

**ANALISIS KATEGORI LOYALITAS PELANGGAN DI  
HANDARA AND GOLF RESORT BALI**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan kepada**

**Universitas Pendidikan Ganesha**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam  
Menyelesaikan Program Sarjana Terapan Pariwisata**



**Oleh**

**Komang Niza Trisna Yanti**

**NIM 2257015037**

**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 PARIWISATA**

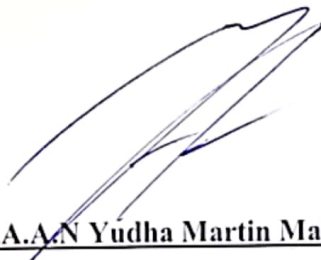
Menyetujui

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Dr.A.A.N Yudha Martin Mahardika, S.Pd., M. Pd.  
NIP. 198003122002121002

**Tugas Akhir oleh Komang Niza Trisna Yanti  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal**

**Dewan Penguji,**

**Ketua Penguji,**



**Trianasari, M.M., Ph.D.**

**NIP. 197006062002122002**

**Anggota Penguji,**



**Dr. A.A.N Yudha Martin Mahardika, S.Pd., M. Pd.**

**NIP. 198003122002121002**

**Anggota Penguji,**



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

**NIP. 198104162005012002**

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat syarat untuk mencapai gelar sarjana terapan  
pariwisata

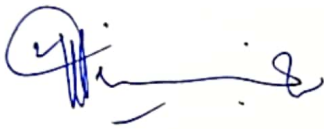
Pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 11 Juni 2024

**Mengetahui,**

**Ketua Ujian,**



**Dr. Dra. Ni Made Suci M.Si.**

**NIP. 196810291993032001**

**Sekretaris Ujian,**

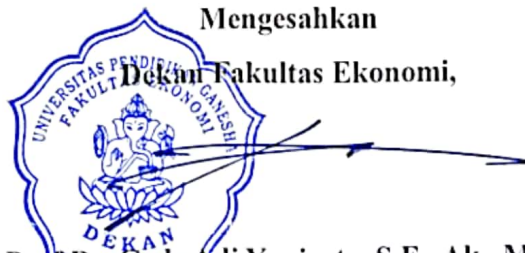


**Dr. Ni Made Ary Widiastini, S. St.Par., M.Par.**

**NIP. 198104162005012002**

**Mengesahkan**

**Dekan Fakultas Ekonomi,**



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

**NIP. 197906162002121003**

## PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Analisis Kategori Loyalitas Pelanggan di Handara Golf and Resort 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 resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 22 Juli 2024  
t pernyataan,  
  
Nuzul Nuzul  
NIM. 2257015037



## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyusun tugas akhir dengan judul “**Analisis Kategori Loyalitas Pelanggan Di Handara And Golf Resort Bali**” sebagai salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam tugas akhir ini mengalami banyak kesulitan dan hambatan sehingga cukup 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 menghanturkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang sudah mendukung dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Pada kesempatan ini penulis juga 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 Dr.Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par, M.Par Selaku Ketua Jurusan Program Studi D4 Pengelolaan Perhotelan
5. 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.
6. Bapak Dr. A.A.Ngurah Yudha Martin Mahardika, S.Pd., M.Pd. Selaku pembimbing dua yang juga bersedia membimbing, memotivasi serta membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Seluruh jajaran *staff* jurusan dan dosen Pengelolaan Perhotelan yang ikut serta memberikan dukungan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

8. 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.
9. Seluruh teman teman yang telah memberikan motivasi untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan tepat waktu.
10. 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 untuk semuanya



Singaraja, 11 Juni 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Pembatasan Masalah .....	4
1.4 Rumusan Masalah .....	4
1.5 Tujuan Penelitian.....	4
1.6 Manfaat Penelitian .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Penelitian Terdahulu.....	6
2.2. Landasan Teori .....	9
2.3. Model Penelitian .....	13
BAB III METODE PENELITIAN.....	14
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	14
3.2 Lokasi Penelitian.....	14
3.3 Sumber Data.....	14
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	15
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data .....	17
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	19
4.1 Hasil Penelitian .....	19



4.2 Pembahasan.....	27
BAB V PENUTUP.....	34
5.1 Rangkuman .....	34
5.2 Kesimpulan .....	37
5.3 Saran.....	38
DAFTAR PUSTAKA .....	40
LAMPIRAN.....	43



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian yang Relevan.....	6
Tabel 4.1 Kategori Loyalitas Pelanggan di Handara Golf and Resort Bali Berdasarkan Data <i>Guest Comment</i> .....	26



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	15
Gambar 4.1 Strategi Menciptakan Loyalitas Pelanggan.....	23



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01 Daftar pertanyaan saat wawancara.....	43
Lampiran 02 Dokumentasi .....	44

