

**STRATEGI FOOD AND BEVERAGE SERVICE
DEPARTEMEN HOTEL EPISODE KUTA BALI
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
KEPADA PELANGGAN**

TUGAS AKHIR

Diajukan kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan

Program Studi Sarjana Terapan

Pengelolaan Perhotelan Jurusan

Manajemen

Oleh

NI LUH AYU BELADESI

NIM. 2257015022

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**



Tugas Akhir oleh Ni Luh Ayu BelaDesi
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 16 Mei 2024

Dewan Penguji,



(Dr. Gede Putra Nugraha, S.S., M.Par)

(Ketua)

NIP. 198412142015041002



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

(Anggota)

NIP. 197708192002121003



(Ni Luh Jenny Andayani, S. St. Par. M.Par)

(Anggota)

NIP. 198304142010122002



LEMBAR PENGESAHAN


Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat syarat untuk mencapai Gelar Sarjana Terapan
Pengelolaan Pariwisata


Pada
Hari : Kamis
Tanggal : 16 Mei 2024

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,


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


Dr. Ni Made Ayu Widastuti, S.St.Par., M.Par.
NIP. 198104162005012002

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 "**Strategi Food And Beverage Service Departement Hotel Episode Kuta Bali Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan**" 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.



PRAKATA

Penulis ingin mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya yang telah memungkinkan terselesaikannya tugas akhir yang bertajuk **”STRATEGI FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTEMENT HOTEL EPISODE KUTA BALI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA PELANGGAN”**. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana terapan dari Universitas Pendidikan Ganesha.

Selama penyusunan Tugas Akhir ini, banyak tantangan, hambatan, dan masalah yang dihadapi. Penulis menyadari bahwa keberhasilan penyelesaian karya ini tidak lepas dari dukungan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widhi Wasa, atas bimbingan dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat dengan lancar menyelesaikan proses penyusunan tugas akhir ini.
2. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M,Pd. Selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.,Ak.,M.Si Selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
4. Bapak Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A Selaku Ketua Jurusan Manajemen.
5. Ibu Dr.Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par, M.Par Selaku Kaprodi Program Studi D4 Pengelolaan Perhotelan.
6. Dr. I Gede Putra Nugraha, S.S., M.Par., selaku Pembimbing I, atas

bimbingannya yang sabar dan teliti, memberikan dukungan dan motivasi di tengah kesibukannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat waktu.

7. Dr. I Putu Gede Parma, S.St.Par., M.Par., selaku Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, kritik dan saran selama penyusunan tugas akhir ini.
8. Dosen-dosen Program Studi Manajemen Hotel (D4) Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha atas bimbingannya yang menyeluruh selama masa studi saya.
9. Ucapan terima kasih kepada seluruh staff Hotel Episode Kuta Bali atas bantuannya dalam menyediakan data yang diperlukan untuk penelitian ini dan atas motivasinya yang tiada henti untuk mengupayakan hasil yang lebih baik di masa yang akan datang.
10. Kepada orang tua penulis, Bapak I Putu Parta dan Ibu Ni Made Gadiani, atas semangat, semangat, dukungan moral dan material, serta doa yang tiada henti. Menjadi suatu kebanggaan memiliki orang tua yang mendukung anaknya untuk mencapai cita – cita. Terimakasih Bapak dan Ibu telah membuktikan kepada dunia bahwa anakmu bisa jadi sarjana.
11. Seluruh keluarga, termasuk adik-adik saya, Dwi Saputri, Andrean & Andana yang telah memberikan semangat, dukungan, dan doa, telah menjadi sumber kekuatan terbesar penulis sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
12. Kepada seluruh teman-teman program studi Manajemen Perhotelan

(D4) yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dan nasehat kepada penulis sehingga turut andil dalam penyelesaian tugas akhir ini.

13. Berterimakasih kepada penyanyi Tulus, Hindia dan Nadin Amizah karena lagu – lagunya telah menemani penulis selama penulisan tugas akhir ini.

14. Kepada Doni Saputra yang telah menjadi sosok rumah tempat melepaskan segala keluh kesah, terimakasih telah menjadi bagian penting dalam perjalanan penulis.

15. Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada semua pihak yang telah mendukung penulis selama penyusunan tugas akhir ini, sehingga dapat kelancaran dalam penyelesaiannya.

Penulis menyadari bahwa laporan ini bukannya tanpa cela, Mengingat masih banyaknya kekurangan dan keterbatasan, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakan laporan akhir ini, sehingga dapat memberikan wawasan dan manfaat yang lebih besar bagi para pembacanya.

Singaraja, 12 Juni 2024

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
PRAKATA	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Pembatasan Masalah.....	4
1.4 Rumusan Masalah.....	4
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	5
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.6.2 Manfaat Praktis	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	7
2.2 Landasan Teori.....	14
2.2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	16
2.2.2 Konsep Strategi.....	17
2.2.3 Konsep Food and Beverage Departement.....	18
2.3 Model Penelitian	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	20
3.2 Lokasi Penelitian.....	20
3.3 Sumber Data	21
3.3.1 Data Primer	21
3.3.2 Data Sekunder	21
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	22
3.4.1 Observasi.....	22
3.4.2 Wawancara.....	22

3.4.3 Studi Dokumen	23
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data.....	23
BAB IV PEMBAHASAN	25
4.1 Gambaran Umum	25
4.1.1 Sejarah Episode Kuta Bali	25
4.1.2 Fasilitas Episode Kuta Bali.....	26
4.2 Hasil Penelitian	30
4.2.1 Strategi pelayanan <i>Food and Beverage Service</i> di Hotel Episode Kuta Bali.....	30
BAB V PENUTUP	45
5.1 Simpulan.....	45
5.2 Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	47



Table 1 Telaah Hasil Penelitian 7



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.2 1 Peta Lokasi Penelitian	20
Gambar 4.1 Bulung Restaurant & Catering	26
Gambar 4.2 Pool Bar	27
Gambar 4.3 Meeting Room	27
Gambar 4.4 The Kids Club.....	28
Gambar 4.5 The spa.....	29
Gambar 4.6 Gym	29
Gambar 4.7 Pemberian Pelatihan dan Breafing terkait mengevaluasi kerja pada setiap harinya.....	32
Gambar 4.8 Flayer pool package untuk promosi di media sosial.....	34
Gambar 4.9 Flayer menu package Megibung untuk promosi di sosial media.	36
Gambar 5.0 Flayer catering untuk promosi di sosial media.....	37



Lampiran 1 : Photo Dokumentasi Megibung di Bulung Restaurant	49
Lampiran 2 : Photo Dokumentasi Catering pada saat ada event	50
Lampiran 3 : Photo Menu baru yang bervariasi di Bulung Restoran	51
Lampiran 4 : Dokumentasi bersama Supervisor dan Staff Bulung Restaurant di Hotel Episode Kuta Bali.....	52

