

**IMPLEMENTASI STRATEGI PELAYANAN UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN WISATAWAN DAN
PENDAPATAN PADA *FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT* DI
PURI SUNNY HOMESTAY DESA MUNDUK KABUPATEN
BULELENG**

**OLEH
KADEK AYU RATNA NINGSIH 2257011023**



PROGRAM STUDI D4 PENGELOLAAN PERHOTELAN

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

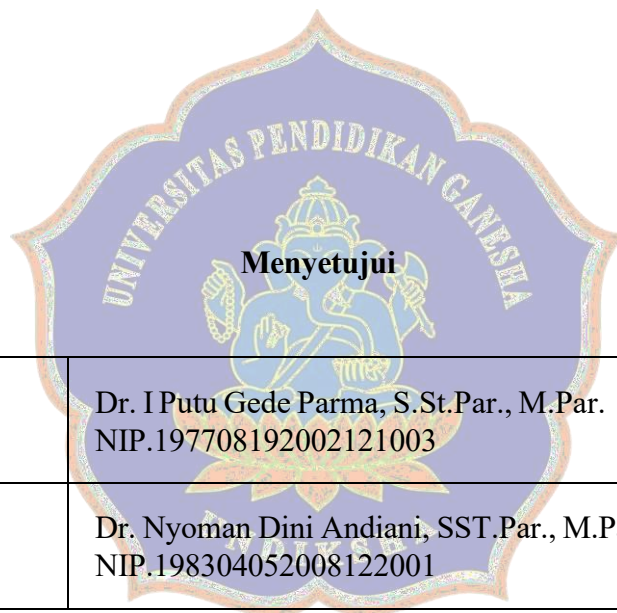
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

2026

TUGAS AKHIR

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR SARJANA TERAPAN PARIWISATA



Pembimbing I	Dr. I Putu Gede Parma, S.St.Par., M.Par. NIP.197708192002121003
Pembimbing II	Dr. Nyoman Dini Andiani, SST.Par., M.Par. NIP.198304052008122001



- 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

Tugas Akhir oleh Kadek Ayu Ratna Ningsih ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 04 Agustus 2026

Dewan Penguji

Ketua	Dr. I Gede Putra Nugraha, S.S., M.Par. NIP.198412142015041002
Anggota	Dr. I Putu Gede Parma, S.St.Par., M.Par. NIP.197708192002121003
Anggota	Dr. Nyoman Dini Andiani, SST.Par., M.Par. NIP.198304052008122001



- 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.

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

Menyetujui

Ketua Ujian	Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. NIP.196810291993032001
Sekretaris Ujian	Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par., M.Par. NIP.198104162005012002



- 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.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis saya yang berjudul "Implementasi Strategi Pelayanan untuk Meningkatkan Kepuasan Wisatawan dan Pendapatan Pada Food and Beverage Department di Puri Sunny Homestay Desa Munduk, Kabupaten Buleleng" 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, 22 Juni 2026

Yang membuat pernyataan,



Kadek Ayu Ratna Ningsih

NIM 2257011023

PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karenaberkat rahmat-Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang Berjudul <Implementasi Strategi Pelayanan untuk Meningkatkan Kepuasan Wisatawan dan Pendapatan pada Food and Beverage Department di PuriSunny Homestay Desa Munduk Kabupaten Buleleng.=. Tugas Akhir ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana terapan pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini tidak luput dari berbagai tantangan, hambatan, dan permasalahan yang telah dihadapi. Penulis menyadari bahwa keberhasilan penulisan Tugas Akhir 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
5. Dr. I Putu Gede Parma, S.St.Par., M.Par. 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. Dr. Nyoman Dini Andiani, SST.Par., M.Par. 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 jajaran staf jurusan dan dosen Pengelolaan Perhotelan yang ikut serta memberikan dukungan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Seluruh keluarga dirumah yang telah memberikan dukungan serta semangat dan doa menjadi kekuatan terbesar bagi penulis sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat terlaksana dengan lancar.
9. Serta seluruh pihak yang telah membantu memberikan data Tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir 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, serat dapat ,memberikan wawasan dan manfaat bagi para pembaca.

Singaraja, 4 Agustus 2026

Kadek Ayu Ratna Ningsih



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Pembatasan Masalah.....	3
1.4 Rumusan Masalah.....	4
1.5 Tujuan Penelitian	4
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	4
1. 6.1 Manfaat Teoritis	4
1. 6.2 Manfaat Praktis	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	5
2.1 Kajian Teori	5
2.1.1 Konsep Dasar Pelayanan dalam Industri Perhotelan	5
2.1.2 Strategi Pelayanan	5
2.1.3 Kepuasan Wisatawan	6
2.1.4 Pendapatan Food and Beverage Department.....	6
2.2. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	7
2.3 Metode Penelitian	13
BAB 3 METODE PENELITIAN	15
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	15
3.2 Lokasi Penelitian.....	15
3.3 Subjek Dan Objek Penelitian	16
3.4 Jenis dan Sumber Data	16
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	16
3.5.1 Observasi.....	16
3.5.2 Wawancara.....	17

3.5.3 Dokumentasi	17
3.6 Metode Analisis Data.....	17
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	19
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	19
4.1.1 Restaurant Puri Sunny Homestay	20
4.1.2 Area Bar.....	22
4.1.3 Area Kitchen.....	22
4.2 Hasil Penelitian	23
4.2.1 Hambatan dalam Penerapan Strategi Pelayanan	23
4.2.2 Kendala dalam Penerapan Strategi Pelayanan	25
4.3 Pembahasan	27
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	32
5.1 Kesimpulan.....	32
5.2 Saran.....	32
DAFTAR PUSTAKA.....	34
LAMPIRAN	37



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Hambatan dalam Penerapan Strategi Pelayanan.....23

Tabel 4.2 Kendala dalam Penerapan Strategi Pelayanan.....25



DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 2.1 Bagan Kerangka Berpikir.....</i>	<i>14</i>
<i>Gambar 3.1 Lokasi Puri Sunny Homestay.....</i>	<i>15</i>
<i>Gambar 4.1 Puri Sunny Homestay</i>	<i>19</i>
<i>Gambar 4.2 Restaurant Puri Sunny Homestay</i>	<i>20</i>
<i>Gambar 4.3 Menu</i>	<i>21</i>
<i>Gambar 4.4 Area Bar.....</i>	<i>22</i>
<i>Gambar 4.5 Area Kitchen</i>	<i>22</i>



LAMPIRAN

Lampiran 01. Daftar Pertanyaan Wawancara:

Pertanyaan Wawancara dengan Pengelola *Homestay*

1. Menurut bapak/ ibu, hambatan apa saja yang dihadapi saat menerapkan strategi pelayanan di F&B Department?
2. Apakah keterbatasan fasilitas, sarana prasarana atau peralatan F&B menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan?
3. Apakah terdapat masalah terkait kualitas SDM seperti keterampilan, disiplin, atau komunikasi?
4. Hambatan apa yang terjadi saat jumlah tamu meningkat (musim ramai)?
5. Apakah ada kendala terkait keterbatasan menu, bahan baku, atau supplier?
6. Kendala apa yang menurut bapak/ibu paling berpengaruh terhadap kepuasan tamu dalam pelayanan F&B?
7. Apakah waktu penyajian makanan/minuman menjadi kendala yang memengaruhi kepuasan tamu?
8. Apa solusi yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dan kendala dalam strategi pelayanan?

Pertanyaan dengan Staf FB Department

1. Hambatan apa yang paling sering Anda hadapi saat melayani tamu?
2. Apakah jumlah staf F&B mencukupi untuk menangani tamu terutama saat high season?
3. Apakah keterlambatan penyajian makanan/minuman sering terjadi? Jika ya, apa penyebabnya?
4. Apakah ketersediaan bahan baku atau peralatan dapur pernah menjadi kendala?
5. Bagaimana menurut Anda, apakah variasi menu berpengaruh terhadap pendapatan homestay?
6. Kendala apa yang menurut Anda menghambat peningkatan pendapatan F&B?
7. Apa saran Anda untuk meningkatkan kualitas pelayanan F&B di Puri Sunny Homestay?

Lampiran 02. Dokumentasi saat Melakukan Wawancara di Puri Sunny Homestay

