

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN
PADA *FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT*
DI HOLIDAY INN RESORT BALI NUSA DUA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Made Ratni

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN
PADA *FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT*
DI HOLIDAY INN RESORT BALI NUSA DUA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Made Ratni
NIM. 2215854044**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN
PADA *FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT*
DI HOLIDAY INN RESORT BALI NUSA DUA**

Skripsi ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Made Ratni
NIM. 2215854044**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA *FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT* DI HOLIDAY INN RESORT BALI NUSA DUA

Skripsi ini Disetujui oleh Pembimbing dan Ketua Jurusan Pariwisata

pada hari Kamis, Tanggal 24 Agustus 2023

Disetujui oleh :

Pembimbing I

Luh Linna Sagitarini, S.E., M.M
NIP 197912092005012002

Pembimbing II

Dra. I.A. Kade Werdika Damayanti, M. Par.
NIP 196412311990031025

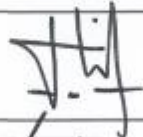
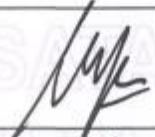
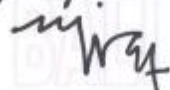


Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D.
NIP 196312281990102001

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA *FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT* DI HOLIDAY INN RESORT BALI NUSA DUA

yang disusun oleh **Ni Made Ratni (NIM 2215854044)** telah dipertahankan
dalam Sidang Skripsi di depan Tim Penguji
pada hari Kamis, tanggal 24 Agustus 2023

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Luh Linna Sagitarani, S.E., M.M. NIP 197912092005012002	
Anggota	Dra. Nyoman Mastiani Nadra, M.Par NIP 196211251990032001	
Anggota	Ida Ayu Elistyawati, A.Par., M.Par NIP 196707141998032001	



Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D.
NIP 196312281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128

Laman: www.pnb.ac.id Email: poltek@pnb.ac.id

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Made Ratni

NIM : 2215854044

Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata

Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**“ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PADA *FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT*
DI HOLIDAY INN RESORT BALI NUSA DUA”**

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 24 Agustus 2023
Yang membuat pernyataan,


Ni Made Ratni



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa (Ida Sang Hyang Widhi Wasa), karena atas berkat rahmat-Nya, penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “**Analisis Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan pada *Food & Beverage Department* di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua**” dengan baik dan tepat pada waktunya.

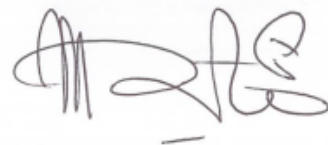
Disadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak berhasil selesai tanpa adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak baik berupa material ataupun spiritual. Maka pada kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang teramat dalam kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, M.M. selaku Ketua Program Studi DIV Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang selalu memberikan motivasi, saran, dan masukan yang positif kepada mahasiswa.

5. Luh Linna Sagitarini, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa membantu penulis dalam memberikan arahan, motivasi, saran, dan waktu dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat dikerjakan dengan baik dan tepat waktu.
6. Dra. I.A. Kade Werdika Damayanti, M. Par. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, arahan, dukungan, serta waktunya dalam memberikan bimbingan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik
7. Dosen Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah mendidik dan mengajar selama penulis mengikuti perkuliahan
8. General Manager, Ibu Carol Waller. sebagai General Manager serta seluruh management dan semua staff khususnya pada *Food and Beverage Department* di Hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan praktik kerja lapangan, penelitian, memberikan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak adanya kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, baik itu dari segi penyajian tulisan maupun isi, untuk itu kritik dan saran yang membangun semangat penulis sangat dibutuhkan demi peningkatan hasil penulisan skripsi kearah yang lebih baik. Akhir kata semoga skripsi ini dapat membantu dan bermanfaat bagi pembaca.

Badung, 24 Agustus 2023



Ni Made Ratni

ABSTRAK

Ratni, Ni Made. (2023). *Analisis Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan pada Food and Beverage Department di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua*. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I : Luh Linna Sagitarini, S.E., M.M dan Pembimbing II : Dra. I.A. Kade Werdika Damayanti, M. Par.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Metode *Servqual*, Analisis IPA, *Food and Beverage Department*

Faktor yang sangat penting dalam meningkatkan jumlah wisatawan karena selain menginap, wisatawan juga memerlukan makanan dan minuman untuk memenuhi kebutuhan pokoknya. Oleh karena hotel (perusahaan) harus memulai memikirkan pentingnya kepuasan wisatawan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan dalam memenuhi kepuasan wisatawan merupakan aspek dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

Penulisan penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan pada *food and beverage department* di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua. Masalah utama yang diteliti adalah dimensi pelayanan apakah yang menjadi prioritas atau memenuhi harapan wisatawan sehingga bisa diketahui yang paling penting dalam kepuasan wisatawan diantara dimensi kualitas pelayanan pada *Food and Beverage Department* di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua yang memiliki 2 restoran sebagai fasilitas makan dan minum, yang berlandaskan teori kualitas pelayanan, *food and beverage department* dan kepuasan wisatawan. Dalam hal ini metode yang dipakai adalah kualitative dan kuantitative. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penyebaran kuisioner, wawancara, dokumentasi dan tinjauan literature. Menggunakan teknik analisis data metode *servqual* (gap) dan *Important Performance Analysis* (IPA) dengan 78 responden yang didapat dari teknik *simple random sampling* dan metode Slovin dari populasi wisatawan yang pernah menginap di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua.

Hasil dari penelitian ini adalah bahwa terdapat 9 butir pernyataan yang bernilai gap positif dan 12 butir pernyataan yang bernilai negatif. Yang artinya kualitas pelayanan pada *food and beverage department* di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua masih banyak yang tidak sesuai atau lebih buruk dari yang diharapkan oleh wisatawan. *Importance Perfomance Analysis* (IPA) didapat bahwa dimensi pelayanan yang dianggap prioritas penting oleh wisatawan dan penting untuk ditingkatkan pada *food and beverage department* di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua adalah karyawan menunjukkan perhatian dan bantuannya ketika wisatawan mengalami kesulitan, kemudahan dalam melakukan transaksi, karyawan menguasai informasi produk dan jaminan keamanan tersedia (layanan parkir dan barang yang tertinggal).

ABSTRACT

Ratni, Ni Made. (2023). Analysis of Costumer Satisfaction on Service Quality at the Food and Beverage Department at Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua.

Thesis: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

This thesis has been approved and reviewed by Advisor I : Luh Linna Sagitarini, S.E., M.M and Advisor II : Dra. I.A. Kade Werdika Damayanti, M. Par.

Keywords: Service Quality, Servqual Method, Science Analysis, Food and Beverage Department

The most important factor to increase the number of costumers is their basic need on food and beverage consumption, besides their overnight stay. Therefore, the hotels (companies) must be started to think how importance the costumer satisfaction is, in a mature way through service quality to achieve the costumer satisfaction as an aspect to keep business and win the competition.

The purpose of this study aimed to analyze the quality service costumer satisfaction in food and beverage department at Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua. The main problem in this study case is to determine the service dimensions whether it is on an importance priority to be improved or meet the costumer expectations, thus the most important in terms of costumer satisfaction can be identified among the quality service dimensions in the Food and Beverage Department at Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua which has 2 restaurants facilities for dine and chill in, according to the quality service theoretical of food and beverage department and costumer Satisfaction. This study used a qualitative and quantitative method using data collection technique in the form of questionnaires, interviews, documentation and literature study review. This research used analysis techniques servqual method (gap) and Important Performance Analysis (IPA) by obtaining 78 respondents from the simple random sampling technique and the Slovin method from the average customer population stay was 359 guests who have stayed at the Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua.

The results of this study indicated if service quality had an effect to consumer satisfaction by there are 9 items in gap positive value and 12 statements with a negative. Which means that the service quality of the food and beverage department at the Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua is still not suitable or worse than expected by customers. Importance Performance Analysis (IPA) found the dimensions of service to be considered on an important priority by customers and there is an important point to be improved are employees showing concern and assistance when costumer has a difficulties experience, convenience in making transactions, employees have ability in mastering information product and safety guarantees are in place (parking service and items left behind).

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
1. Hotel	7
2. Kualitas Pelayanan.....	13
3. Food and Beverage Department	15
4. Wisatawan.....	17
5. Kepuasan Wisatawan.....	19
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	28
3.2 Objek Penelitian	28
3.3 Identifikasi Variabel	28
3.4 Definisi Operasional Variabel	29
3.5 Jenis dan Sumber Data	30
1. Jenis Data.....	31
2. Sumber Data	31
3.6 Populasi dan Sampel	32
3.7 Pengumpulan Data	34
3.8 Uji Instrumen Penelitian.....	36
3.9 Analisis Data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian	43

4.2 Penyajian Hasil – Hasil Penelitian	50
4.2.1 Statistik Deskriptif Responden	50
4.2.2 Statistik Deskriptif Variabel	55
4.2.3 Hasil Uji Validitas Data	56
4.2.4 Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan pada <i>Food and Beverage Department</i> di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua.....	59
4.2.5 Dimensi pelayanan yang dianggap penting pada <i>food and beverage department</i> di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua menggunakan Important Performance Analysis (IPA).....	62
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	74
5.1 Simpulan.....	74
5.2 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN.....	78

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Seluruh Hotel Berbintang di Kabupaten Badung	2
Tabel 1.2 Penilaian Wisatawan terhadap Pelayanan pada <i>Food and Beverage Department</i> di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua	4
Tabel 3.1 Skala Likert	35
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	56
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas	59
Tabel 4.4 Nilai <i>Servqual (Gap)</i>	60
Tabel 4.5 <i>Guidance Resources</i> BEE Audit Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua.....	66

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Diagram Kartesius	40
Gambar 4.1 Lokasi Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua	43
Gambar 4.2 <i>Outdoor & Indoor</i> Pasar Market Restaurant	44
Gambar 4.3 Duke’s bar & Nudi Bar & Restaurant	44
Gambar 4.4 <i>Cooking Class</i> di Duke’s Bar & Nudi Bar & Restaurant	45
Gambar 4.5 <i>Kids Eat Free Program</i>	46
Gambar 4.6 <i>Wedding dan Romantic Dinner</i> di Tepi Pantai	46
Gambar 4.7 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Department</i> di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua	47
Gambar 4.8 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	51
Gambar 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
Gambar 4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
Gambar 4.11 Karakteristik Responden berdasarkan Penghasilan/Bulan ...	54
Gambar 4.12 Hasil Diagram Kartesius Kinerja – Harapan	63
Gambar 4.13 Wisatawan Tidak Ada Akses Tanda Tangan	68
Gambar 4.14 Wisatawan Akses Tanda Tangan	68
Gambar 4.15 Barcode yang Terdapat pada <i>Pelayanan Food and Beverage</i> <i>Department</i> di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua	69
Gambar 4.16 Tablet dengan Sistem Barcode IMO Infrasis yang digunakan pada <i>Food and Beverage Department</i> di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua	70
Gambar 4.17 Sistem <i>barcode</i> IMO yang di- <i>scan</i> pada layar pilihan menu Nudi Bar & Restaurant di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua	71
Gambar 4.18 <i>Breifing dan Training Product</i> di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua	72
Gambar 4.19 <i>Kuisisioner yang disebar di F&B Department</i> di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua	72

Gambar 4.20 Recap data hasil kuesioner pada <i>F&B Department</i> di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua	73
Gambar 4.21 <i>Sign</i> Layanan Parkir di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua	74

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam kegiatan pariwisata pelayanan merupakan hal penting untuk memberikan kesan positif bagi wisatawan. (Rajaratnam dkk, 2014). Sebuah pelayanan yang baik dapat menciptakan kepuasan terhadap wisatawan. (Rajaratnam dkk, 2014). ternatif yang dianggap mampu dalam menanggulangi kemiskinan yang ada di Indonesia. Dalam pariwisata, sektor akomodasi merupakan salah satu dari beberapa subsektor yang juga mencakup hotel.

Pertumbuhan industri perhotelan yang kuat akhir-akhir ini merupakan bagian dari penyediaan jasa akomodasi wisata seiring pertumbuhan industri pariwisata salah satunya di Kabupaten Badung yang dinilai sebagai salah satu daerah dengan perkembangan pariwisata yang paling kuat dibandingkan dengan daerah lain di Provinsi Bali, terutama dalam hal pembangunan hotel.

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah hotel berbintang di Kabupaten Badung terus meningkat selama tiga tahun terakhir. Bahkan peningkatan jumlahnya dari tahun 2021 ke tahun 2022 atau pasca masa pandemi Covid-19 mencapai 72 hotel dari hotel bintang 1 menjadi hotel bintang 5 meskipun saat masa pandemi Covid-19 tetap terjadi peningkatan walau hanya 19 hotel berbintang. Hal ini membuktikan bahwa pengembangan pariwisata di Kabupaten Badung sangat tinggi

Tabel 1.1 Jumlah Seluruh Hotel Berbintang di Kabupaten Badung tahun 2020–2022

Tahun	Jumlah
2020	289
2021	308
2022	380

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, 2023

Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua merupakan salah satu hotel berbintang 5 di Kabupaten Badung yang terletak di tepi Pantai Tanjung Benoa. Hotel yang bernaung dibawah operator hotel terbesar di dunia yaitu IHG atau *Intercontinental Hotels Group*. Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua menawarkan akomodasi yang nyaman bagi keluarga, pasangan atau bagi wisatawan yang ingin berlibur sendiri. Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua juga menawarkan kegiatan pantai, *kid's club* untuk anak-anak bermain yang menarik, empat kolam renang termasuk kolam renang yang ada di *atrium pool, lazy pool, beach pool* and *kids pool* (kolam Anak) beserta prosotannya, tempat untuk bersantai, layanan internet gratis dan *Tea Tree spa* untuk relaksasi.

Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua memiliki 7 *department* antara lain *sales and marketing, engeneering, housekeeping, food and beverage department, human resources, finance* dan *Rekreation & Spa* yang masing-masing melaksanakan kinerjanya dengan baik agar wisatawan mendapatkan kepuasan. Salah satu *department* berperan memberikan dampak baik dan buruknya kinerja pelayanan di Holiday Inn Resort Nusa Dua Bali adalah pelayanan pada *food and department*

Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua. *Food & Beverage department* dibagi menjadi dua bagian: *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service*. *Food and Beverage Product* bertanggung jawab atas penyiapan makanan, mulai dari bahan mentah hingga makanan siap saji yang disajikan kepada wisatawan. Sedangkan *Food and Beverage Service* bertanggung jawab atas penyajian makanan dan minuman kepada wisatawan. Semua kebutuhan pelayanan makanan, minuman dan kebutuhan lain yang terkait, dari para wisatawan yang menginap maupun yang tidak menginap di hotel biasanya dikelola oleh *Food and Beverage Department* (Hendrianti & Santoso, 2021).

Faktor yang sangat penting dalam meningkatkan jumlah wisatawan karena selain menginap, wisatawan juga memerlukan makanan dan minuman untuk memenuhi kebutuhan pokoknya. Menurut Kotler (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan menjadi pelanggan setia. Bahkan pada saat-saat tertentu pendapatan *food and beverage department* dapat melampaui pendapatan dari kamar. Wisatawan yang mendapatkan pelayanan pada *Food and Beverage Department* yang memuaskan dari suatu hotel selalu mengingatnya dan datang kembali serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk datang di tempat yang sama.

Menurut Parasuraman et.al dalam Tjiptono (2014) terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan (servqual) ada 5 dimensi SERVQUAL yang menjadi

acuan pengukuran kepuasan wisatawan (konsumen) terhadap pelayanan., yaitu reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurances*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangibles*). Hotel (perusahaan) harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan yang lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono,2011).

Namun, *survey* penilaian tamu melalui *balance score card* mendapatkan penilaian paling rendah pada *survey* yang dilakukan oleh IHG Group pada April sampai Juni 2023. Penilaian wisatawan dapat dilihat seperti tabel 1.2.

Tabel 1.2 Penilaian Wisatawan terhadap Pelayanan pada *Food and Beverage Department* di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua

	APR	MAY	JUN	TOTAL	BENCHMARK	DELTA
Overall Experience	87.50	76.81	86.00	82.63	82.59	+0.05
Overall Arrival Experience	95.83	82.61	82.00	86.23	84.05	+2.18
Loyalty Recognition	86.67	95.65	93.75	92.59	84.01	+8.58
Welcome Amenity	100.00	100.00	100.00	100.00	89.53	+10.47
Overall Service	95.83	85.51	94.00	91.02	85.98	+5.04
Cleanliness: Room	97.92	89.86	81.63	89.76	86.68	+3.08
Overall Food and Beverage Experience	76.60	66.67	73.91	71.60	75.70	-4.09
Breakfast	80.00	65.22	68.89	70.44	77.38	-6.94

Sumber : Medallia Scorecard DPSBB di IHG untuk Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua,2023

Dari tabel 1.2 dapat dilihat bahwa penilaian wisatawan yang menginap dan menikmati *pelayanan di Food and Beverage department* di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua masih rendah dibawah *Benchmark*. Dari keseluruhan penilaian terhadap yang lain, ternyata hanya di bagian *Food & Beverage* yang bisa dilihat pada penilaian “*overall Food & beverage experience* dan *breakfast* yang memberikan kontribusi *score* yang rendah atas kepuasan wisatawan yang dapat mempengaruhi kepuasan tamu menginap secara keseluruhan. Artinya, pelayanan di *Food &*

beverage dalam 3 bulan berturut-turut perlu mendapatkan perhatian dari manajemen dan merasa perlu adanya perbaikan peningkatan pelayanan dapat mencapai nilai kepuasan yang sesuai dengan harapan wisatawan. Padahal tujuan *food and beverage* department menurut Soekresno dan Pendit (2017) adalah "Menjual makanan dan minuman sebanyak - banyaknya dengan harga yang sesuai, kemudian memberikan pelayanan sebaik - baiknya kepada tamu sehingga tamu merasa puas.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di atas, penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian yang berjudul “**Analisis Kepuasan Wisatawan terhadap Kualitas Pelayanan pada *Food and Beverage Department* di Holiday Inn Resort Nusa Dua**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah;

1. Bagaimanakah kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan pada *food and beverage department* di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua?
2. Dimensi pelayanan apa sajakah yang perlu ditingkatkan pada *food and beverage department* di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, adapun tujuan dari penelitian ini antara lain;

1. Untuk mengetahui kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan pada *food and beverage department* di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua.
2. Untuk mengetahui dimensi–dimensi pelayanan yang menjadi prioritas untuk

ditingkatkan oleh wisatawan pada *food and beverage department* di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan penulis mengenai analisis kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan pada *food and beverage department* di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua dan untuk membandingkan teori yang didapat di bangku kuliah dengan masalah-masalah yang bersifat praktis yang diterima di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam meningkatkan kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan pada *food and beverage department* khususnya di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Adapun simpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Analisis kepuasan wistawan terhadap kualitas pelayanan *pada food and beverage department* di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua bahwa tedapat 9 butir pernyataan yang bernilai gap positive dan 12 butir pernyataan yang bernilai negative. Yang artinya kualitas pelayanan pada *food and beverage department* di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua masih banyak yang tidak sesuai atau lebih buruk dari yang diharapkan oleh wisatawan yang sudah pernah menginap
2. Berdasarkan hasil penelitian *Importance Perfomance Analysis* (IPA) didapat bahwa Dimensi pelayanan yang dianggap prioritas utama pada *food and beverage department* di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua atau menjadi prioritas untuk ditingkatkan adalah karyawan menunjukkan perhatian dan bantuannya ketika wisatawan mengalami kesulitan, kemudahan dalam melakukan transaksi, karyawan menguasai informasi produk dan jaminan keamanan tersedia (layanan parkir dan barang yang tertinggal).

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan antara lain:

1. Perusahaan harus berupaya meningkatkan kepusan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada *food and beverage department* yang masih dirasa biasa saja oleh para wisatawan yang sudah pernah menginap di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua dengan memperbaiki dimensi atau atribut yang termasuk ke dalam prioritas

atau hal yang penting dalam perbaikan karena atribut-atribut tersebut merupakan yang dianggap sangat penting namun memiliki kinerja yang kurang baik. Agar terciptanya kepuasan wisatawan sehingga wisatawan berminat untuk datang atau menginap kembali di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua serta merekomendasikan kepada teman atau kerabatnya untuk menginap juga.

2. Tetap melakukan *training* mengenai *SOP* yang berhubungan dengan kepuasan wisatawan dan melakukan *role Play* secara berkesinambungan saat briefing sehingga staff selalu mengingat apa yang menjadi hal utama dari tugas mereka untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.
3. Perusahaan juga harus berupaya mempertahankan prestasi pelayanan yang telah dicapai. Atribut-atribut yang termasuk ke dalam pertahankan prestasi perlu dijaga kinerjanya agar tetap baik karena telah dinilai berhasil menimbulkan kepuasan wisatawan karena selain fokus dalam prioritas perbaikan, perusahaan juga tetap harus fokus dalam mempertahankan kualitas pelayanan pada *food and beverage department* di Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua yang sudah dapat memenuhi kepuasan wisatawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, Sarifa. Dahlan Fanani & Wasis A. Latief. 2013. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Volume 6 No.2. Universitas Brawijaya: Malang.
- Akbaba, A. 2006. Measuring Service Quality in the Hotel Industry: A Study. *International Journal of Hospitality Management*, 25, 170-192. Diakses dari <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2005.08.006>, Tanggal 21 April 2023.
- Arifin, Samsul. 2011. Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Jepara Indah. *Jurnal Dinamika Ekonomi dan Bisnis*, Volume 8 No. 1. Universitas Islam Nahdlatul Ulama: Jepara.
- Azwar. 2006. Reliabilitas dan Validitas. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Basuki, Sulistyono. 2006. Metode Penelitian. Jakarta: Wedatama Widya Sastra.
- Komar, Richard. 2014. Manajemen Perhotelan. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Kotler dan Keller. 2013. Manajemen Pemasaran. Edisi 12. PT Macanan Jaya Cemerlang: Indonesia.
- Kotler, Philip. 2011. Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kurniawan. 2008. Kecepatan Waktu Pelayanan Rumah Sakit Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien. [KTI]. Kediri : STIKes RS Baptis Kediri.
- Lupiyoadi, Rambat.2013. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat
- Mertayasa, I Gede Agus. 2012. Food And Beverage Service Operational-Job Preparation. Yogyakarta. Andi.
- Normasari, Selvy. Srikandi Kumadji & Andriani Kusumawati. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan Survei pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Volume 6 No.2. Universitas Brawijaya: Malang.
- Rangkuti, F. 2013. Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

- Sangadji, Etta Mamang & Sopiah, 2013, Perilaku Konsumen, Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian, Andi, Yogyakarta.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.CV
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Syamsul, Rijal. 2000. Pengertian Dapur. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, Fandy. 2008. Strategi Pemasaran. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Georgeus. 2005. Service, Quality & Satisfaction. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. dan Chandra, Georgeus., 2011, Service Quality & Satisfaction, Edisi 2, ANDI, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., G. Chandra dan D. Adriana. 2008. Pemasaran Strategik. Cetakan ke-1. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Yoeti, O. A. 2008. Ekonomi Pariwisata. Introduksi, Informasi, dan Implementasi. Jakarta :Kompas.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., Gremler, D.D. 2009. Service marketing (5th ed.). Singapore: The McGraw-Hill Companies, Inc.