

**OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN WAITER DAN WAITRESS  
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI LOVINA  
BEACH CLUB AND RESORT**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Kepada  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan  
Program Sarjana D4 Pengelolaan Perhotelan**



**Penyusun  
I KADEK RIO KERTAJAYA  
NIM 2257015044**

**PROGRAM STUDI D4 PENGELOLAAN PERHOTELAN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA**

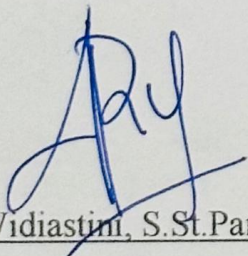
**2024**

**TUGAS AKHIR**

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

Menyetujui

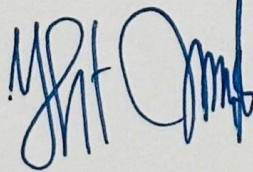
Pembimbing I



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

NIP. 198104162005012002

Pembimbing II

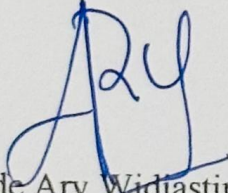


Luh Putu Triyanti Ariestiana Dewi, S.Pd., M.Par.

NIP. 199303302022032013

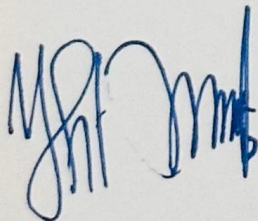
Tugas Akhir oleh I Kadek Rio Kertajaya  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 11 Juni 2024

Dewan Penguji,



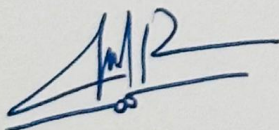
Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par., M.Par.  
NIP. 198104162005012002

(Ketua)



Luh Putu Triyanti Ariestiana Dewi, S.Pd., M.Par.  
NIP. 199303302022032013

(Anggota)



Prof. Putu Indah Rahmawati, M.Bis., Ph.D.  
NIP. 198002172002122001

(Anggota)

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

Pada

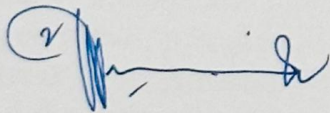
Hari : Selasa

Tanggal : 11 Juni 2024

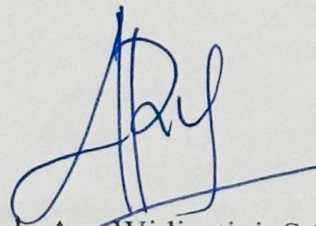
**Mengetahui,**

**Ketua Ujian,**

**Sekretaris Ujian,**



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



Dr. Ni Made Ary Widiastini, 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 :

Nama : I Kadek Rio Kertajaya

NIM : 2257015044

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Judul : Optimalisasi Kualitas Pelayanan Waiter Dan Waitress Dalam  
Meningkatkan Kepuasan Pelangandi Lovina Beach Club And  
Resort

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir dengan judul diatas adalah karya saya sendiri. Sepengetahuan saya tidak ada karya sejenis yang ditulis ataupun diterbitkan orang lain seperti karya ini kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti penulisan ilmiah yang telah ada

Singaraja, 11 Juni 2024



I Kadek Rio Kertajaya

## PRAKATA

Peneliti ingin memanjatkan puji syukur kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa, Tuhan Yang Maha Esa karena atas izinnya lah penelitian ini dapat dilakukan dengan baik. Atas berkat Beliau peneliti mampu menemukan ide penelitian yang berjudul: **“Optimalisasi Kualitas Pelayanan *Waiter Dan Waitress* Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Lovina *Beach Club And Resort*”** dapat disusun sedemikian rupa. Pada kesempatan ini peneliti secara lebih spesifik ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penelitian ini, diantaranya:

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 Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par, M.Par selaku Koordinator Program Studi D4 Pengelolaan Perhotelan sekaligus sebagai pembimbing satu yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti, memberikan masukan yang konstruktif, selalu mengingatkan peneliti untuk terus memberikan progress dan memberikan motivasi supaya penelitian ini dapat selesai tepat waktu dan maksimal.

5. Ibu Luh Putu Triyanti Ariestina Dewi, S.Pd.,M.Par. selaku pembimbing dua yang juga bersedia membimbing, memotivasi,serta membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini
6. Keluarga besar peneliti yang selalu memberikan dukungan dan doa serta mengingatkan peneliti untuk tidak sekedar membuat penelitian, tetapi harus menyusun sesuatu yang memberikan dampak kepada lingkungan dan orang lain.
7. Seluruh keluarga dirumah khususnya orang tua dan teman teman yang telah memotivasi dan memberikan dukungan, support dan doa sehingga penulisan tugas akhir ini dapat terlaksana dengan lancar.

Dengan penuh ketulusan peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak ruang yang bisa ditingkatkan, tetapi peneliti berjanji akan melakukan yang terbaik dalam menyelesaikan penelitian ini. Peneliti juga terbuka terhadap setiap kritik dan masukan konstruktif demi meningkatkan kualitas penyusunan Tugas Akhir ini. Semoga penelitian ini mampu memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis kepada setiap pihak yang terlibat.

Singaraja, 11 Juni 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
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.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	7
2.2 Kualitas Pelayanan.....	8
2.3 Pengertian dan Faktor Kepuasan Pelanggan.....	11
2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan <i>Waiter and Waitres</i> .....	12
BAB III METODE PENELITIAN.....	17
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	17
3.2 Lokasi Penelitian.....	17
3.3 Sumber Data.....	18
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	19
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data.....	21
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	23
4.1 Gambaran Umum hotel lovina beach club and resort.....	23



4.2	Hasil dan Pembahasan Kualitas Pelayanan di Lovina Beach Club and Resort.....	26
4.3	Kendala yang Dihadapi Waiter and Waitress di Lovina Beach Club and Resort.....	31
4.4	Solusi yang Dapat Diberikan atas Kendala yang Dihadapi Waiter and Waitress di Lovina Beach Club and Resort.....	35
4.5	Implikasi Penelitian.....	38
BAB V PENUTUP.....		39
5.1	Rangkuman .....	39
5.2	Kesimpulan.....	41
5.3	Saran.....	41



## DAFTAR TABEL

3.1 Data dan Sumber Data.....	19
-------------------------------	----



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian .....	16
Gambar 4.1 Restaurant Lovina Beach Club And Resort.....	23
Gambar 4.2 Restaurant Lovina Beach Club And Resort.....	24
Gambar 4.3 Restaurant Lovina Beach Club And Resort.....	25

