

**KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN TAMU CLUB LOUNGE DI PADMA
RESORT LEGIAN**

TUGAS AKHIR

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

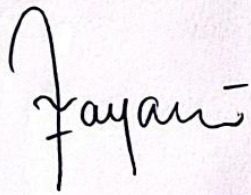
**Oleh
NOVA BAGUS MARTHASAPUTRA
NIM 2257013026**

**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 PENGELOLAAN
PERHOTELAN

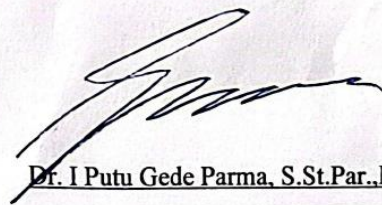
Menyetujui

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Dr. I Putu Gede Parma, S.St.Par.,M.Par
NIP . 197708192002121003

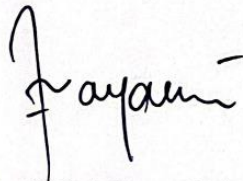
Tugas Akhir oleh

**Nova Bagus Marthasaputra telah dipertahankan di
depan dewan penguji**

Pada tanggal 29 Juli 2025

Dewan Penguji,

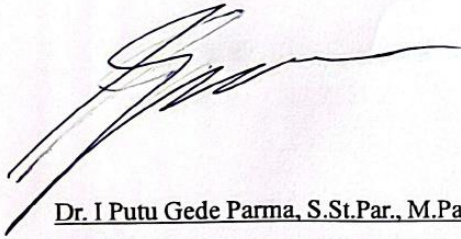
Ketua



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

NIP. 1983041420101220002

Penguji I



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

NIP. 197708192002121003

Penguji II



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

NIP. 198412142015041002

Diterima Oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna Memenuhi Syarat-Syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana Sarjana Terapan
Pengelolaan Perhotelan

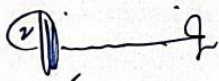
Pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 29 Juli 2025

Mengetahui

Ketua Ujian ,

Sekretaris Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si

NIP. 196810291993032001



Dr. Ni Made Arv Widiastuti, 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 tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata dari Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah, serta etika akademis.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis 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, 1 Agustus 2025

Yang memberi pernyataan,



Nova Bagus Marthasaputra

NIM. 2257013026

PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karenaberkat rahmat- Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir penelitian yang berjudul “**Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Club Lounge di Padma Resort Legian**”. 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 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 Dr. Ni Luh Henny Andayani, S.St.Par., 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
6. Bapak Dr. I Putu Gede Parma, S.St.Par., M.Par 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

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. Serta seluruh pihak yang telah membantu penulis selama pembuatan TA 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, 28 Juli 2025

Nova Bagus Marthasaputra

2257013026

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI	iv
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN	v
LEMBAR SURAT PERNYATAAN	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
PRAKATA.....	ix
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Pembatasan Masalah	3
1.4 Rumusan Masalah	3
1.5 Tujuan Penelitian	3
1.6 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II.....	5
KAJIAN PUSTAKA.....	5
2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	5
2.2 Landasan Teori	10
2.2.1 Kualitas Pelayanan	10
2.2.2 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.2.3 Model Penelitian	14
BAB III.....	15
METODE PENELITIAN	15

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	15
3.2 Lokasi Penelitian	15
3.3 Sumber Data	15
3.4 Metode Pengumpulan Data	16
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data	17
BAB IV.....	18
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	18
4.1 Gambaran Umum Hotel.....	18
4.1.1 Sejarah Padma Resort Legian	18
4.1.2 Club Lounge	19
4.1.3 Fasilitas Padma Resort Legian	20
4.2 Hasil Penelitian Dan Pembahasan.....	36
4.2.1 Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Terhadap Tamu Club Lounge di Padma Resort Legian	36
4.2.2 Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di Club Lounge Padma Resort Legian.....	43
BAB V.....	48
KESIMPULAN DAN SARAN.....	48
5.1 Kesimpulan.....	48
5.2 Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Gap Diskonfirmasi Harapan Mawartika (2019)	12
Gambar 2. 2 Teori Diskonfirmasi Harapan Falah (2022).....	13
Gambar 2. 3 Model Penelitian.....	14
Gambar 4. 1 Logo Padma Resort Legian	18
Gambar 4. 2 Kamar Deluxe	20
Gambar 4. 3 Deluxe Lagoon View	21
Gambar 4. 4 Deluxe Chalet	21
Gambar 4. 5 Premier Room.....	22
Gambar 4. 6 Family Room	22
Gambar 4. 7 Garden Club Chalet	23
Gambar 4. 8 Lagoon Acces	23
Gambar 4. 9 Balcony Suite One Bedroom	24
Gambar 4. 10 Balcony Suite Two Bedroom	24
Gambar 4. 11 Junior Suite	25
Gambar 4. 12 Studio Suite.....	25
Gambar 4. 13 Deluxe Suite.....	26
Gambar 4. 14 Presidential Suite	26
Gambar 4. 15 Main Pool.....	27
Gambar 4. 16 Lagoon Pool.....	28
Gambar 4. 17 Family Pool.....	28
Gambar 4. 18 Infinity Pool.....	29
Gambar 4. 19 Donbiu Restaurant	29
Gambar 4. 20 The Deli	30
Gambar 4. 21 Tenkai Japanese Restaurant	30
Gambar 4. 22 The Barong Pool Bar & Cafe	31
Gambar 4. 23 The Barong Juice Bar	31
Gambar 4. 24 Seruni Sunken Bar	32
Gambar 4. 25 In Room Dining	32
Gambar 4. 26 The Spa	33
Gambar 4. 27 Fitness Centre	33
Gambar 4. 28 Tennis Court	34

Gambar 4. 29 Sarasvati Concept Store.....	34
Gambar 4. 30 Wolly Kids Club & Game Centre.....	35
Gambar 4. 31 Derparture Lounge.....	35
Gambar 4. 32 Trip Advisor Review	36
Gambar 4. 33 Trip Advisor Review	38
Gambar 4. 34 Trip Advisor Review	40
Gambar 4. 35 Trip Advisor Review	41
Gambar 4. 36 Guest Satisfaction Index.....	42



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Saat Wawancara	53
Lampiran 2. Dokumentasi Kegiatan	54

