

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DI RESTORAN LE GRANDE ULUWATU**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan Program Studi  
Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali

**Oleh:**

**I Putu Evan Agastya Putra**

**2015744167**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**2024**

**SKRIPSI**  
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN**  
**PELANGGAN DI RESTORAN LE GRANDE ULUWATU**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan Program Studi  
Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali

**Oleh:**

**I Putu Evan Agastya Putra**

**2015744167**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**2024**

## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PRODI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL  
Laman: [www.bisnis.pnb.ac.id](http://www.bisnis.pnb.ac.id) Email: [bsnis@pnb.ac.id](mailto:bsnis@pnb.ac.id) Telp. (0361) 701981 (bunting) ,701128

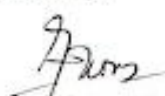
### SURAT KETERANGAN PENYELESAIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, dosen pembimbing Skripsi Prodi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali, menerangkan bahwa:

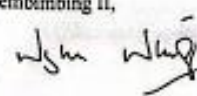
Nama Mahasiswa : I Putu Evan Agasty Putra  
Nomor Induk : 2015744167  
Prodi/Jurusan : Manajemen Bisnis Internasional/Administrasi Niaga  
Judul Skripsi : Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Le Grande Uluwatu

Telah diperiksa ulang dan dinyatakan selesai serta dapat diajukan dalam ujian komprehensif Diploma Empat Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Pembimbing I,

  
(Dra. Anak Agung Raka Sitawati, M.Pd)  
NIP. 196108121989032002

Badung, 14 Juli 2024  
Pembimbing II,

  
(I Wayan Wirga, SE,M,BA)  
NIP. 196107261988111001

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Le Grande Uluwatu
2. Penulis
- a. Nama : I Putu Evan Agastya Putra
- b. NIM : 2015744167
3. Jurusan : Administrasi Bisnis
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 21 Agustus 2024



## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

### ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RESTORAN LE GRANDE ULUWATU

Oleh:

I PUTU EVAN AGASTYA PUTRA

NIM: 2015744167

Disahkan:

Penguji I

Ketua Penguji

Penguji II

Dr. I Ketut Santra, M.Si  
NIP. 196710211992031002

Dra. Anak Agung Raka Sitawati, M.Pd  
NIP. 196108121989032002

Dra. Ni Ketut Narti, MM  
NIP. 196212311994032003

Mengetahui

Jurusan Administrasi Bisnis  
Ketua

Badung, 21 Agustus 2024

Prodi Manajemen Bisnis Internasional  
Ketua

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE. MBA. Ph.D.  
NIP. 196409291990032003

Ketut Vini Elfarosa, SE, M.M.  
NIP. 197612032008122001

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto : Berjuang Demi Masa Depan Yang Cerah

### Persembahan :

Puji Syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa, Tuhan Yang Maha Esa atas rahmatnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Le Grande Uluwatu ” tepat pada waktunya. Atas terselesainya Skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ida Sang Hyang Widhi Wasa, yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, perlindungan, kerahayuan dan berkat yang selalu di berikan kepada penulis, sehingga penelitian ini bisa diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
2. Kedua Orang Tua Tersayang dan Keluarga, yang telah memberi dukungan dandaoyang tulus tiada hentinya. Doa dan dukungan dari kalian menjadi kekuatan tersendiri bagi penulis untuk berjuang dan menyelesaikan pendidikan ini dengan baik.
3. Ibu Dra. Anak Agung Raka Sitawati, M.Pd dan Bapak I Wayan Wirga, M,BA, selaku dosen pembimbing yang telah membantu dan meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan kesabaran untuk memberikan bimbingan, saran, serta ide bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Teman - Teman dan Sahabat tercinta : Dewa Rayadi, Dewa Krisena, Rama, Krisna, Rian, Oka dan Eka yang selalu menemani proses saya, menjadi tempat keluh kesah, memberikan dukungan dan motivasi yang luar biasa sehingga dapat terselesaikannya penelitian ini.

5. Orang Tua Ni Made Sugiari dan I Nyoman Mustika, yang telah memberi semangat tiada henti, menjadi tempat keluh kesah, serta memberi sepenuh dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
6. Serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif dari berbagai pihak demi penyempurnaan penelitian ini di masa yang akan datang. Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi nyata bagi perkembangan dunia industri dan ilmu pengetahuan kedepannya.



Badung, 19 Juli 2024

I Putu Evan Agastya Putra

NIM.2015744167

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah rata-rata pengunjung setiap bulannya pada tahun 2023 di restoran Le Grande Uluwatu dengan jumlah sampel 100 orang. Metode penentuan sampel dilakukan dengan metode purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisioner. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis Statistical Package For The Social Sciences (SPSS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Le Grande Uluwatu. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa pentingnya kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan yang dapat mencegah terjadinya reputasi buruk dalam perusahaan.

**Kata Kunci:** kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, Le Grande Uluwatu



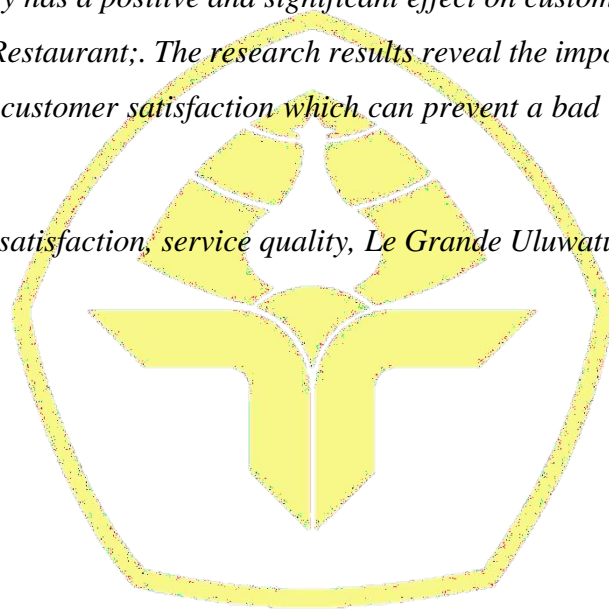
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI



## ABSTRACT

*This research aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction. The population in this study is the average number of visitors per month in 2023 at the Le Grande Uluwatu restaurant with a sample size of 100 people. The sampling method was carried out using the purposive sampling method. Data collection was carried out through distributing questionnaires. The analysis technique used is the Statistical Package For The Social Sciences (SPSS) analysis technique. The research results show that (1) service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction at Le Grande Uluwatu Restaurant;. The research results reveal the importance of service quality in increasing customer satisfaction which can prevent a bad reputation within the company.*

**Keywords:** *customer satisfaction, service quality, Le Grande Uluwatu*



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## KATA PENGANTAR

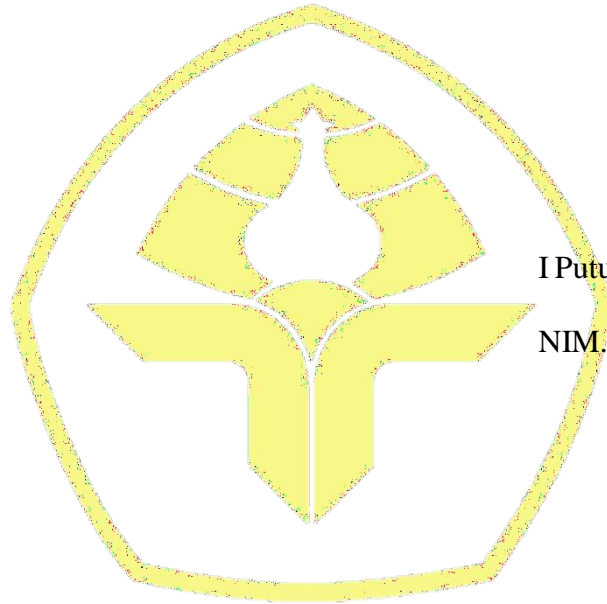
Puji dan syukur saya panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa / Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan sebuah skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Di Restoran Le Grande Uluwatu”. Dalam menyelesaikan skripsi tersebut tidak terlepas dari bantuan serta dukungan dari beberapa pihak. Untuk itu pada kesempatan yang baik ini saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE, M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali
3. Ibu Dra. Anak Agung Raka Sitawati, M.Pd dan Bapak I Wayan Wirga M,BA selaku dosen pembimbing I dan II yang telah memberikan dukungan, bimbingan dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
4. Keluarga besar Le Grande Uluwatu terkhususnya *Sales & Marketing Departement* yang telah memberikan izin, saran dan dukungan dalam melakukan penelitian ini, sehingga dapat memperlancar dalam pembuatan skripsi.
5. Kedua orang tua saya dengan seluruh dukungan dan doa yang selalu diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Teman-teman dan sahabat yang telah membantu saya dalam

memberikan masukan.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun dari para pembaca yang sangat dibutuhkan untuk penyempurnaan skripsi ini kedepannya.

Badung, 19 Februari 2024



I Putu Evan Agastya Putra

NIM.2015744167

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

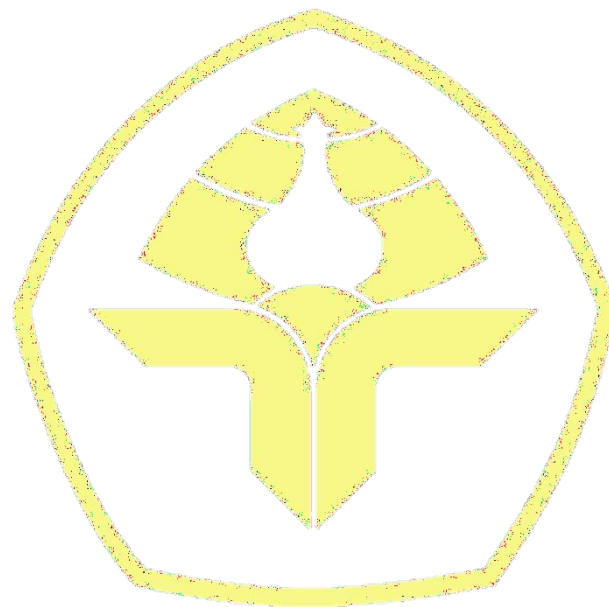
# DAFTAR ISI

SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I .....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Hasil Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis.....	10
BAB II.....	12
KAJIAN PUSTAKAAN.....	12
2.1.1 Pengertian Kualitas Layanan.....	12
2.1.2 Dimensi Kualitas Layanan.....	13
2.1.3 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	16

2.2	Penelitian Terdahulu .....	17
2.3	Kerangka Konsep dan hipotesis .....	27
2.3.2	Hipotesis .....	29
BAB III METODE .....		30
PENELITIAN.....		30
3.2	Pupulasi dan sampel.....	30
3.3	Variabel Penelitian .....	31
3.3.1	Variabel Independen .....	31
3.3.2	Variabel Dependen.....	33
3.4	Sumber Data.....	34
3.4.1	Data Primer .....	34
3.4.2	Data Sekunder .....	34
3.5	Jenis Data.....	34
3.6	Metode Pengumpulan data.....	35
3.6.2	kuesioner .....	35
3.7	Teknik Analisis Data.....	36
3.7.1	Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) .....	37
3.7.2	Uji Parsial (Uji t).....	38
3.8	Jadwal Penelitian .....	38
3.9	Sistematika Penulisan .....	38
BAB IV .....		41
4.1.	Gambaran Umum Perusahaan.....	41
4.2.	Hasil Analisis dan Pembahasan .....	51

4.2.1. Hasil Analisis .....	51
4.2.1.1. Karakteristik Responden .....	51
1. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin .....	52
2. Karakteristik Responden Menurut Usia.....	52
3. Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan .....	53
4.2.1.2. Analisis Deskriptif.....	53
4.2.1.3. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	58
1. Uji Validitas .....	58
2. Uji Reliabilitas .....	59
4.2.1.4. Uji Asumsi Klasik .....	60
1. Uji Normalitas.....	60
2. Uji Heteroskedastisitas.....	61
3. Uji Linearitas.....	62
4.2.1.5. Analisis Linear Sederhana.....	57
4.2.1.6. Uji Korelasi .....	58
4.2.1.7. Uji Koefisien Determinasi.....	59
4.2.1.8. Uji Hipotesis.....	60
4.2.2. Pembahasan.....	61
4.2.2.1 Analisis Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan Pada Restoran Le Grande Uluwatu.....	61
4.2.3. Implikasi Penelitian .....	62
BAB V PENUTUP .....	64
5.1 Simpulan .....	64

5.2	Saran .....	64
	Daftar pustaka.....	65
	Lampiran .....	66



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Krangka Fikir.....	25
Gambar 4.1 Deluxe Room.....	39
Gambar 4.2 Deluxe pool view.....	39
Gambar 4.3 Deluxe pool acces.....	40
Gambar 4.4 Deluxe Room.....	40
Gambar 4.5 One Bedroom Suite Pool View .....	41
Gambar 4.6 One Bedroom Suite Pool Access.....	41
Gambar 4.7 Presiden Suite .....	42
Gambar 4.8 Two Badroom Suite Pool Access.....	42
Gambar 4.9 Grand Cafe Restaurant.....	43
Gambar 4.10 D’Bar .....	43
Gambar 4.11 Le SPA.....	44
Gambar 4.12 The Ulu Gym.....	44
Gambar 4.13 Swimming Pool. ....	45
Gambar 4.14 Tennis Courst.....	45
Gambar 4.15 Golf.....	46
Gambar 4.16 Meeting Room.....	46
Gambar 4.17 Wedding .....	47
Gambar 4.18 Daerah pengujian Penolakan dan Penerimaan H0.....	61

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 jumlah kunjungan tamu pada restoran hotel le grande.....	2
Table 1.2 Tabel Daftar Komplain Pelanggan.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 4.1 Jenis dan Jumlah Kamar Le Grande Uluwatu.....	38
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Menurut Usia.....	48
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan.....	48
Tabel 4.5 Tabel Klasifikasi Penilaian.....	49
Tabel 4.6 Deskripsi Statistik Menurut Nilai Frekuensi dan Mean (Rata-rata) Variabel Kualitas Pelayanan.....	50
Tabel 4.8 Deskripsi Statistik Menurut Nilai Frekuensi dan Mean (Rata-rata) Variabel Kepuasan Pelanggan.....	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	53
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	54
Tabel 4.11 Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	55
Tabel 4.12 Uji Heteroskedastisitas Coefficientsa.....	56
Tabel 4.13 Uji Linearitas ANOVA Table.....	57
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Coefficientsa.....	58
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi Model Summary.....	59
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi Model Summary.....	59
Tabel 4.17 Hasil Uji Uji Statistik t (Uji t-test) Coefficientsa.....	60

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner .....	67
Lampiran 2. Tabulasi Data .....	72
Lampiran 3. Statistik Deskriptif .....	73
Lampiran 4. Uji Validitas .....	84
Lampiran 5. Uji Reliabilitas .....	87
Lampiran 6. Uji Asumsi Klasik.....	88
Lampiran 7. Analisis Regresi Sederhana, Determinasi dan t.....	91
Lampiran 8. Luaran Skripsi. ....	93



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan bisnis di pasar global yang semakin meningkat, membuat persaingan diantara pelaku usaha yang juga semakin ketat. disisi lain, dengan adanya pasar global akan mampu memperluas pasar produk, dan maka di sisi lain keadaan tersebut dapat menimbulkan persaingan yang semakin tajam. Dengan didukungnya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin canggih, membuat perusahaan untuk bergerak memanfaatkan peluang bisnis yang potensial bagi perusahaan.

Semakin banyak nya masyarakat yang membuka usaha restoran semakin banyak juga pesaing Perkembangan perdagangan dimasa kini usaha restoran ini semakin pesat dengan tingkat persaingan yang ketat untuk memasarkan produk dan jasa kepada pelanggan.

kebutuhan yang paling mendasar dalam diri masyarakat agar dapat memenuhi keinginannya atau kehidupannya yaitu dengan mulai adanya berbagai macam restoran yang menyediakan berbagai menu khas dari tempat tersebut. Industri restoran di Le Grande Uluwatu saat ini mengalami pertumbuhan. Pertumbuhan ini akan ditandai dengan semakin bertambahnya atau banyaknya jumlah restoran disetiap tahunnya. pertumbuhan penduduk yang mendorong akan minat masyarakat pada makanan cepat saji, maka akan meningkatkan para pelaku untuk membuka usaha kuliner yang baru .

Salah satu restoran Le Grande Uluwatu ini adalah sebuah industri yang bergerak dalam bidang makanan dan minuman . pada Restoran Le Grande Uluwatu ini memiliki konsep yang berbeda dari restoran lainnya. restoran ini terletak pada lingkungan hotel , yaitu hotel Le Grande Uluwatu yang dimana berbeda sekali dari restoran-

restoran yang lainnya yang berada di tengah-tengah lapangan golf. restoran Le Grande Uluwatu ini tidak kalah jauh dari restoran yang lainnya, yang dimana restoran ini juga dilengkapi dengan fasilitas *wifi*, *live music*, sehingga Konsep ini memiliki nilai tambah di kalangan tamu ataupun masyarakat.

Pada Restoran Le Grande Uluwatu ini memiliki guest yang terdiri dari berbagai macam wisatawan manca negara. Jika para pengunjung lain yang ingin makan pada restoran ini, dia harus masuk dulu pada gerbang utama dan melapor terlebih dahulu pada securitynya.

Berikut adalah data jumlah pengunjung pada restoran hotel Le Grande Uluwatu Bali.

Periode tahun 2021 - 2023					
2021		2022		2023	
Bulan	Jumlah	Bulan	Jumlah	Bulan	Jumlah
Januari	1803	Januari	3432	Januari	7170
Februari	1358	Februari	2937	Februari	6989
Maret	2178	Maret	3899	Maret	7728
April	2050	April	3333	April	8917
Mei	2733	Mei	4585	Mei	9803
Juni	2273	Juni	4899	Juni	1469
Juli	1483	Juli	5970	Juli	11197
Agustus	1846	Agustus	6418	Agustus	11197
September	1975	September	5551	September	10914
Oktober	2749	Oktober	5605	Oktober	10507
November	2914	November	5976	November	7943
Desember	3973	Desember	7154	Desember	8754
<b>Total</b>	<b>27381</b>	<b>Total</b>	<b>59759</b>	<b>Total</b>	<b>102725</b>
Rata Rata Kunjungan Perbulan	2107	Rata Rata Kunjungan Perbulan	4384	Rata Rata Kunjungan Perbulan	7902

Tabel 1. 1 jumlah kunjungan tamu pada restoran hotel le grande

Dari data di atas rata rata jumlah pengunjung setiap bulannya pada tahun 2021-2023 mengalami peningkatan. Hal tersebut didasari oleh factor wabah covid-19 yang terjadi selama tahun 2020-2021. Pada tahun 2021 mengalami pertumbuhan yang di dorong oleh pertumbuhan ekonomi akibat covid-19 sudah mulai pulih, dan pada tahun 2023 jumlah kunjungannya mencapai 7902 orang pengunjung dan mencapai rekor tertinggi selama 3 tahun terakhir.

Dari data pengunjung di atas kita dapat menarik kesimpulan bahwa pertumbuhan ekonomi akan mendorong peningkatan kunjungan wisatawan ke daerah pariwisata terutama Bali.

Restoran le grande uluwatu bali juga harus melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan yang mereka tawarkan kepada pelanggan dengan cara menerapkan SOP. Di mana standarisasinya berupa :

1. Penyambutan Tamu:

- Sambut tamu dengan senyuman dan salam ramah.
- Tanyakan jumlah tamu dan arahkan ke tempat duduk yang sesuai.
- Berikan menu dan jelaskan promo yang sedang berlangsung (jika ada).

2. Pengambilan Pesanan:

- Tanyakan kepada tamu apakah mereka siap memesan.
- Bantu tamu dalam memilih menu jika diperlukan.
- Catat pesanan dengan jelas dan teliti.
- Ulangi pesanan untuk memastikan keakuratan.

3. Penyajian Makanan dan Minuman:

- Pastikan makanan dan minuman disajikan dengan rapi dan menarik.
- Sajikan makanan dan minuman kepada tamu dengan tangan kanan.
- Sebutkan nama makanan dan minuman saat penyajian.

4. Pelayanan selama Tamu Makan:

- Tanyakan kepada tamu apakah mereka membutuhkan bantuan atau tambahan apa pun.
- Pastikan air minum tamu selalu terisi.

- Tanggapi keluhan tamu dengan cepat dan sopan.

5. Pembayaran:

- Siapkan tagihan dan jelaskan detailnya kepada tamu.
- Terima pembayaran dengan ramah dan sopan.
- Tawarkan struk pembayaran kepada tamu.

6. Penutup:

- Ucapkan terima kasih kepada tamu atas kunjungannya.
- Sambut tamu kembali dengan senyuman dan keramahan.

7. Kebersihan:

- Pastikan staf menjaga kebersihan diri dan seragamnya.
- Jaga kebersihan meja, kursi, dan area restoran lainnya.

8. Keramahan:

- Selalu bersikap ramah dan sopan kepada tamu.
- Tunjukkan sikap positif dan antusias dalam melayani tamu.

9. Komunikasi:

- Gunakan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti saat berkomunikasi dengan tamu.
- Dengarkan dengan seksama keluhan dan permintaan tamu.

Meskipun SOP tersebut sudah di terapkan tamu ataupun pelanggan masih sering melayangkan complain keada Restoran Le Grande Uluwatu. Berikut merupakan contoh data dari komplain pelanggan :

Table 1.2 Tabel Daftar Komplain Pelanggan

Date	Property Name	Scores	Guests	Review Title
Reviewed On : 30 Dec, 2023	Le Grande Hotel Bali	0,5	shivansh	
Reviewed On : 30 Dec, 2023	Le Grande Hotel Bali	0,5	Shivansh	Bad
Reviewed On : 28 Dec, 2023	Le Grande Hotel Bali	1,5	Chamara	
Reviewed On : 26 Dec, 2023	Le Grande Hotel Bali	1	Ashey Prasad	
Reviewed On : 09 Dec, 2023	Le Grande Hotel Bali	2	Jag Gill	
Reviewed On : 25 Nov, 2023	Le Grande Hotel Bali	0,5	paolina	catastrophique, pire expérience ! du jamais vu

Reviewed On : 18 Nov, 2023	Le Grande Hotel Bali	2	Carissa Backstrom	
Reviewed On : 16 Nov, 2023	Le Grande Hotel Bali	0,5	Norbert	
Reviewed On : 30 Oct, 2023	Le Grande Hotel Bali	2	Melissa	All in one for us the worst stay in Indonesia
Reviewed On : 30 Oct, 2023	Le Grande Hotel Bali	2	Melissa	All in one for us the worst stay in Indonesia
Reviewed On : 16 Oct, 2023	Le Grande Hotel Bali	0,5	maddison	
Reviewed On : 15 Oct, 2023	Le Grande Hotel Bali	2	Arvinder Nijjar	
Reviewed On : 30 Sep, 2023	Le Grande Hotel Bali	0,5	Philippe Binard	Hôtel à fuir, n&#39;a rien d&#39;un 5 étoiles, tout juste 3 étoiles (et encore sans être exigeant)
Reviewed On : 28 Sep, 2023	Le Grande Hotel Bali	1	A Su	



Reviewed On : 22 Sep, 2023	Le Grande Hotel Bali	1,5	RAQUEL	Para no volver ni recomendar!!
Reviewed On : 17 Sep, 2023	Le Grande Hotel Bali	2	Steven	Unsatisfied
Reviewed On : 17 Sep, 2023	Le Grande Hotel Bali	2	Dominic Geers	
Reviewed On : 15 Sep, 2023	Le Grande Hotel Bali	1,5	Charlotte	
Reviewed On : 11 Sep, 2023	Le Grande Hotel Bali	1	Laura K	Anything but "Grande"!
Reviewed On : 11 Sep, 2023	Le Grande Hotel Bali	1	Laura K	
Reviewed On : 06 Sep, 2023	Le Grande Hotel Bali	2	Ursula	Konslet listrik
Reviewed On : 05 Sep, 2023	Le Grande Hotel Bali	2	Jose Jaime	Hotel antiguo sin reformat

Reviewed On : 30 Aug, 2023	Le Grande Hotel Bali	0,5	Kevin James	NEVER AGAIN.
Reviewed On : 26 Aug, 2023	Le Grande Hotel Bali	1	Kevin Heaslip	
Reviewed On : 17 Aug, 2023	Le Grande Hotel Bali	1,5	YAU	
Reviewed On : 17 Aug, 2023	Le Grande Hotel Bali	1,5	Yau	Poor
Reviewed On : 14 Aug, 2023	Le Grande Hotel Bali	1,5	Walter Dennis	
Reviewed On : 13 Aug, 2023	Le Grande Hotel Bali	1,5	Gooch	
Reviewed On : 13 Aug, 2023	Le Grande Hotel Bali	0,5	Jemima	WE DIDNT STAY MONEY BACK PLEASE ITS HROSS

On : 13 Aug, 2023	Hotel Bali			PLEASE ITS HROSS
Reviewed On : 10 Aug, 2023	Le Grande Hotel Bali	1	J T	
Reviewed On : 06 Aug, 2023	Le Grande Hotel Bali	0,5	Anna	
Reviewed On : 06 Aug, 2023	Le Grande Hotel Bali	0,5	Anna	Bad
Reviewed On : 05 Aug, 2023	Le Grande Hotel Bali	2	Ahmed	A below average service, facilities, and over all experience. Old furniture. Deluxe rooms are overlooking each other and
Reviewed On : 05 Aug, 2023	Le Grande Hotel Bali	2	Ahmed	A below average service, facilities, and over all experience. Old furniture. Deluxe rooms are overlooking each other and
Reviewed On : 01 Aug, 2023	Le Grande Hotel Bali	1	Malakpeta	

Sumber : Hotel Legrande Uluwatu Bali

Dari data yang telah di paparkan masih terdapat banyak complain pelanggan terhadap restoran dan hotel legrande uluwatu bali. Jadi penulis tertarik untuk mengangkat topik penelitian analisi kualitas pelayanan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan. Dimana peneliti akan mencari tahu penyebab dari ketidakpuasan pelanggan tersebut untuk di jadikan sebagai bahan evaluasi bagi hotel legrande uluwatu bali.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

## 1.4 Manfaat Hasil Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Manfaat pada penelitian ini dibagi menjadi tiga, yaitu:

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi, wawasan, dan pengetahuan kepuasan pelanggan yang terjadi di industri perhotelan dan restoran

### 1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana yang bermanfaat dalam mengimplementasikan pengetahuan penulis mengenai kualitas layanan

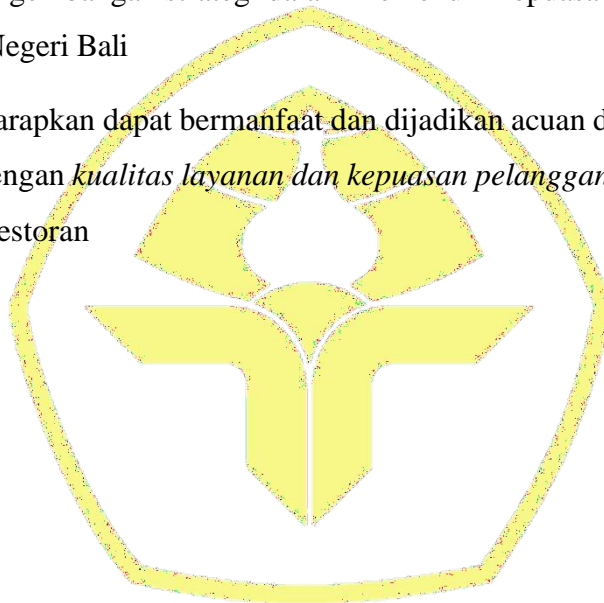
terhadap minat pelanggan.

b. Bagi Hotel Le Grande Uluwatu Bali

Memberikan informasi tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga perusahaan dapat mengembangkan strategi untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan serta menjadikan bahan referensi untuk pengembangan strategi dalam memenuhi kepuasan pelanggan.

c. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan dijadikan acuan dalam penelitian yang berkaitan dengan *kualitas layanan dan kepuasan pelanggan* dalam industri Perhotelan dan Restoran



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V PENUTUPAN

### 5.1 Simpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil analisis dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut

1. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai  $t_{hitung} = 12,651$  yang lebih besar dari nilai  $t_{tabel} = 1,660$  dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, yang berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Le Grande Uluwatu. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

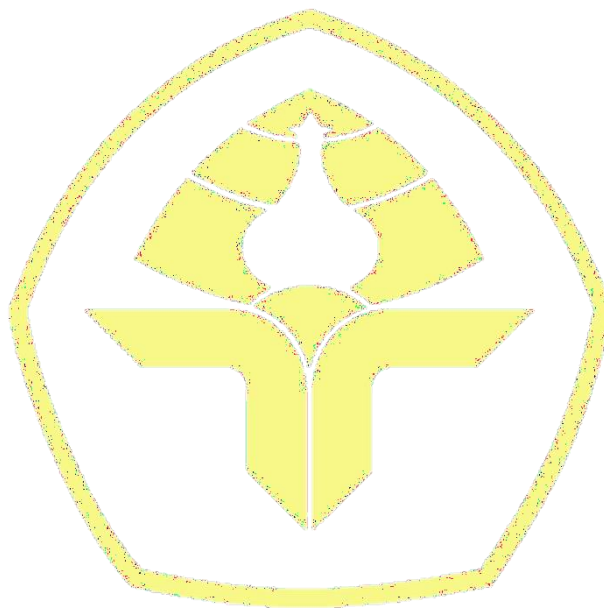
### 5.2 Saran

1. Bagi perusahaan
  - a) Dari pernyataan mengenai variabel kualitas pelayanan pernyataan karyawan Restoran Le Grande Uluwatu Bali memberikan pelayanan yang cepat memiliki nilai rata-rata terendah, melihat hasil penelitian tersebut Restoran Le Grande Uluwatu diharapkan melakukan evaluasi terhadap pelayanan, agar nantinya dapat memberikan pelayanan dengan lebih cepat.
  - b) Dari pernyataan mengenai variabel kepuasan pelanggan pernyataan Restoran Le Grande Uluwatu Bali menawarkan harga sesuai dengan kualitas yang di berikan memiliki nilai rata-rata terendah, melihat hasil penelitian tersebut Restoran Le Grande Uluwatu diharapkan melakukan evaluasi terhadap harga, agar nantinya dapat membuat kebijakan harga yang sesuai dengan kualitas.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya agar dapat meneliti dan mengkaji lebih dalam faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan selain kualitas

pelayanan Agar nantinya dapat mengetahui tindakan apa yang harus dilakukan oleh Restoran Le Grande Uluwatu untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## Daftar pustaka

- Abdullah, T. dan T. A. (2019). Manajemen Pemasaran Jasa. *Studocu*, 44.
- Alan Wilson, V. A. Z. M. J. B. D. D. G. (2020). *Services Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill.
- Alireza Moghali, M. , & E. F. (2021). SERVICE QUALITY IN BANKING. *International Journal of Bank Marketing*, 39. [www.jespublication.com](http://www.jespublication.com)
- Arista Atmadjati. (2018). *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. Deepublish.
- Fandy Tjiptono. (2014). *Strategi Pemasaran* (3rd ed.). Andi Offset.
- Fandy Tjiptono. (2019). *Strategi Pemasaran* (5th ed.). Andi Offset.
- Kotler dan Kevin Lane Keller. (2015). *Manajemen Pemasaran* (15th ed.). Pearson.
- Prof. Dr. Sugiyono, M. Pd. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.
- Prof. Dr. Sugiyono, M. Pd. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Verhoef, P. C., Reinartz, W. J., & Krafft, M. (2010). Customer Engagement as a New Perspective in Customer Management. *Journal of Service Research*, 13(3), 247–252. <https://doi.org/10.1177/1094670510375461>