

**PERAN PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI RESTORAN PALM HOTEL
HOLIDAY INN RESORT BARUNA BALI**

TUGAS AKHIR

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



**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN PENGELOLAAN
PERHOTELAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2025**

TUGAS AKHIR

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

Menyetujui,

Pembimbing I,



Dr. I Gede Putra Nugraha, S.S., M.Par.

NIP. 198412142015041002

Pembimbing II,



Trianasari, M.M., Ph.D.

NIP. 197006062002122002

Tugas Akhir oleh Ni Kadek Meriana telah
dipertahankan di depan dewan penguji pada
tanggal 12 Juni 2025

Dewan Penguji,

Penguji I



Dr. I Gede Putra Nugraha, S.S., M.Par.

NIP. 198412142015041002

Penguji II



Trianasari, M.M., Ph.D.

NIP. 197006062002122002

Penguji III



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

NIP. 198104162005012002

2

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan
Ganesha

Guna memenuhi syarat syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan
Pariwisata

Pada

Hari : Kamis

Tanggal : 12 Juni 2025

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si

NIP. 196810291993032001



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

NIP. 198104162005012002

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi,



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

NIP. 197906162002121003

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata dari Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha seluruhnya merupakan hasil karya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan Tugas Akhir yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah, serta etika akademis.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tugas akhir ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Singaraja, 12 Juni 2025

Yang memberi pernyataan



Ni Kadek Meriana

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan anugerahnya penulis bisa Menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir yang Berjudul “Peran Prosedur Operasional Standar Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Restoran Palm Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali”. Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat dalam menempuh gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par) di Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini tidak luput dari berbagai tantangan, hambatan, dan permasalahan yang telah dihadapi. Penulis menyadari bahwa keberhasilan penulisan Tugas Akhir ini tidak lepas dari dorongan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak. 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. Bapak Dr. I Gede Putra Nugraha, S.S., M.Par. Selaku pembimbing satu yang telah bersedia membimbing penulis dengan penuh kesabaran, kecermatan, dan memberikan dukungan serta motivasi di tengah-tengah kesibukan beliau sehingga Tugas Akhir ini bisa terselesaikan tepat waktu

5. Ibu Trianasari, M.M., Ph.D. Selaku pembimbing dua yang telah bersedia membimbing penulis dengan penuh kesabaran, kecermatan, dan memberikan dukungan serta motivasi di tengah-tengah kesibukan beliau sehingga Tugas Akhir ini bisa terselesaikan tepat waktu
6. Seluruh jajaran staf jurusan dan dosen pengelolaan perhotelan yang ikut serta memberikan dukungan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini
7. Seluruh keluarga di rumah yang telah memberikan dukungan dan support serta semangat serta doa dan menjadi kekuatan terbesar bagi penulis sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat terlaksana dengan lancar
8. Serta seluruh pihak yang telah membantu penulis selama pembuatan TA ini terlaksana dengan lancar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan laporan ini masih jauh dari kata sempurna karena masih banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan laporan akhir ini serta dapat memberikan wawasan dan manfaat bagi para pembaca

Singaraja, 12 Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	vii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Pembatasan Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	6
1.6.1 Manfaat Teoritis	7
1.6.2 Manfaat Praktis	7
BAB II	8
KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	8
2.2 Landasan Konsep.....	21
2.2.1 Kualitas Pelayanan	21
2.2.2 Prosedur Operasional Standar	22
2.2.3 Kepuasan Tamu.....	23
2.2.4 Restoran.....	24
2.3 Model Penelitian	26
BAB III.....	27
METODE PENELITIAN	27
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	27
3.2 Lokasi Penelitian	27

3.3 Sumber Data	28
3.3.1 Jenis Data	28
3.3.2 Sumber Data	29
3.4 Metode Pengumpulan Data	30
3.4.1 Wawancara	30
3.4.2 Studi Dokumen	31
3.4.3 Observasi	32
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data	33
BAB IV	34
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Hasil Penelitian dan Pembahasan	34
4.1.1 Penerapan prosedur operasional standar di Restoran Palm hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali	34
4.1.2 Kendala-kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kepuasan tamu di Restoran Palm hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali	37
BAB V	41
SIMPULAN DAN SARAN	41
5.1 Simpulan	41
5.2 Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN	47

DAFTAR TABEL

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	13
2.3 Model Penelitian	26



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Denah Lokasi Hotel	28
Gambar 4.1 <i>Guest Feedback</i>	41

