

**STRATEGI PELAYANAN MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN TAMU DI MASA PANDEMI COVID-19
DI KELAPA LOVINA BEACH VILLA
TAHUN 2021**

TUGAS AKHIR



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



**I Putu Gede Parma, S.St.Par.,M.Par
Andiani,S.ST.Par.,M.Par
NIP. 197708192002121003**

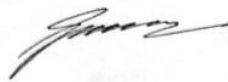
Pembimbing II



**Ni Nyoman Dini
NIP. 198304052008122000**

Tugas Akhir oleh Komang Bayu Suryatmaja
Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 21 Juli 2021

Dewan Penguji



(Ketua)

I Putu Gede Parma, S.St.Par.,M.Par

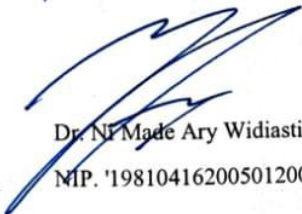
NIP. 197708192002121003



(Anggota)

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

NIP. 198304052008122000



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

(Anggota)

NIP. 198104162005012002

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

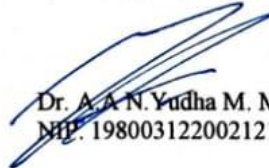
Mengetahui,

Ketua Ujian

Sekretaris Ujian



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



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



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi
Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si.
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul **“Strategi Pelayanan Manajemen Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Masa Pandemi Covid-19 Di Kelapa Lovina Beach Villa Tahun 2021”** beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun dan bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Singaraja, 14 Juni 2021

Yang membuat pernyataan,



Komang Bayu Suryatmaja

NIM. 1807031038

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul **“Strategi Pelayanan Manajemen Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Masa Pandemi Covid-19 Di Kelapa Lovina Beach Villa Tahun 2021”**. Laporan tugas akhir ini disusun untuk mengetahui salah satu syarat menyelesaikan pendidikan diploma III (A.Md) pada Program Studi Perhotelan, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam penulisan laporan ini tentulah banyak pihak yang mendukung dan membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd selaku ketua Rektorat Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Bapak Dr. Gede Adi Yuniarta, SE.Ak., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi..
3. Ibu Ni Nyoman Dini Andiani, S.ST.Par.,M.Par selaku Dosen Pembimbing II Laporan Tugas Akhir.
4. Bapak I Putu Gede Parma, S.ST.Par., M.Par selaku Dosen Pembimbing I Laporan Tugas Akhir.
5. Bapak I Putu Gede Parma, S.ST.Par., M.Par, selaku Pembimbing Akademik Program Studi Perhotelan Diploma III, yang selama tiga tahun turut mendukung pencapaian akademik penulis.
6. Seluruh Dosen pengajar Program Studi Diploma III Perhotelan Undiksha atas pengetahuan dan pengalaman yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
7. Seluruh staf serta teman-teman training di Kelapa Lovina Beach Villa yang telah bersedia memberi kesempatan, ilmu pengetahuan, pengalaman dan bimbingan ketika penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL).
8. Kedua orang tua dan teman-teman penulis yang selalu memberi semangat untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.

Dalam menyusun Laporan Tugas Akhir ini meskipun penulis telah menyusun semaksimal mungkin berdasarkan wawasan dan pengetahuan yang penulis miliki baik dari masa perkuliahan maupun Praktek Kerja Lapangan, namun penulis menyadari Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik atau saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakan laporan ini. Penulis berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan, terimakasih.

Singaraja, 14 Juni 2021

Penulis



DAFTAR ISI

PRAKATA	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Telaah Hasil Penelitian Sebelumnya	5
2.2 Landasan Teori	6
BAB III METODE PENELITIAN	12
3.1 Rancangan Penelitian	12
3.2 Lokasi Penelitian	12
3.3 Jenis dan Sumber Data	12
3.4 Metode Pengumpulan Data	13
3.5 Metode Pengambilan Sampel	14
3.6 Teknis Analisis Data	14
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	15
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	15
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	19
4.3 Implikasi	23
BAB V PENUTUP	24
5.1 Kesimpulan	24
5.2 Saran	25
DAFTAR PUSTAKA	26



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 <i>Deluxe Room</i>	17
Gambar 4.2 <i>Swimming pool</i>	18
Gambar 4.3 <i>Garden</i>	18
Gambar 4.4 <i>Bar & Restaurant</i>	18



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 5



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Daftar Pertanyaan Wawancara	28
--	----

