berbintang. *Jurnal Pariwisata Dan Perhotelan*, 8(2), 77–88.
- Lasro, N., Sitanggang, C., Simatupang, D. T., & Lapotulo, N. (2024). faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas tamu dalam asialink hotel batam by prasanthy, 7(2), 168-176
- Lubis, A. L., Supardi, Fatimah, Z., & Wibowo, A. (2024). Sosialisasi Ilmu Pengetahuan Hospitality Agar Menjadi Hotelier Profesional Di SMAN 19 Batam. *Jurnal Keker Wisata*, 2(2), 224–236. <https://doi.org/10.59193/jkw.v2i2.261>
- Nawing, A. Y., & Telaumbanua, S. Y. (2023). Strategi Front Office Departemen Di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Tamu. *Jurnal Nusantara*, 6(1), 47–55. <https://jurnal.akparda.ac.id/index.php/nusantara/article/view/65>
- Putri, M., Wibowo, A., & Lubis, A. L. (2024). Implementasi Pelatihan Kerja Dalam Menangani Guest Complaint Pada Front Office Di Os Hotel Tanjung. *Jurnal Mekar*, 3(1), 6–13. <https://jurnal.btp.ac.id/index.php/mekar-btp/article/view/285>
- Rachmadizal, R., Ayu, J. P., Bramundita, A. G. C., & Adam, F. (2022). Strategi Pemasaran Jasa Pada Hotel di Era New Normal. *Journal of Research on Business and Tourism*, 2(1), 15. <https://doi.org/10.37535/104002120222>

- Stenly (2016). (2021). the Influence of Menu Variations and Service Quality on Guest Satisfaction At Hotel Victory Kefamenanu Pengaruh Variasi Menu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Victory Kefamenanu. *Jurnal Inspirasi Ekonomi*, 3(3), 2503–3123.
- Sundari, R. (2024). Komunikasi Interpersonal dalam Industri Perhotelan: Kunci Peningkatan Layanan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Pariwisata*, 12(1), 45–56.
- Sundari, S. (2024). Komunikasi Interpersonal dalam Membangun Harmoni dan Produktivitas di Tempat Kerja. 1(3).
- Susnita, T. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Libra Kadipaten Kabupaten Majalengka. *Juripol (Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan)*, 3(1), 73–84. <https://doi.org/10.33395/juripol.v3i1.10485>
- Untuk, N., & Yang, N. (2019). M k e k i m h i b. 202210415080.
- Wulanda, O. D., Wibowo, A., Lubis, A. L., & Fatimah, Z. (2024). Peran Komunikasi Interpersonal Front Office dalam Meningkatkan Pengalaman Tamu di Asialink Hotel By Prasanthy Batam. *Jurnal Mekar: Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Komunikasi*, 8(1), 20–29. <https://jurnal.btp.ac.id/index.php/mekar-btp/article/view/287/207>
- Yosep, H., & Syaiful Ade Septemuryantoro. (2023). Upaya Komunikasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Front Office Department All Stay Hotel Semarang. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 8(3), 187–196. <https://doi.org/10.56743/jstp.v8i3.274>

RIWAYAT HIDUP



Nur Aisa. Lahir di Palopo, Sulawesi Selatan pada tanggal 27 Juli 2003. Anak Pertama dari 3 bersaudara dari pasangan Bapak Amir.T dan Ibu Mahira.A. Penulis menyelesaikan pendidikan di SD Inpress Rappokalling 2 pada tahun 2015. Penulis melanjutkan pendidikan di SMP Pesantren Datuk Ribandang Makassar pada tahun 2015, setelah itu penulis menyelesaikan pendidikan di tingkat SMK pada tahun 2021 di SMKN 8 Makassar. Penulis menjalani proses magang pada tahun 2020 di Manorian Tour & Travel Agent. Pada tahun 2021 penulis melanjutkan pendidikan perguruan tinggi negeri pariwisata yaitu Politeknik Pariwisata Makassar jurusan Hospitality, program studi Hospitality Management, penulis menjalani proses *On The Job Training* sebanyak dua kali, yang pertama yaitu di Hotel Grand Tjokro Premiere Bandung di *Front Office Department*, dan yang kedua di Hotel Four Points by Sheraton Makassar di *Front Office Department*. Untuk meraih gelar sarjana, penulis menyusun proyek akhir dengan judul Pengaruh Keterampilan Komunikasi Interpersonal Front Office Terhadap Kepuasan Tamu Pada Hotel Four Points by Sheraton Makassar.