

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS  
PELAYANAN PRAMUSJI DI GRAZE RESTAURANT**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Kepada**

**Universitas Pendidikan Ganesha**

**untuk memenuhi salah satu persyaratan**

**dalam Menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III**

**Jurusan Manajemen**

**Oleh**

**Ni Luh Putri Diana**

**NIM 1807031024**

**PROGRAM STUDI PERHOTELAN DIPLOMA III**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

**SINGARAJA**

**2021**

# TUGAS AKHIR

## DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR AHLI MADYA

Menyetujui,

Pembimbing I,



Trianasari, Ph.D.,CHE  
NIP. 197006062002122002

Pembimbing II,



Putu Indah Rahmawati, SST. Par.,M.,Bus.,Ph.D  
NIP. 198002172002122001

Tugas Akhir oleh Ni Luh Putri Diana ini  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal, 1 Juli 2021

Dewan Penguji,



Trianasari, Ph.D., CHE  
NIP. 197006062002122002

(Ketua)



Putu Indah Rahmawati, SST.Par., M., Bus., Ph.D  
NIP. 198002172002122001

(Anggota)



Ni Nyoman Dini Andiani, S.ST.Par., M.Par  
NIP. 1983040520081220

(Anggota)

## LEMBAR PENGESAHAN

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar ahli madya

Pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 8 Juli 2021

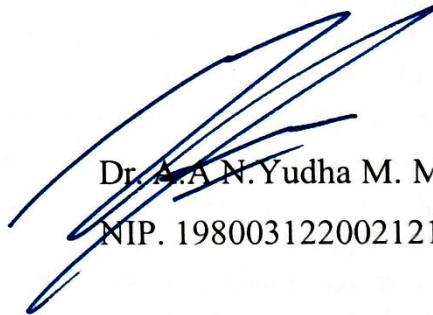
Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si  
NIP. 196810291993032001



Dr. A.A.N. Yudha M. Mahardika M.Pd  
NIP. 198003122002121002

Mengesahkan



Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si.  
NIP. 197906162002121003

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyampaikan bahwa karya tulis yang berjudul **“Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pramusaji di Graze Restaurant”** beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan tidak melakukan penjiplakan atau mengutip dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang akan dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya terhadap keaslian karya tulis saya ini.

Singaraja, 21 Juni 2021

Yang membuat pernyataan,



Ni Luh Putri Diana  
NIM. 1807031024



## PRAKATA

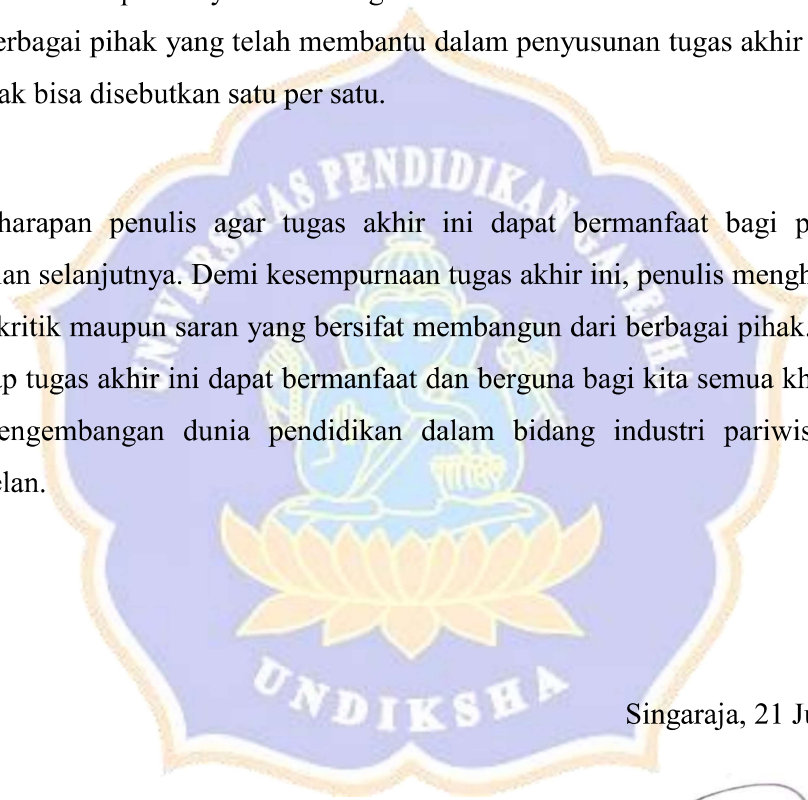
Puji syukur penyusun panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmatNya-lah, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pramusaji Di Graze Restaurant”**. Penyusunan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan guna mencapai gelar ahli madya di Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak baik berupa moral maupun material. Dengan itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha atas dukungan yang berupa motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sesuai dengan rencana,
2. Dr. Gede Adi Yuniartha, S.E.,Ak.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas dukungan yang berupa motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sesuai dengan rencana,
3. Dr. A.A. Ngr. Yudha Martin Mahardika selaku Koordinator Program Studi Diploma III Perhotelan,
4. Ibu Trianasari, Ph.D.,CHE selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini,
5. Ibu Putu Indah Rahmawati, SST.Par.,M.Bus.,Ph.D selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini,
6. Ibu Dr. Ni Made Ary Widiastini,M.Par, selaku Pembimbing Akademik Program Studi Perhotelan Diploma III, yang selama tiga tahun turut mendukung pencapaian akademik penulis.
7. Seluruh Dosen Jurusan Manajemen Program Studi Perhotelan Program Diploma III yang telah membimbing dan memberikan banyak ilmu dari awal bangku perkuliahan hingga saat ini.

8. Bapak Putu Kurniawan, selaku *Manager* Graze Restaurant yang telah bersedia membantu memberikan data yang diperlukan penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini,
9. Ibu Ketut Padmini, selaku *Supervisor* Graze Restaurant yang telah bersedia membantu dalam memberikan arahan, bimbingan, motivasi serta evaluasi bagi penulis dalam melaksanakan proses penelitian,
10. Kedua orang tua, Saudara, dan keluarga yang senantiasa memberikan dukungan berupa material dan non material, doa dan motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Besar harapan penulis agar tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca, penelitian selanjutnya. Demi kesempurnaan tugas akhir ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan dalam bidang industri pariwisata dan perhotelan.



Singaraja, 21 Juni 2021

Ni Luh Putri Diana

## DAFTAR ISI

	HALAMAN
ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
PRAKATA .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR BAGAN .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Pembatasan Masalah .....	5
1.4 Rumusan Masalah .....	6
1.5 Tujuan .....	6
1.6 Manfaat .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
2.1 Kajian Hasil Penelitian Yang Relevan .....	8
2.2 Landasan Teori .....	14



2.2.1 Pengertian Restoran .....	15
2.2.2 Jenis-jenis Restoran Dan Cara Pelayanannya .....	16
2.2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	18
2.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	18
2.2.5 Peningkatan Kualitas Pelayanan .....	19
2.2.6 Peranan Pramusaji .....	20
2.2.7 Strategi Pelayanan Prima .....	22
BAB III METODE PENELITIAN .....	23
3.1 Rancangan Penelitian .....	23
3.2 Kerangka Berpikir .....	24
3.3 Lokasi Penelitian .....	25
3.4 Jenis Sumber Data .....	26
3.4.1 Sumber Data Primer .....	26
3.4.2 Sumber Data Sekunder .....	27
3.5 Subjek dan Objek Penelitian .....	27
3.6 Metode Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian .....	27
3.6.1 Metode Observasi .....	27
3.6.2 Metode Wawancara .....	28
3.6.3 Metode Dokumentasi .....	28
3.7 Teknik Analisis Data .....	29

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	31
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	31
4.1.1 Hotel Maya Resort and Spa Sanur .....	31
4.1.2 Struktur Organisasi Graze Restaurant .....	33
4.2 Hasil Penelitian .....	35
4.2.1 Kendala Yang Dihadapi .....	35
4.2.2 Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pramusaji .....	39
4.3 Pembahasan .....	43
4.4 Implikasi Penelitian .....	46
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	50
5.1 Rangkuman .....	50
5.2 Simpulan .....	50
5.3 Saran .....	51
DAFTAR RUJUKAN .....	53
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	57

## DAFTAR TABEL

HALAMAN

Tabel 1.1 Rekapitulasi Data <i>Bad Comment</i> Tamu Terhadap Pelayanan Restoran di Hotel Maya Sanur Resort and Spa Tahun 2020 .....	3
Tabel 1.2 Rekapitulasi Jenis <i>Bad Comment</i> Terhadap Pelayanan Graze Restaurant di Hotel Maya Sanur Resort and Spa Tahun 2020 .....	4
Tabel 2.1 Hasil Kajian Yang Relevan.....	8



## DAFTAR GAMBAR

HALAMAN

Gambar 3.1 Peta Bali Hotel Maya Sanur Resort & SPA .....	26
Gambar 3.2 Graze Restaurant .....	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi di Graze Restaurant .....	34
Gambar 4.2 Menu <i>Breakfast Ala carte</i> .....	37
Gambar 4.3 Pengaturan Meja dan Kursi di Graze Restaurant .....	38
Gambar 4.4 Pelatihan SOP .....	41
Gambar 4.5 Promo di Graze Restaurant .....	42
Gambar 4.6 <i>Guest Review</i> di Google .....	43



**DAFTAR BAGAN**

HALAMAN

3.2 Kerangka Berpikir..... 25



## DAFTAR LAMPIRAN

HALAMAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara .....	57
Lampiran 2 Foto Lokasi Penelitian .....	58
Lampiran 3 Riwayat Hidup Penulis .....	59
Lampiran 4 Surat Pernyataan Keaslian .....	60

