

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FRONT OFFICE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RENAISSANCE BALI ULUWATU RESORT & SPA

SKRIPSI



OLEH:
MOCHAMAD ALVAN EKA PUTRA SURYANA
2217041101

PROGRAM STUDI MANAJEMEN (S1)
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**



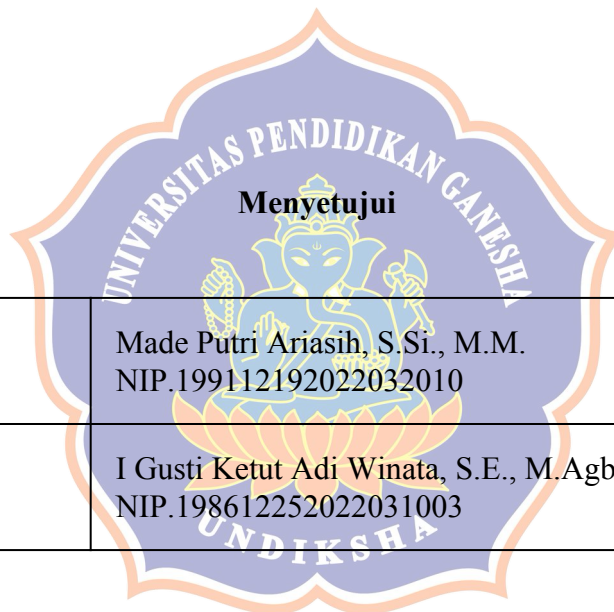
- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR SARJANA MANAJEMEN



Pembimbing I	Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. NIP.199112192022032010
Pembimbing II	I Gusti Ketut Adi Winata, S.E., M.Agb. NIP.198612252022031003



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Skripsi oleh Mochamad Alvan Eka Putra Suryana ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 21 Juli 2026

Dewan Penguji

Ketua	Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. NIP.198309212015041001
Anggota	Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. NIP.199112192022032010
Anggota	I Gusti Ketut Adi Winata, S.E., M.Agb. NIP.198612252022031003



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen

Menyetujui

Ketua Ujian	Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. NIP.196810291993032001
Sekretaris Ujian	Made Amanda Dewanti, S.E.,M.M NIP.199106072020122017



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya nilai berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Front Office* terhadap Kepuasan Pelanggan di *Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa*” beserta seluruh isinya benar-benar karya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip 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 keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim keaslian karya saya ini.



Singaraja, 27 juli 2026

Yang membuat



Mochamad Alvan Eka Putra Suryana

NIM 2217041101

MOTTO

**“Aku membahayakan nyawa Ibu untuk lahir ke dunia,
Jadi tidak mungkin aku tidak ada artinya”**



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office terhadap Kepuasan Pelanggan di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa" dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.

1. Selama proses penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak bantuan, dukungan, bimbingan, serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:
2. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Bapak Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Ibu Made Amanda Dewanti, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
6. Ibu Made Putri Ariasih, S.Si., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, bimbingan, motivasi, serta saran yang membangun dengan penuh kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Bapak I Gusti Ketut Adi Winata, S.E., M.Agb., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan, kritik, saran, serta masukan yang sangat bermanfaat demi penyempurnaan skripsi ini.
8. Bapak Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M., selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik, saran, serta masukan yang membangun sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
9. Ibu dan Ayah tercinta, cinta pertama dan panutan terbaik dalam hidup. Sebanyak apa pun kata yang diuntai, takkan pernah cukup untuk membalas setiap kasih sayang, doa, pengorbanan, dan perjuangan yang telah diberikan. Penulis hanya bisa menghaturkan maaf dan terima kasih yang tak terhingga. Maaf karena hingga detik ini, penulis belum mampu membalas seluruh pengorbanan serta

memenuhi semua harapan mu. Terima kasih atas doa yang tak pernah putus dan kepercayaan yang selalu ada. Semoga pencapaian sederhana ini menjadi awal bagi penulis untuk membahagiakan serta menjadi kebanggaan Ibu dan Ayah.

10. Adik-adik tersayang, Ariel dan Bunga. Terima kasih karena selalu menjadi alasan penulis untuk terus berjuang.
11. Teman-teman seperjuangan penulis sejak awal menempuh pendidikan di Universitas Pendidikan Ganesha, khususnya Rendy, Revaldi, Jenni, dan Dea, yang telah menjadi tempat berbagi cerita, saling mendukung, serta menemani setiap proses hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
12. Teman-teman Program Pertukaran Mahasiswa di Universitas Negeri Surabaya (UNESA), khususnya Salam, Saqif, Listia, Intan, Dayu, dan Widia, yang telah memberikan pengalaman, kebersamaan, dukungan, serta kenangan yang sangat berarti bagi penulis.
13. Teman-teman Fungsionaris *Young Entrepreneur Association* Fakultas Ekonomi (YES FE) serta Ibu Dr. Sunitha Devi, S.E., M.Si.Ak., yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk belajar berorganisasi, mengembangkan kemampuan, serta memperoleh banyak pengalaman dan pelajaran yang berharga.
14. Teman-teman Kelas K Manajemen Angkatan 2022, keluarga KKN Desa Bengkala, serta rekan-rekan magang di *Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa*, yang telah memberikan dukungan, pengalaman, kebersamaan, dan kenangan yang berharga selama masa perkuliahan.
15. Dan terakhir, untuk diri saya sendiri, Mochamad Alvan Eka. Terima kasih telah bertahan, terus berjuang, dan tidak menyerah dalam setiap proses yang dilalui. Semoga pencapaian ini menjadi awal dari perjalanan yang lebih baik serta pengingat bahwa setiap usaha, doa, dan kesabaran akan selalu menemukan hasilnya pada waktu yang tepat.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat berbagai keterbatasan. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Singaraja, 08 Juli 2026

Penulis

DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	14
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	14
1.2 Identifikasi Masalah.....	22
1.3 Pembatasan Masalah	22
1.4 Rumusan Masalah	23
1.5 Tujuan Penelitian.....	24
1.6 Manfaat Penelitian.....	24
BAB II KAJIAN TEORI.....	26
2.1 Kepuasan Pelanggan	26
2.1.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	26
2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	27
2.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	28
2.2 Kualitas Layanan.....	28
2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan	28
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	29
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan	30
2.3 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	31
2.4 Hubungan Antar Variabel.....	34
2.4.1 Hubungan <i>Reliability</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	34
2.4.2 Hubungan <i>Resvonsiveness</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	36

2.4.3 Hubungan <i>Assurance</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	37
2.4.4 Hubungan <i>Empathy</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	37
2.4.5 Hubungan Kualitas Pelayanan yang meliputi <i>Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	38
2.5 Kerangka Berfikir.....	39
2.6 Hipotesis Penelitian.....	40
BAB III METODE PENELITIAN.....	42
3.1 Rancangan Penelitian	42
3.2 Subjek dan Objek Penelitian	43
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	43
3.3.1 Populasi Penelitian.....	43
3.3.2 Sampel Penelitian.....	43
3.4 Definisi Variabel Operasional Penelitian	45
3.4.1 Jenis Variabel	45
3.4.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian	46
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	47
3.5.1 Jenis dan Sumber Data	47
3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data	48
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data	51
3.6.1 Uji Asumsi Klasik	52
3.6.2 Analisis Regresi Linear Berganda	54
3.6.3 Uji Kelayakan Model	55
3.6.4 Uji Hipotesis	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	58
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	58

4.2 Deskripsi Data Responden	58
4.3 Pengujian Asumsi Klasik	62
4.3.1 Hasil Uji Normalitas	62
4.3.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	64
4.3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	65
4.4 Analisis Regresi Linear Berganda	66
4.5 Pengujian Hipotesis.....	68
4.5.1 Uji F (Simultan)	68
4.5.2 Uji t (Parsial).....	69
4.5.3 Uji Koefisiensi Determinasi.....	70
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	71
4.6.1 Pengaruh <i>Tangible</i> terhadap kepuasan pelanggan pada pelayanan <i>Front Office</i> di <i>Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa</i>	71
4.6.2 Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap kepuasan pelanggan pada pelayanan <i>Front Office</i> di <i>Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa</i>	75
4.6.3 Pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap kepuasan pelanggan pada pelayanan <i>Front Office</i> di <i>Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa</i>	80
4.6.4 Pengaruh <i>Assurance</i> terhadap kepuasan pelanggan pada pelayanan <i>Front Office</i> di <i>Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa</i>	84
4.6.5 Pengaruh <i>Empathy</i> terhadap kepuasan pelanggan pada pelayanan <i>Front Office</i> di <i>Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa</i>	87
4.6.6 Pengaruh <i>Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy</i> terhadap kepuasan pelanggan pada pelayanan <i>Front Office</i> di <i>Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa</i>	91
4.7 Implikasi Penelitian.....	94
4.8 Keterbatasan Penelitian.....	97
BAB V PENUTUP.....	99

5.1 Rangkuman	99
5.2 Simpulan	100
5.3 Saran.....	102



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Bali Tahun 2025	15
Tabel 1. 2 Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel Berbintang di Bali Tahun 2025	15
Tabel 1. 3 Jumlah Hotel Berbintang di Provinsi Bali Tahun 2021-2025	17
Tabel 1. 4 Ringkasan Ulasan Tamu terhadap Proses Check-In (2025)	19
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	31
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	46
Tabel 3. 2 skala Likert 5 poin	48
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas sampel kecil N=30	49
Tabel 4. 1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia	59
Tabel 4. 2 Gambaran Umum berdasarkan jenis kelamin	59
Tabel 4. 3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Negara Asal	60
Tabel 4. 4 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Frekuensi Menginap	62
Tabel 4. 5 Hasil Uji Normalitas Menggunakan <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i> dengan pendekatan <i>Monte Carlo</i>	63
Tabel 4. 6 Hasil Uji Multikolinearitas	64
Tabel 4. 7 Hasil Uji Heterokedastisitas	65
Tabel 4. 8 Uji Analisis Regresi Linear Berganda	66
Tabel 4. 9 Hasil Uji Simultan (Uji-F)	68
Tabel 4. 10 Hasil Uji Parsial (Uji-t)	69
Tabel 4. 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Front Office</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	40
---	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran. 1 Kuesioner Peneltian.....	109
Lampiran. 2 Tabulasi Validitas Dan Reliabilitas Penelitian.....	113
Lampiran. 3 Tabulasi Penelitian.....	115
Lampiran. 4 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	120
Lampiran. 5 Hasil Pengujian Asumsi Klasik	123
Lampiran. 6 Dokumentasi Penelitian.....	125

