

**ANALISIS PENANGANAN KELUHAN TAMU DI  
EXPRESS RESTAURANT 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**

**Oleh  
Kadek Dani Yoga Saputra  
NIM 2257013027**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN 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,

Pembimbing II,

Dr. Ni Luh Henny Andayani, S.St.Par.,M.Par  
NIP . 1983041420101220002

Dr. I Gede Putra Nugraha, S.S, M.Par.  
NIP . 198412142015041002

**Tugas akhir oleh Kadek Dani Yoga Saputra ini  
Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal 8 Juli 2025**

**Dewan Penguji,**

**Ketua,**



Dr. Ni Luh Henny Andayani, S.St.Par., M.Par.  
NIP. 1983041420101220002

**Penguji I**



Dr. I Gede Putra Nugraha, S.S, M.Par.  
NIP . 198412142015041002

**Penguji II**



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

Pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 8 Juli 2025



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

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "**Analisis Penanganan Keluhan Tamu Di Express Restaurant Hotel 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, 21 Juli 2025  
Yang Membuat Pernyataan,



Kadek Dani Yoga Saputra  
NIM 2257013027

## PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir penelitian yang berjudul “**Analisis Penanganan Keluhan Tamu Di *Express Restaurant Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali***”. Tugas akhir penelitian ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana terapan pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam proses penyusunan tugas akhir penelitian ini tidak luput dari berbagai tantangan, hambatan, dan permasalahan yang telah dihadapi. Penulis menyadari bahwa keberhasilan penulisan tugas akhir penelitian 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 atas motivasi dan fasilitas yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sesuai rencana.
2. Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.,Ak.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas motivasi dan fasilitas yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan tepat waktu.
3. Bapak Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A selaku Ketua Jurusan Manajemen atas motivasi yang diberikan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par, M.Par selaku Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan dan Dosen Penguji atas saran dan bimbingannya untuk melengkapi tugas akhir Penulis.
5. Ibu Dr. Ni Luh Henny Andayani, S.St.Par., M.Par selaku pembimbing I yang telah bersedia membimbing penulis dengan penuh kesabaran, kecermatan, dan memberikan dukungan serta motivasi di tengah kesibukan beliau sehingga Tugas Akhir ini bisa terselesaikan tepat waktu
6. Bapak Dr. I Gede Putra Nugraha, S.S, M.Par. selaku selaku pembimbing II 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

7. Seluruh staff jurusan dan dosen Pengelolaan Perhotelan yang ikut serta memberikan dukungan dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.
8. Seluruh keluarga dirumah 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.
9. Terima kasih juga syukur penulis panjatkan telah didampingi pasangan bernama Ni Putu Eva Widyaningsih dari Prodi S1 Manajemen yang sejauh ini telah sangat mengasistensi penulis dalam pengerjaan Tugas Akhir ini.
10. Serta seluruh pihak yang telah membantu penulis selama pembuatan Tugas akhir ini terlaksana dengan lancar.

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

Singaraja, 5 November 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

|   | HALAMAN |
|---|---------|
| PRAKATA.....                                  | i       |
| ABSTRAK.....                                  | iii     |
| DAFTAR ISI.....                               | v       |
| DAFTAR TABEL.....                             | vii     |
| DAFTAR GAMBAR.....                            | viii    |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                          | ix      |
| <br>  |         |
| BAB I PENDAHULUAN.....                        | 1       |
| 1.1 Latar Belakang.....                       | 1       |
| 1.2 Identifikasi Masalah.....                 | 5       |
| 1.3 Rumusan Masalah.....                      | 6       |
| 1.4 Tujuan Penelitian.....                    | 6       |
| 1.5 Manfaat Penelitian.....                   | 7       |
| <br>  |         |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....                  | 8       |
| 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan..... | 8       |
| 2.2 Definisi Konsep.....                      | 13      |
| 2.3 Model Penelitian.....                     | 17      |
| <br>  |         |
| BAB III METODE PENELITIAN.....                | 19      |
| 3.1 Pendekatan dan Jenis penelitian.....      | 19      |
| 3.2 Lokasi Penelitian.....                    | 19      |
| 3.3 Sumber Data.....                          | 21      |
| 3.4 Metode Pengumpulan Data.....              | 22      |
| 3.5 Metode Dan Teknik Analisis Data.....      | 26      |

|  |    |
|--|----|
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..... | 28 |
| 4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....     | 28 |
| 4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan .....    | 30 |
| <br>   |    |
| BAB V PENUTUP.....                           | 48 |
| 5.1 Simpulan.....                            | 48 |
| 5.1 Saran .....                              | 49 |
| <br>   |    |
| DAFTAR PUSTAKA .....                         | 51 |



## DAFTAR TABEL

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| Tabel 4.1 Ringkasan Keluhan ..... | 33 |
|-----------------------------------|----|



## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 2. 1 Bagan Model Penelitian Metode Penelitian Kualitatif Deskriptif ... | 14 |
| Gambar 3. 1 Peta Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali .....                    | 15 |
| Gambar 4. 1 Lokasi Penelitian .....  | 29 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1 Daftar Pertanyaan Wawancara ..... | 53 |
|---|----|

