


**UPAYA PENINGKATAN
KUALITAS PELAYANAN PADA RESTORAN
DI BALI PARAGON RESORT HOTEL**

TUGAS AKHIR



**Diajukan Kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Diploma III
Jurusan Manajemen**

**Oleh
I Kadek Rizal Teguh Purnama
NIM: 1807031046**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
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



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

NIP. 198104162005012002

Pembimbing II



Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par, M.Par

NIP. 198412142015041002

Tugas Akhir oleh I Kadek Rizal Teguh Purnama ini
Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 9 Juli 2021

Dewan Penguji,



Dr. I Gede Putra Nugraha, S.S, M.Par
NIP. 198412142015041002

(Ketua)



Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par, M.Par
NIP. 198104162005012002

(Anggota)



Ni Nyoman Dini Andiani, S.ST.Par., M.Par
NIP. 198304052008122000

(Anggota)

LEMBAR PENGESAHAN

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar ahli madya

Pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 9 Juli 2021

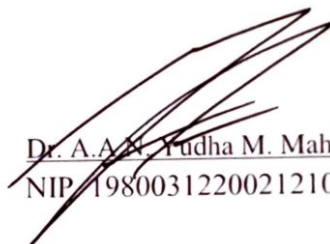
Mengetahui,

Ketua Ujian

Sekretaris Ujian



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



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

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



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

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyampaikan bahwa karya tulis yang berjudul "**Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Restoran di Bali Paragon Resort Hotel**" 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 masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini saya siap menanggung risiko atau sanksi yang akan dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya terhadap keaslian karya tulis saya.

Singaraja, 5 Juli 2021

Yang membuat pernyataan



[Handwritten Signature]
Meterai 10.000

Naduk Rizal Teguh Purnama
NIM 1807031046

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Restoran Di Bali Paragon Resort Hotel”** dengan tepat waktu. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar ahli madya pariwisata di Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis telah banyak mendapat bimbingan dan juga dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

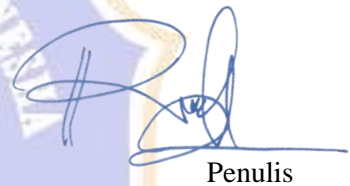
1. Bapak Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd, selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.
2. Bapak Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.Ak., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.
4. Bapak Dr. A.A Ngurah Yudha Martin Mahardika, S.Pd.,M.Pd, selaku Koordinator Program Studi Diploma III Perhotelan.
5. Bapak Dr. A.A Ngurah Yudha Martin Mahardika, S.Pd.,M.Pd, selaku Pembimbing Akademik Program Studi Perhotelan Diploma III, yang selama tiga tahun turut mendukung pencapaian akademik penulis.
6. Bapak Dr. I Gede Putra Nugraha, S.S., M.Par, selaku pembimbing I yang sudah banyak memberikan bimbingan, kritik dan juga saran selama proses penyusunan tugas akhir ini.
7. Ibu Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.ST.Par., M.Par, selaku pembimbing II yang sudah banyak memberikan bimbingan, kritik dan saran dalam proses penyusunan tugas akhir ini.
8. Seluruh dosen pengajar Program Studi Diploma III Perhotelan yang telah memberikan motivasi dan juga bantuan dalam penyusunan tugas akhir.
9. Bapak I Made Kawijaya selaku Restaurant *Supervisor* di Bali Paragon Resort Hotel yang telah membantu memberikan data-data yang dibutuhkan penulis untuk menyusun tugas akhir ini.
10. Orang tua, saudara, teman-teman dan semua pihak yang telah memberikan dorongan dan motivasi kepada penulis selama proses penyusunan tugas akhir.

11. *Last but not least, I wanna thank me, for believing in me, for doing all this hard work, for having no days off, for never quitting, for just being me at all times.*

Penulis menyadari dalam penulisan tugas akhir ini terdapat banyak kekurangan karena masih terbatasnya pengetahuan yang penulis miliki, maka dengan kerendahan hati penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak guna menyempurnakan tugas akhir ini. Sekali lagi penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan tugas akhir ini. Penulis juga berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat dan berguna bagi para pembaca.



Singaraja, 04 juli 2021



Penulis

DAFTAR ISI

PRAKATA.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR BAGAN.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Konsep Pelayanan Restoran.....	5
2.2 Konsep Standar Operasional Prosedur (SOP).....	6
2.3 Kajian Hasil Penelitian Yang Relevan Tentang Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Restoran.....	9
BAB III METPDE PENELITIAN.....	14
3.1 Rancangan Penelitian.....	14
3.2 Lokasi Penelitian.....	14
3.3 Jenis Sumber Data.....	15
3.4 Subjek dan Objek Penelitian.....	15
3.5 Metode Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	15
3.6 Teknik Analisis Data.....	16

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	17
4.1 Gambaran Umum.....	17
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	19
4.3 Pembahasan.....	22
4.4 Implikasi.....	24
BAB V PENUTUP.....	25
5.1 Kesimpulan	25
5.2 Saran.....	25
DAFTAR PUSTAKA	26
LAMPIRAN.....	28



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Peta 1 Bali letak Bali Paragon Resort Hotel 14



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan dengan penelitian terdahulu	10
--	----



DAFTAR BAGAN

Bagan 4.1 Struktur Organisasi Departement F&B Service..... 19

