

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BERDASARKAN
GUEST COMMENT DI SIX SENSES ULUWATU, BALI**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Pendidikan Kesejahteraan Keluarga**



**OLEH
ALFIYAN IRSYAD THOYYIB
2015011019**

**JURUSAN TEKNOLOGI INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2024

SKRIPSI

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

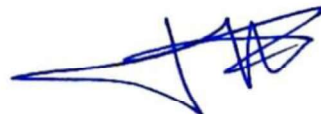
Menyetujui

Pembimbing 1

Pembimbing 2



Dr. Ida Ayu Putu Hemy Ekayani, S.Pd., M.Pd
NIP. 197309022002122001



Made Riki Ponga Kusvanda, S.Tr.Par., M.Par.
NIP. 199410262020121015

Skripsi oleh Alfiyan Irsyad Thoyyib ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 8 Juli 2024

Dewan Penguji



Dr. Dra. Risa Panti Ariani, M.Si.
NIP. 196504191990032001

(Ketua)



Ida Ayu Revienna Damasanti, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198704302024212001

(Anggota)



Dr. Ida Ayu Putu Hemy Ekavani, S.Pd., M.Pd.
NIP. 197309022002122001

(Anggota)



Made Riki Ponga Kusyanda, S.Tr.Par., M.Par.
NIP. 199410262020121015

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Teknik dan Kejuruan
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana pendidikan

Pada:

Hari :

Pabu

Tanggal :

24 JUL 2024



Mengetahui

Ketua Ujian

Made Windu Antara Kesman, S.T., M.Sc., Ph.D.
NIP. 198211112008121001

Sekretaris Ujian

Dr. Dra. Risa Panti Ariani, M.Si.
NIP. 196504191990032001


Mengesahkan,
Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan

Dr. Kadek Rihendra Pantes, S.T., M.T.
NIP. 197912012006041001

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan *Guest Comment* Di Six Senses Uluwatu, Bali” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 8 Juli 2024



Alfyan Irsvad Thoyyib
NIM. 2015011019

MOTTO

**“Rasa Takut Pada Sebuah Nama Hanya Meningkatkan
Rasa Takut Akan Hal Itu Sendiri”**



KATA PERSEMBAHAN

الرَّحِيمِ الرَّحْمَنِ اللَّهُ بِسْمِ

Dengan menyebut nama Allah yang maha pemurah lagi maha penyayang.

Dengan kerendahan hati dan penuh rasa syukur, skripsi ini saya persembahkan kepada:

Ayah dan Ibu Tercinta:

(Sugeng Santoso dan Poniwati)

Terima kasih telah menjadi sumber inspirasi dan motivasi terbesar dalam hidup saya.
Terima kasih atas cinta, dukungan, doa restu yang tiada henti.

Kakak Tersayang:

(Syahril Zulkifli)

Terima kasih telah yang selalu mendukung dan memberikan semangat dalam berbagai situasi.

Teman-Teman dan Rekan-rekan Seperjuangan,

(Kelas Pariwisata tahun 2020)

Terima kasih telah memberikan dukungan moral, bantuan, dan kebersamaan selama masa studi



PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan *Guest comment* di Six Senses Uluwatu, Bali”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana pendidikan pada Universitas Pendidikan Ganesha. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
2. Made Windu Antara Kesiman, S.T., M.Sc., Ph.D. selaku Wakil Dekan I Fakultas Teknik dan Kejuruan atas fasilitas akademik yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana
3. Dr. Dra. Risa Panti Ariani, M.Si., selaku Ketua Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga sekaligus Dewan Penguji I atas motivasi yang diberikan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Dr. Ida Ayu Putu Hemy Ekayani, S.Pd., M.Pd., selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Made Riki Ponga Kusyanda, S.Tr.Par., M.Par., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ida Ayu Reviena Damasanti, S.Pd., M.Pd., selaku Dewan Penguji II telah memberikan masukan dari pembahasan proposal dan motivasi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Teman-teman mahasiswa Program Studi S1 Pendidikan Kesejahteraan Keluarga angkatan 2020 dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.



Singaraja, 8 Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	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 Penelitian.....	9
1.3 Pembatasan Masalah.....	10
1.4 Rumusan Masalah.....	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	12
2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	12
2.2 Landasan Teori.....	15
2.2.1 Pariwisata.....	15
2.2.2 Industri Pariwisata.....	16
2.2.3 Wisatawan.....	17
2.2.4 Kualitas Pelayanan.....	18
2.3 Kerangka Berpikir.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Rancangan Penelitian.....	31
3.2 Lokasi penelitian.....	31

3.3	Sumber Data	31
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian	32
3.5	Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	34
3.5.1	Metode Pengumpulan Data	34
3.5.2	Instrumen Pengumpulan Data	35
3.6	Metode dan Teknik Analisis Data.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		39
4.1	Gambaran Umum Six Senses Uluwatu, Bali.....	39
4.2	Hasil.....	41
4.3	Pembahasan	63
4.4	Implikasi Penelitian.....	70
BAB V PENUTUP.....		72
5. 1.	Rangkuman.....	72
5. 2.	Kesimpulan.....	74
5. 3.	Saran.....	76
DAFTAR RUJUKAN		78
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		82



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 4. 1 Data Ulasan Positif dan Negatif Pada Dimensi Responsiveness.....	42
Tabel 4. 2 Data Ulasan Positif dan Negatif pada Dimensi Assurance	46
Tabel 4. 3 Data Ulasan Positif dan Negatif pada Dimensi Tangible	50
Tabel 4. 4 Data Ulasan Positif dan Negatif pada Dimensi Empathy	54
Tabel 4. 5 Data Ulasan Positif dan Negatif pada Dimensi Reliability	59



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1. 1 Grafik <i>Total Average Occupancy</i> Di Six Senses Uluwatu, Bali.....	8
Gambar 4. 1 Six Senses Uluwatu, Bali	40
Gambar 4. 2 Persentase Ulasan yang Menilai Cukup Baik dari Lima Dimensi ...	42
Gambar 4. 3 Negatif Guest comment Mengenai Kebutuhan Tamu	45
Gambar 4. 4 Guest comment Mengenai Daya Tanggap Six Senses Uluwatu, Bali	46
Gambar 4. 5 Persentase Ulasan Positif pada Kelima Dimensi.....	49
Gambar 4. 6 Ulasan Tamu Yang Mengeluhkan Kebersihan Di Six Senses Uluwatu, Bali	51
Gambar 4. 7 Ulasan Tamu yang Mengeluhkan Kenyamanan Fasilitas di Six Senses Uluwatu, Bali	52
Gambar 4. 8 Persentase Dimensi yang Sering Disebutkan di dalam Ulasan Tamu	53
Gambar 4. 9 Persentase Ulasan Dimensi Empathy pada Kategori Pelayanan.....	55
Gambar 4. 10 Ulasan Tamu yang Merasa Puas atas Pelayanan Six Senses Uluwatu, Bali	58
Gambar 4. 11 Ulasan Tamu Mengenai Pelayanan Six Senses Uluwatu, Bali yang Tidak Sesuai Permintaan.....	60
Gambar 4. 12 Ulasan Positif dari Tamu atas Pelayanan yang Dijanjikan oleh Six Senses Uluwatu, Bali	61
Gambar 4. 13 Persentase Penyebutan Dimensi pada Kategori Pelayanan Tidak Baik	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Surat Permohonan Data	83
Lampiran 2 Surat Permohonan Pengambilan Data	84
Lampiran 3 Surat Balasan Permohonan data	85
Lampiran 4 Kisi-Kisi Instrumen	86
Lampiran 5 Lembar Observasi.....	88
Lampiran 6 Data Ulasan Tamu pada Website Agoda.com	91
Lampiran 7 Dokumentasi Guest comment pada Website Agoda.com	94

