

**Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di Botol Biru
Grill & Bar Anantara Uluwatu Resort Bali**

TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Dalam Menyelesaikan Program Studi Diploma III Perhotelan

Jurusan Manajemen

OLEH :

PUTU KEVIN DARMA WIJAYA

NIM. 1807031008

PROGRAM STUDI DIPLOMA III 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,



Trianasari, Ph.D.,CHE

NIP.197006062002122002

Pembimbing II,



Nyoman Dini Andiani, SST.Par.,M.Par.

NIP. 198304052008122001

Tugas akhir oleh Putu Kevin Darma Wijaya ini
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 8 Juli 2021

Dewan Penguji,



Trianasari, Ph.D., CHE
NIP. 197006062002122002

(Ketua)



Ni Nyoman Dini Andiani, S.ST. Par., M.Par
NIP. 198304052008122001

(Anggota)



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

(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

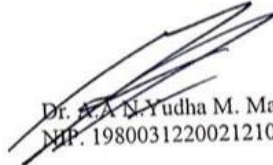
Mengetahui,

Ketua Ujian

Sekretaris Ujian

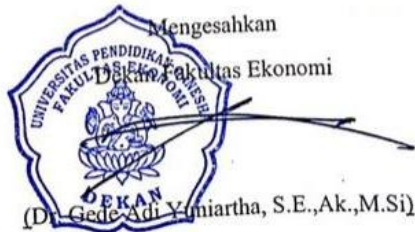


Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si
NIP. 196810291993032001



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

Mengesahkan
Fakultas Ekonomi



DEKAN
(Dr. Gede Adi Y. miartha, S.E., Ak., M.Si)

NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di Botol Biru *Grill & Bar* Anantara Uluwatu Resort Bali 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 risiko/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, 6 Juli 2021

Yang membuat Pernyataan,



Putu Kevin Darma Wijaya

NIM. 1807031008

PRAKATA

Pertama penulis ingin memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya penulis bisa menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di Botol Biru *Grill & Bar* Anantara Uluwatu Resort Bali”

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

1. Bapak Prof. Dr. 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.
4. Dr. A.A. Ngurah Yudha Martin Mahardika, S.PD., M.Pd. selaku Koordinator Program Studi Perhotelan (D3)
5. Ibu Trianasari, Ph.D, CHE selaku pembimbing I yang sudah banyak memberikan bimbingan, kritik dan juga saran selama proses penulisan.
6. Ibu Nyoman Dini Andiani, SST.Par.,M.Par. selaku pembimbing II yang sudah memberikan bimbingan, kritik dan saran dalam proses penyusunan.
7. Dosen pengajar di Program Studi Perhotelan (D3) Universitas Pendidikan Ganesha, yang mengajarkan banyak ilmu-ilmu perhotelan dan penulisan tugas akhir.
8. Kepada Manajer restoran I Made Budiawan di Botol Biru *Grill & Bar* Anantara Uluwatu Resort Bali.
9. Seluruh *staff* Botol Biru *Grill & Bar* Anantara Uluwatu Resort Bali.
10. Kepada kedua orang tua I Ketut Suparyadi & Luh Putu Darmasih, terima kasih atas doa, motivasi dan dukungannya selama proses penyusunan tugas akhir.

11. Kepada Nike Wahyuni yang telah memotivasi, dan memberi bantuan selama penyusunan tugas akhir.
12. Kepada saudara dan juga teman-teman yang memberi *support* serta memotivasi

Penulis sadar bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Penulis berharap kepada pembaca agar memberikan bimbingan, kritik dan saran yang bersifat membangun demi menyempurnakan penulisan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat dan berguna bagi para pembaca.

Singaraja, 6 Juli 2021



Putu Kevin Darma Wijaya

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
PRAKATA	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Pembatasan Masalah	2
1.4 Rumusan Masalah	2
1.5 Tujuan Penelitian	3
1.6 Manfaat Penelitian	3
1.6.1 Manfaat Teoritis	3
1.6.2 Manfaat Praktis	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Kajian Hasil Penelitian Yang Relevan	5
2.2 Landasan Teori	8
2.2.1 Konsep Dasar Restoran	8
2.2.2 Konsep Dasar Pramusaji	9
2.2.2.1 Syarat dan Sifat Pramusaji	9
2.2.3 Konsep Dasar Kualitas Pelayanan	10
2.2.3.1 Jenis Pelayanan	10
2.2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	11
2.2.4 Konsep Dasar Kepuasan Konsumen	11
2.2.4.1 Metode untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Konsumen	12

BAB III METODE PENELITIAN	13
3.1 Rancangan Penelitian	13
3.2 Lokasi Penelitian	13
3.3 Subjek dan Obyek Penelitian	13
3.4 Jenis dan Sumber Data	14
3.5 Teknik Pengumpulan Data	14
3.5.1 Metode Observasi	14
3.5.2 Metode Wawancara	14
3.5.3 Metode Dokumentasi	15
3.6 Teknik Analisis Data	15
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	16
4.1 Hasil Penelitian	16
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	18
4.2.1 Jenis – Jenis Keluhan Tamu yang Ditemui	18
4.2.2 Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di Botol Biru <i>Grill & Bar</i>	20
4.3 Implikasi	23
BAB V PENUTUP	24
5.1 Simpulan	24
5.2 Saran	24
DAFTAR PUSTAKA	26
LAMPIRAN	29

DAFTAR TABEL

2.1	Tabel Penelitian Terdahulu.....	5
-----	---------------------------------	---



DAFTAR GAMBAR

4.1 Gambar 360 Rooftop.....	17
4.2 Gambar Sono Teppanyaki	17
4.3 Botol Biru <i>Grill & Bar</i>	18



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara.....29

