

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PRAMUSAJI
PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI FIRE RESTAURANT W BALI –
SEMINYAK**

TUGAS AKHIR



PROGRAM STUDI PERHOTELAN DIPLOMA III

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

2022

TUGAS AKHIR

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR AHLI MADYA**

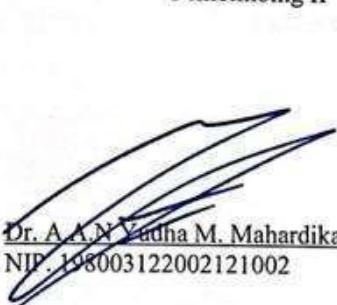
Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II



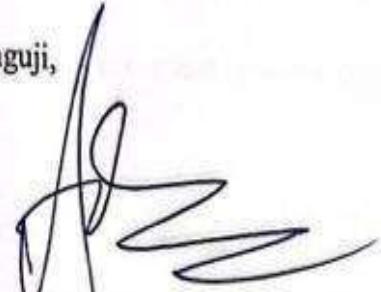
Dr. Nyoman Dini Andiani, SST.Par., M.Par
NIP. 198304052008122001



Dr. A.A.N Yudha M. Mahardika, S.Pd., M.Pd
NIP. 198003122002121002

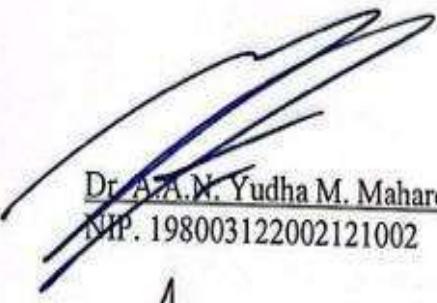
Tugas Akhir oleh Kadek Susi Purniasih ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 28 Juni 2022

Dewan Penguji,



Dr. Nyoman Dini Andiani, SST.Par., M.Par
NIP. 198304052008122001

(Ketua)



Dr. A.A.N. Yudha M. Mahardika, S.Pd., M.Pd
NIP. 198003122002121002

(Anggota)



(Ni Luh Henny Andayani, S.ST.Par., M.Par)
NIP. 198304142010122002

(Anggota)

LEMBAR PENGESAHAN

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar ahli madya
Pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 28 Juni 2022

Mengetahui

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si
NIP. 196810291993032001

D. A. A. N. Sudha M. Mahardika, S.Pd., M.Pd
NIP. 198003122002121002



(Dr. Gede Adi Yuniartha, S.E., Ak., M.Si)
NIP. 197906162002121003

Lampiran 3. Surat Pernyataan

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PRAMUSAJI PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI FIRE RESTAURANT W BALI – SEMINYAK**" beserta seluruh isinya adalah benar – benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara – cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 25 April 2022

Yang membuat pernyataan,



Kadek Susi Purniasih

NIM. 1907031018

PRAKATA

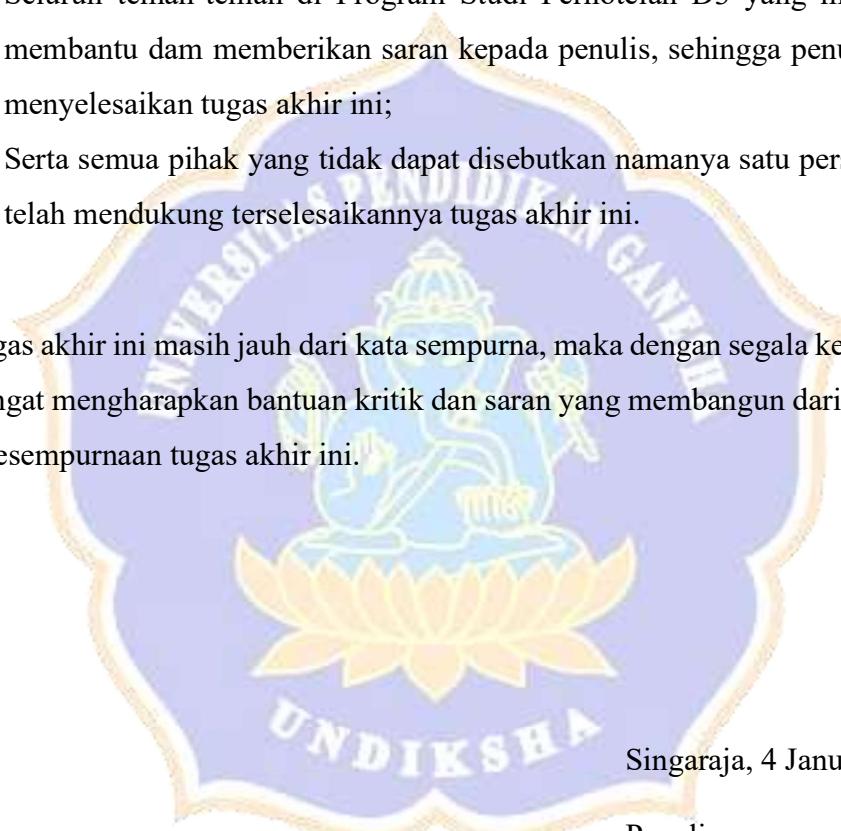
Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan yang Maha Esa, Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pramusaji Di Masa Pandemi Covid-19 Di Fire Restaurant W Bali – Seminyak”**. Tugas akhir ini dibuat untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar ahli madya di Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam penyusunan tugas ini, penulis banyak mendapat bantuan, masukan dan kerjasama yang baik dari berbagai pihak sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha atas motivasi dan fasilitas yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sesuai rencana;
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.Ak., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha atas motivasi dan fasilitas yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sesuai rencana;
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan atas motivasi dan fasilitas yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sesuai rencana;
4. Dr. A.A Ngurah Yudha Martin Mahardika, S.Pd., M.Pd selaku Koordinator Program Studi Perhotelan (D3), selaku Pembimbing II, sekaligus Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan memberikan bimbingan dan memberikan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini;
5. Dr. Nyoman Dini Andiani, S. SST. Par., M.Par selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan memberikan bimbingan dan memberikan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini;

6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Perhotelan D3 Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha yang telah banyak menuntun selama masa perkuliahan;
7. Seluruh narasumber W Bali – Seminyak yang telah banyak membantu, serta memberikan data dalam penyelesaian tugas akhir ini;
8. Kedua orang tua yang senantiasa memberikan motivasi semangat, dukungan moral dan materil serta doa yang tidak henti, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini;
9. Seluruh teman-teman di Program Studi Perhotelan D3 yang menemani, membantu dan memberikan saran kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini;
10. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu yang telah mendukung terselesaikannya tugas akhir ini.

Tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, maka dengan segala kerendahan hati sangat mengharapkan bantuan kritik dan saran yang membangun dari pembaca guna kesempurnaan tugas akhir ini.



Singaraja, 4 Januari 2022

Penulis,

Kadek Susi Purniasih

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
PRAKATA	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Deskripsi Konsep	6
2.1.1 Konsep Strategi Pelayanan	6
2.1.2 Konsep Kualitas Pelayanan.....	6
2.1.3 Konsep Restaurant.....	7
2.1.4 Konsep Pramusaji.....	7
2.2 Telaah Hasil Penelitian Terdahulu.....	8
BAB III METODE PENELITIAN	15
3.1 Rancangan Penelitian	15
3.2 Lokasi Penelitian	15
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	16
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	17
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	17
3.5.1 Wawancara	17
3.5.2 Dokumentasi.....	18
3.5.3 Observasi	18
3.6 Metode Analisis Data.....	18
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	19
4.1 Hasil Penelitian.....	19
4.1.1 Kendala yang Dihadapi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan	19
4.1.2 Strategi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan	21
4.2 Pembahasan.....	29
BAB V PENUTUP	33
5.1 Kesimpulan	33
5.2 Saran	33

DAFTAR PUSTAKA.....	35
LAMPIRAN-LAMPIRAN	<u>38</u>



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Telaah Hasil Penelitian Terdahulu.....8



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Lokasi Penelitian.....	16
Gambar 3.2 Fire Restaurant.....	16
Gambar 4.1 Pelaksanaan Wine Training di One Below.....	22
Gambar 4.2 Pelaksanaan Tasting Food di Fire Restaurant	24
Gambar 4.3,Pelaksanaan Training Cocktail & Mocktail di Fire Restaurant.....	25



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkip Hasil Wawancara.....	38
Lampiran 2. Dokumentasi.....	43
Lampiran 3. Surat Pernyataan.....	47
Lampiran 4. Riwayat Hidup.....	48