

**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
PADA TASBIH RESTAURANT DI BALI TAMAN
BEACH RESORT & SPA LOVINA**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam
Menyelesaikan Program Studi Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan**



**Oleh
I Gusti Ayu Putu Puspa Adnyani
NIM 2257015005**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN
PENGELOLAAN PERHOTELAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2024

TUGAS AKHIR

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT-SYARAT
UNTUK MENCAPAI GELAR SARJANA
TERAPAN PARIWISATA**

Menyetujui

Pembimbing I,



Dr. I Gede Putra Nugraha, S.S., M.Par.
NIP. 198412142015041002

Pembimbing II,



Trianasari, M.M., Ph.D.
NIP. 197006062002122002

Tugas Akhir oleh I Gusti Ayu Putu Puspa Adnyani
Telah dipertahankan didepan dewan penguji
Pada tanggal

Dewan Penguji,



Dr. I Gede Putra Nugraha, S.S., M.Par.

(Ketua)

NIP. 198412142015041002



Trianasari, M.M., Ph.D.

(Anggota)

NIP. 197006062002122002



Dr. I Putu Gede Parma, S.St.Par., M.Par

(Anggota)

NIP. 197708192002121003

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana
Terapan Pengelolaan Perhotelan

Pada :
Hari : Kamis
Tanggal : 04 April 2024

Mengetahui,

Ketua Ujian

Sekretaris Ujian



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



Dr. Ni Made Ary Widlastini, S.St.Par., M.Par.
NIP. 198412142015041002

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si

NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyampaikan bahwa karya tulis yang berjudul **“Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Tasbih Restaurant di Bali Taman Beach Resort & Spa Lovina”** beserta seluruh isinya adalah benar – benar karya sendiri dan tidak melakukan plagiarism atau mengutip dengan cara – cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam lingkungan keilmuan. Atas pernyataan ini saya siap menanggung risiko atau sanksi yang akan dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari apabila ditemukan adanya plagiarism terhadap etika keilmuan dalam karya saya terhadap keaslian karya tulis saya.

Singaraja, 24 Mei 2024

Yang membuat pernyataan



I Gusti Ayu Putu Puspa Adnyani

NIM 2257015005

PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya lah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Tasbih Restaurant di Bali Taman Beach Resort & Spa Lovina”**. Tugas akhir ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Terapan Pariwisata pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini tidak luput dari berbagai tantangan, hambatan, dan permasalahan yang telah dihadapi. Penulis menyadari bahwa keberhasilan penulisan Tugas Akhir tidak lepas dari dorongan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd. Selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonom.
3. Bapak Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A. Selaku Ketua Jurusan Manajemen.
4. Ibu Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par, M.Par. Selaku Ketua Jurusan Progran Studi D4 Pengelolaan Perhotelan .
5. Bapak Dr. I Gede Putra Nugraha,S.S., M.Par. Selaku Pembimbing satu yang telah bersedia membimbing penulis dengan penuh kesabaran, kecermatan, dan memberikan dukungan serta motivasi di tengah-tengah kesibukan beliau sehingga tugas akhir ini bisa terselesaikan tepat waktu.
6. Ibu Trianasari, M.M., Ph.D. Selaku pembimbing kedua yang telah bersedia membimbing penulis dengan penuh kesabaran, kecermatan, dan memberikan dukungan serta motivasi di tengah-tengah kesibukan beliau sehingga Tugas Akhir ini bisa terselesaikan tepat waktu
7. Ibu Dr. Nyoman Dini Andiani, S.St.Par., M.Par. Selaku Pembimbing Akademik Program Studi D4 Pengelolaan Perhotelan, yang seelama 4 tahun turut mendukung pencapaian akademik penulis.

8. Seluruh jajaran staf jurusan dan dosen Pengelolaan Perhotelan yang ikut serta memberikan dukungan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Seluruh anggota keluarga dirumah yang telah memberikan banyak dukungan dan semangat serta doa yang menjadi kekuatan terbesar bagi penulis sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat terlaksana dengan lancar.
10. Untuk sahabat dan rekan-rekan Mahasiswa kelas A yang selalu mensupport dalam segala hal sehingga proses penulisan ini dapat diselesaikan.
11. Seluruh pihak yang telah membantu penulisan selama pembuatan Tugas Akhir ini sehingga dapat diselesaikan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan laporan ini masih jauh dari sempurna baik dari segi isi, maupun struktur penyajiannya. Oleh karena itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun guna penyempurnaan Tugas Akhir ini.

Singaraja, 25 Mei 2024

Penulis



DAFTAR ISI

ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Pembatasan Masalah	3
1.4 Rumusan Masalah	3
1.5 Tujuan Penelitian	3
1.6 Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Kajian Hasil Penelitian Yang Relevan.....	5
2.2 Konsep Kualitas Pelayanan Restaurant.....	11
2.3 Konsep Standar Operasional Prosedur (SOP).....	14
2.4 Model Penelitian	14
BAB III METODE PENELITIAN	16
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	16
3.2 Lokasi Penelitian.....	16
3.3 Sumber Data.....	17
3.4 Metode Pengumpulan Data	17
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data.....	18
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	20
4.1 Gambaran Umum Hotel	20
4.2 Hasil Penelitian	21
4.3 Pembahasan.....	25
BAB V PENUTUP.....	28
5.1 Kesimpulan	28
5.2 Saran.....	28
DAFTAR RUJUKAN	31

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Kajian Hasil Penelitian yang Relevan..... 5



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 lokasi Bali Taman Beach Resort & Spa Lovina, Bali.	17
Gambar 4. 1 Tasbih Restaurant.....	21
Gambar 4. 2. Struktur Organisasi Food & Beverage Service Department	21



LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1. Sejarah Hotel Bali Taman.....	33
Lampiran 2 SOP Bali Taman Beach Resort & Spa Lovina	38
Lampiran 3. Struktur Organisasi Bali Taman Beach Resort & Spa Lovina ..	59
Lampiran 4. Tempat PKL, Observasi, Pengambilan Data Tasbih Restaurant.....	59

