

**EKSPLORASI STRATEGI KUALITAS
PELAYANAN BERBASIS PADA LIMA
DIMENSI *SERVQUAL* DI PALM RESTORAN
HOLIDAY INN RESORT BARUNA BALI**

TUGAS AKHIR

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



**Oleh
Putu Esa Ayustini
NIM 22570133048**

**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,



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

Pembimbing II,



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

Tugas akhir oleh Putu Esa Ayustini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 03 Juli 2025

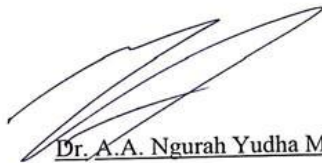
Dewan Penguji,



Trianasari, M.M., Ph.D.

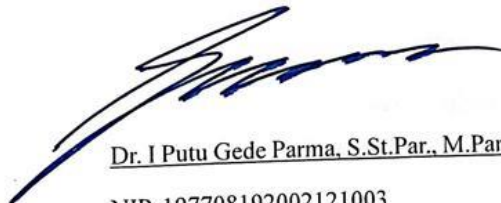
(Ketua)

NIP. 197006062002122002



Dr. A.A. Ngurah Yudha Martin Mahardika, S.Pd., M.Pd. (Anggota)

NIP. 198003122002121002



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

(Anggota)

NIP. 197708192002121003

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

Pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 03 Juli 2025

Mengetahui,

Ketua Ujian,



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

Sekretaris Ujian,



Dr. Ni Made Ary Wi lastini, 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 menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “EKSPLORASI STRATEGI KUALITAS PELAYANAN BERBASIS PADA LIMA DIMENSI *SERVQUAL* DI PALM RESTORAN HOLIDAY INN RESORT BARUNA 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, 24 Juli 2025

Yang membuat pernyataan



Putu Esa Ayustini

NIM 2257013048

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyusun tugas akhir dengan judul “Eksplorasi Strategi Kualitas Pelayanan Berbasis Pada Lima Dimensi *SERVQUAL* Di Palm Restoran Holiday Inn Resort Baruna 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 sedikit 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 mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang sudah mendukung dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. 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. 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.
5. Bapak Dr. A.A. Ngurah Yudha Martin Mahardika, S.Pd., M.Pd. selaku pembimbing dua yang membimbing, memotivasi serta membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

6. Seluruh jajaran staff jurusan dan dosen Pengelolaan Perhotelan yang ikut serta memberikan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Seluruh keluarga dirumah khususnya orang tua yang telah memberikan dukungan, support, semangat serta doa sehingga penulisan tugas akhir ini dapat terlaksana dengan lancar.
8. Seluruh teman teman yang telah memberikan motivasi untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan tepat waktu.
9. 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 bagi semuanya.

Singaraja, 03 Juli 2025

Putu Esa Ayustini

DAFTAR ISI

PRAKATA	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I 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 Toeritis.....	5
1.6.2 Manfaat Praktisi.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	6
2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	6
2.2 Landasan Teori.....	13
2.2.1 Konsep Kualitas Pelayanan	13
2.2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	14
2.3 Model Penelitian	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	15
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	15
3.2 Lokasi Penelitian	16
3.3 Sumber Data	17
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	18
3.4.1 Observasi	18

3.4.2 Wawancara	18
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data	19
3.6 Validitas dan Reliabilitas Data	20
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	21
4.1 Gambaran Umum Lokasi	21
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	26
BAB V PENUTUP	33
5.1 Simpulan	33
5.2 Saran	33
DAFTAR PUSTAKA	35



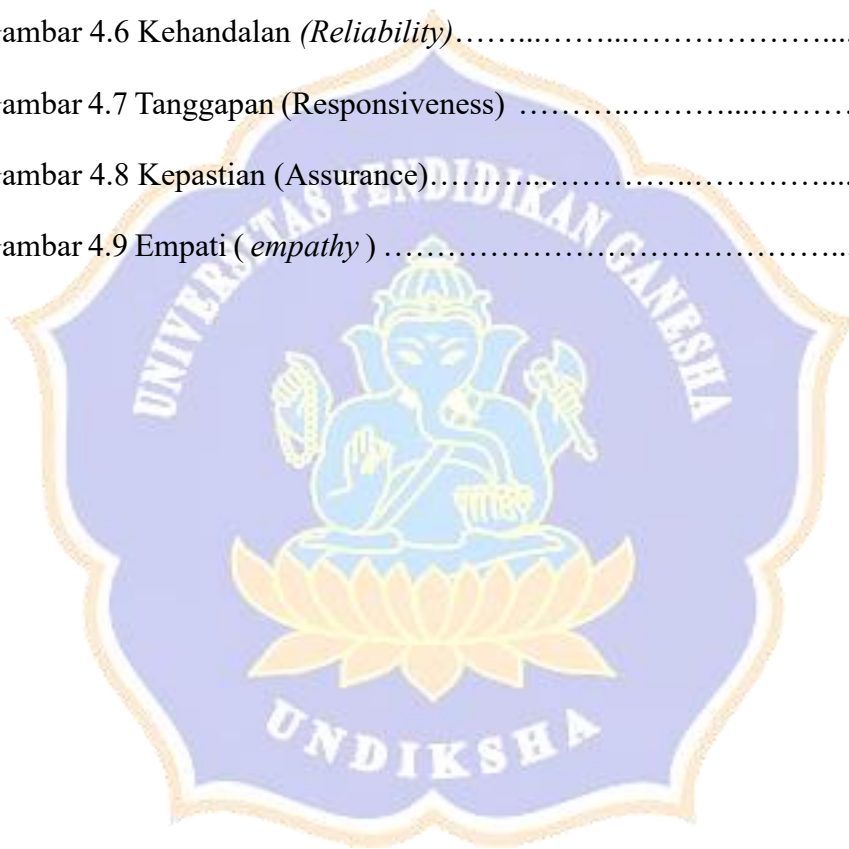
DAFTAR TABEL

Tabel 2.3 Model Penelitian	17
Table 4.2 Guest Comment Card	27



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Holiday Inn	21
Gambar 4.2 Fasilitas Kamar.....	24
Gambar 4.3 Fasilitas Pendukung	24
Gambar 4.4 Fasilitas Food and Beverage Outlet	25
Gambar 4.5 Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	28
Gambar 4.6 Keandalan (<i>Reliability</i>).....	29
Gambar 4.7 Tanggapan (<i>Responsiveness</i>)	30
Gambar 4.8 Kepastian (<i>Assurance</i>).....	31
Gambar 4.9 Empati (<i>empathy</i>)	32



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar Pertanyaan Saat Wawancara	39
Lampiran 2 : Foto Saat Melakukan Wawancara	39

