

TUGAS AKHIR

STUDI LITERATUR: PERSEPSI TAMU TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS HOTEL DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI BALI NUSA DUA CONVENTION CENTER

Diajukan kepada:

Universitas Pendidikan Ganesha

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan Program
D4 Pengelolaan Perhotelan**



Oleh

KADEK FEBRI SUASANTA

NIM 2257013050

**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**



Pembimbing I

Ni Luh Jenny Andayani

Dr. Ni Luh Jenny Andayani, SST.Par., M.Par.
NIP. 198304142010122002

Pembimbing II

Luh Putu Triyanti Ariestiana Dewi

Luh Putu Triyanti Ariestiana Dewi, S.Pd., M.Par
NIP. 199303302022032013

Tugas Akhir oleh Kadek Febri Susanta
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal

Dewan Penguji,

Ketua



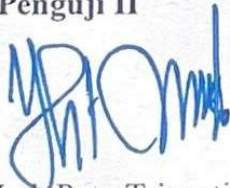
Dr. I Gede Putra Nugraha, S.S., M.Par.
198412142015041002

Penguji I



Dr. Ni Luh Henny Andayani, SST.Par., M.Par.
NIP. 198304142010122002

Penguji II



Luh Putu Triyanti Ariestiana Dewi, S.Pd., M.Par
NIP. 199303302022032013

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

Pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 15 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 “Studi Literatur: Persepsi Tamu Terhadap Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Hotel dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Bali Nusa Dua Convention Center” 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 ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.



Singaraja, 15 Juli 2025

Yang membuat pernyataan



Kadek Febri Susanta

NIM. 2257013050

PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat- Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir penelitian yang berjudul “Studi Literatur: Persepsi Tamu Terhadap Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Hotel dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Bali Nusa Dua Convention Center”. 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
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 Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan sekaligus pembimbing I 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. Ni Luh Henny Andayani, SST.Par., M.Par. selaku selaku pembimbing I 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. Luh Putu Triyanti Ariestiana Dewi, S.Pd., M.Par._selaku pembimbing II yang telah bersedia membimbing penulis dengan penuh kesabaran.
7. 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.
8. Dianita Purnamasiwi, S.Psi. yang telah menemani saya disaat titik terendah dalam masa pengerjaan tugas akhir ini, telah membantu dan mendukung saya dalam hidup ini.
9. Keano dan Tiffany, dua bocil yang telah meluangkan waktunya di malam hari untuk sekedar menemani saya mengerjakan tugas akhir ini.
10. Serta seluruh pihak yang telah membantu penulis selama pembuatan TA ini terlaksana dengan lancar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tugas akhir 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, 21 Juli 2025

Kadek Febri Susanta

DAFTAR ISI

PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB 1.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Pembatasan Masalah.....	2
1.4 Rumusan Masalah.....	3
1.5 Tujuan Penelitian	3
1.6 Manfaat Penelitian	3
BAB II	5
KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	5
2.2 Landasan Teori	15
2.1.1 Persepsi Pelanggan	15
2.1.2 Kualitas Pelayanan	15
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	16
2.3 Model Penelitian.....	17
BAB III.....	11
METODE PENELITIAN	11
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	11
3.2 Lokasi Penelitian	11
3.3 Sumber Data	11
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	12
3.4.1 Dokumentasi.....	13
BAB IV.....	17
4.1 Hasil Penelitian dan Pembahasan	17
4.2 Implikasi Penelitian	25
BAB V.....	23
PENUTUP	23

5.1 Simpulan.....	23
5.2 Saran.....	23
DAFTAR PUSTAKA.....	25



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	19
Gambar 3. 1 Logo Bali Nusa Dua Convention Center	11

