

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN PADA SPICE BEACH CLUB

TUGAS AKHIR

Diajukan kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam

Menyelesaikan Program Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan



Oleh

Ni Putu Hertina Arisanti

NIM 2257015038

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,



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

Pembimbing II,



Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par., M.Par.
NIP. 198104162005012002

Tugas akhir oleh Ni Putu Hertina Arisanti ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal, 7 Maret 2024

Dewan Penguji,



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

(Ketua)



Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par., M.Par.
NIP. 198104162005012002

(Anggota)



Dr. I Putu Gede Parma, S.St.Par., M.Par.
NIP. 197708192002121003

(Anggota)

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

Pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 7 Maret 2024

Mengetahui,

Ketua Ujian,



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

Sekretaris Ujian,



Dr. Ni Made Ary Widasthi, S.St.Par., M.Par.
NIP. 198104162005012002

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si
NIP. 197906162002121003

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini adalah :

Nama : Ni Putu Hertina Arisanti

NIM : 2257015038

Tempat/tanggal lahir : Tigawasa, September 2001

Program Studi : D4 Pengelolaan Perhotelan

Fakultas : Fakultas Ekonomi

Menyatakan bahwa data yang tercantum di Sistem Informasi Akademik Universitas Pendidikan Ganesha yang saya buat sudah sesuai dan benar.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dan jika dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian data, maka tidak menjadi tanggungjawab Universitas Pendidikan Ganesha



Yang membuat pernyataan,



Ni Putu Hertina Arisanti

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyusun tugas akhir dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Pada Spice Beach Club**” sebagai salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam tugas akhir ini mengalami banyak kesulitan dan hambatan sehingga sedikit menyita waktu, akan tetapi berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, baik bantuan moril maupun material yang telah diberikan kepada penulis sehingga segala hambatan itu dapat teratasi. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati yang tulus, perkenankanlah penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang sudah mendukung dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan 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 Ekonomi
3. Bapak Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A selaku Ketua Jurusan Manajemen
4. Ibu Trianasari,M.M.,Ph.D. selaku pembimbing satu yang telah bersedia membimbing penulis dengan penuh semangat, kesabaran, kecermatan, serta memotivasi penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini tepat waktu.
5. Ibu Dr.Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par, M.Par selaku Ketua Program Studi D4 Pengelolaan Perhotelan sekaligus selaku pembimbing dua yang juga bersedia membimbing, memotivasi serta membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Seluruh jajaran staff jurusan dan dosen Pengelolaan Perhotelan yang ikut serta memberikan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Seluruh keluarga dirumah khususnya orang tua dan adik adik tercinta yang telah memberikan dukungan, support, semangat serta doa sehingga penulisan tugas akhir ini dapat terlaksana dengan lancar.

8. Seluruh teman teman yang telah memberikan motivasi untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan tepat waktu.
9. Serta seluruh pihak yang telah membantu penulis selama pembuatan tugas akhir ini sehingga mampu terlaksana dengan lancar.

Dengan segala kesadaran bahwa penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dalam penyajian maupun penulisan, oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan tugas akhir ini agar dapat bermanfaat bagi semuanya.

Singaraja, 6 April 2024



Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
PRAKATA	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Pembatasan Masalah.....	4
1.4 Rumusan Masalah.....	5
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	7
2.2 Landasan Teori.....	11
BAB III METODE PENELITIAN	15
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	15
3.2 Lokasi Penelitian	15
3.3 Sumber Data	15
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	16
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data	17
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	21
4.1 Gambaran Umum Lokasi.....	21
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	29
BAB V PENUTUP	40
5.1 Simpulan.....	40
5.2 Saran.....	41
DAFTAR PUSTAKA	42

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Guest Comment Card.....	3
Tabel 2. 1 Model Penelitian	14



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Beach Restoran Spice Beach Club.....	21
Gambar 4. 2 Logo Spice Beach Club.....	22
Gambar 4. 3 Bar Spice Beach Club	24
Gambar 4. 4 Lounge Spice Beach Club.....	24
Gambar 4. 5 Swimming Pool Belakang Dining Restoran.....	25
Gambar 4. 6 Swimming Pool Samping Bar.....	25
Gambar 4. 7 Spice Spa & Therapy.....	26
Gambar 4. 8 Panggung Spice Beach Club	26
Gambar 4. 9 Sunbed Spice Beach Club	27
Gambar 4. 10 Sunset Bar Spice Beach Club.....	27
Gambar 4. 11 Kitchen Spice Beach Club.....	28
Gambar 4. 12 Mobil dan Buggy Spice Beach Club	28
Gambar 4. 13 Taking Order	29
Gambar 4. 14 Lingkungan Spice Beach Club.....	30
Gambar 4. 15 Penampilan Karyawan yang Rapi	31
Gambar 4. 16 Bersikap Ramah dan Sopan	32
Gambar 4. 17 Keandalan Dalam Melayani Tamu.....	34
Gambar 4. 18 Karyawan Spice Beach Club.....	35
Gambar 4. 19 Fasilitas Spice Beach Club.....	37
Gambar 4. 20 Guest Comment Card.....	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar Pertanyaan Saat Wawancara.....	44
Lampiran 2 : Foto Saat Melaksanakan Wawancara	44

