

LAMPIRAN

Lampiran 01. Daftar Pertanyaan Saat Wawancara

1. Bagaimana standar operasional pelayanan yang diterapkan Club Lounge?
2. Apa saja upaya yang dilakukan untuk memastikan kualitas pelayanan tetap konsisten setiap hari?
3. Bagaimana cara manajemen menanggapi masukan atau keluhan dari tamu terkait layanan Club Lounge?
4. Apakah ada indikator atau sistem penilaian khusus untuk mengukur kepuasan tamu di Club Lounge?
5. Apa strategi yang digunakan Club Lounge dalam mempertahankan kualitas pelayanan
6. Bagaimana proses pelatihan staff agar mampu memberikan pelayanan yang sesuai ekspektasi tamu?



Lampiran 02. Dokumentasi Wawancara



RIWAYAT HIDUP



Nova Bagus Marthasaputra lahir di Denpasar pada tanggal 25 November 2002. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak Retiyo dan Ibu I GST Ayu Karyawati. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam. Kini penulis beralamat di Banjar dinas DN Yadnya Tukadmungga Provinsi Bali Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 1 Kerobokan Kaja dan lulus pada tahun 2015. Kemudian penulis melanjutkan di SMP Negeri 3 Mengwi dan lulus pada tahun 2018. Pada tahun 2021, penulis lulus dari SMK Wira Harapan Tegal Jaya jurusan Tata Boga dan ke Diploma VI Jurusan Manajemen, Prodi D4 Pengelolaan Perhotelan di Universitas Pendidikan Ganesha. Pada semester akhir tahun 2025 penulis telah menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Club Lounge Di Padma Resort Legian”.

