

SKRIPSI

**TINGKAT KEPUASAN TAMU
ATAS KUALITAS PELAYANAN STAF F&B
PADA TERRACE RESTAURANT DI PITA MAHA HOTEL
(Penerapan Skala *Green Lodging*)**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I KETUT SANTIKA

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

SKRIPSI

**TINGKAT KEPUASAN TAMU
ATAS KUALITAS PELAYANAN STAF F&B
PADA TERRACE RESTAURANT DI PITA MAHA HOTEL
(Penerapan Skala *Green Lodging*)**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I KETUT SANTIKA

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

**TINGKAT KEPUASAN TAMU
ATAS KUALITAS PELAYANAN STAF F&B
PADA TERRACE RESTAURANT DI PITA MAHA HOTEL
(Penerapan Skala *GreenLodging*)**

SKRIPSI

Disusun Sebagai Salah Satu syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan pada Program
Studi Manajemen Bisnis Pariwisata di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh:
I KETUT SANTIKA
NIM. 2115854057**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**



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 : I Ketut Santika

NIM : 2115854057

Program Studi : Management Bisnis Pariwisata

Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa judul skripsi:

“TINGKAT KEPUASAN TAMU ATAS KUALITAS PELAYANAN STAF F&B PADA

TERRACE RESTAURANT DI PITA MAHA HOTEL

(Penerapan Skala *GreenLodging*)”

Memang benar bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk di pergunakan sebagaimana mestinya.

Badung, Agustus, 2022

Yang membuat pernyataan,

Nama : I Ketut Santika

NIM : 2115854057

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi ini disetujui oleh Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan Pada Kamis,
21 JULI 2022:

Pembimbing I



Elvira Septevany, S.S., M.Li
NIP.198909262019032017

Pembimbing II



Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par.
NIP.198409082008122004

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata



Prof. Ni Made Ernawati MATM., PhD
NIP. 196312281990102001

**TINGKAT KEPUASAN TAMU
ATAS KUALITAS PELAYANAN STAF F&B
PADA TERRACE RESTAURANT DI PITA MAHA HOTEL
(Penerapan Skala *Green Lodging*)**

Telah diuji dan dinyatakan lulus ujian pada:
Hari Selasa, Tanggal 09 Bulan Agustus, Tahun 2022

PENGUJI

KETUA:



**Elvira Septevany, S.S., M.Li
NIP. 198909262019032017**

ANGGOTA



**Dr. Gede Ginaya, M. Si
NIP. 196609191993031002**



**2. Luh Linna Sagitarini, SE, MM
NIP. 197912092005012002**

DAFTAR ISI

ISI	HALAMAN
COVER.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK BHS. INGGRIS	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LatarBelakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Hotel	7
2.1.2 Restaurant	8
2.1.3 Food & Beverage Service	11
2.1.4 Kepuasan Customer	12
2.1.5 Ekspektasi <i>Customer</i>	13
2.1.6 Persepsi Customer	14
2.1.7 Kualitas Pelayanan	15
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Lokasi Penelitian dan Periode.....	22
3.2 Objek Penelitian.....	22
3.3 Identifikasi Variabel dan Indikator	22
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	23
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	27

3.5.1 Jenis Data.....	27
3.5.2 Sumber Data	27
3.6 Populasi dan Sampel	28
3.6.1 Populasi	28
3.6.2 Sampel	28
3.7 Metode Pengumpulan Data	29
3.8 Uji Instrumen Penelitian	31
3.8.1 Uji Validitas.....	31
3.8.2 Uji Reliabilitas	31
3.9 Teknik Analisis Data.....	33
3.9.1 <i>ServQual</i> (Service Quality).....	33
3.9.2 Importance-Performance Analysis (IPA)	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Gambaran Umum Hotel Pita Maha	38
4.1.1 Sejarah Hotel Pita Maha	38
4.1.2 Struktur Organisasi	41
4.1.3 Kegiatan Usaha	46
4.1.4 Struktur Organisasi Food & Beverage Service Pita Maha Hotel.....	60
4.1.5 Uraian Tugas Bagian Food & Beverage Service di Pita Maha Hotel	61
4.2 Hasil Penelitian	62
4.3 Pembahasan.....	70
4.3.1 Tingkat kepuasan tamu atas pelayanan oleh staff Food & Beverage pada Terrace Restaurant di Pita Maha Hotel.....	69
4.3.2 Dimensi Pelayanan yang perlu untuk diprioritaskan dan dianggap penting oleh tamu pada Terrace Restaurant Pita Maha Hotel.	92
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	105
5.1 Simpulan.....	105
5.2 Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN.....	109
Lampiran 1. Pedoman wawancara	109
Lampiran 2 : <i>Kuesioner</i>	110
Lampiran 3: <i>Kuesioner</i> Bahasa Inggris.....	113
Lampiran 4 Distribusi Data Responden	116
Lampiran 5 Tabulasi Jawaban Ekspektasi Responden	119
Lampiran 6 Tabulasi Jawaban Persepsi Responden	122
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas	125
Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas	128
Lampiran 9 Hasil Uji Frekuensi Data Responden	130
Lampiran 10 Hasil Uji Statistik Deskriptif	131
Lampiran 11 Hasil Uji <i>ServQual</i>	133
Lampiran 12 Hasil Uji Importance Performance Analysis (Diagram kartesius) ..	135
Lampiran 13 Lampiran Metode Dokumentasi	133

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Kunjungan Wisatawan ke Terrace Restaurant di Hotel Pita Maha Ubud Januari-Desember 2019	3
Tabel 1.2	Data Guest Complaint pada Bulan Juli 2019 Di Terrace Restaurant Pita Maha	4
Tabel 3.1	Identifikasi Variabel dan Indikator	26
Tabel 4.1	Tabel Tipe Kamar	46
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	62
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin	64
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama menginap	64
Tabel 4.6	Hasil uji validitas seluruh item terkait persepsi pelayanan yang diterima ...	65
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Seluruh Item Pertanyaan Terkait Ekspektasi	66
Tabel 4.8	Kriteria Pengujian Reliabilitas Instrumen	68
Tabel 4.9	Rekapitulasi hasil uji reliabilitas terkait persepsi pelayanan yang diterima ..	69
Tabel 4.10	Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Terkait Pelayanan yang diharapkan (ekspektasi)	70
Tabel 4.11	Rangkuman Interval Skor Variabel Penelitian	70
Tabel 4.12	Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Variabel Tangibles	70
Tabel 4.13	Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Variabel Reliability	72
Tabel 4.14	Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Variabel Responsiveness	73
Tabel 4.15	Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Variabel Assurance	74
Tabel 4.16	Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Variabel Empathy	75
Tabel 4.17	Tingkat Kepuasan Tamu	78
Tabel 4.18	Kepuasan Tamu Pada Kualitas Pelayanan Staff Food & Beverage di Terrace Restaurant	91
Tabel 4.19	Perbandingan Nilai Ekspektasi, Persepsi dan Servqual setiap Dimensi	81
Tabel 4.20	Hasil Nilai Weighted Servqual Score (WSS)	84
Tabel 4.21	Perbandingan Nilai Ekspektasi dan Persepsi Pelayanan yang Diterima	87
Tabel 4.22	Perbandingan Nilai Ekspektasi dan Persepsi Pelayanan yang Diterima tamu pada Terrace Restaurant di Hotel PitaMaha	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Barcode di atas Meja.....	31
Gambar 3.2	Diagram Kartesius dari Dimensi yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Wisatawan.....	37
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Corporate Sales & Marketing	42
Gambar 4.2	Kamar Garden Villa.....	49
Gambar 4.3	Pool Garden Villa	50
Gambar 4.4	Pool Duplex Villa	52
Gambar 4.5	Restaurant	55
Gambar 4.6	Lounge & Bar	56
Gambar 4.7	Main Pool.....	57
Gambar 4.8	Pita Maha Spa	58
Gambar 4.9	Produk dan Layanan Pita Maha Spa	60
Gambar 4.10	Struktur Organisasi Accounting di Pita Maha Hotel	60
Gambar 4.11	Diagram Kartesius Analisis IPA pelayanan Staf restoran Terrace Restaurant Pita Maha Perbandingan Nilai Ekspektasi, Persepsi dan Servqual	94
Gambar 4.12	Seragam Endek	97
Gambar 4.13	Menu dari Bahan Lokal	99
Gambar 4.14	Tabel Hasil Cek List	100

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman wawancara.....	109
Lampiran 2 : <i>Kuesioner</i>	110
Lampiran 3: <i>Kuesioner</i> Bahasa Inggris	113
Lampiran 4 Distribusi Data Responden	116
Lampiran 5 Tabulasi Jawaban Ekspektasi Responden	119
Lampiran 6 Tabulasi Jawaban Persepsi Responden	122
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas.....	125
Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas	128
Lampiran 9 Hasil Uji Frekuensi Data Responden	130
Lampiran 10 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	131
Lampiran 11 Hasil Uji ServQual.....	133
Lampiran 12 Hasil Uji Importance Perfomance Analysis (Diagram kartesius).....	135
Lampiran 13 Lampiran Metode Dokumentasi	133

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LatarBelakang

Bali merupakan salah satu bagian dari Negara Indonesia. Bali dikenal dengan pulau yang memiliki kekayaan seni, adat istiadat, budaya yang sangat beragam, dan keindahan alam yang luar biasa. Keunikan Pulau Bali ini menjadikannya sebagai salah satu destinasi favorit dunia. Salah satu kawasan wisata yang ada di Bali adalah kawasan Ubud. Selain memiliki keunikan adat istiadat dan budaya, Ubud juga memiliki alam yang sangat indah dan masih alami. Seiring dengan berjalannya waktu, kunjungan wisatawan ke Ubud semakin meningkat.

Peningkatan jumlah wisatawan tersebut harus diringi dengan peningkatan kuantitas maupun kualitas sarana yang ada di Ubud. Salah satunya yang menjadi perhatian utama adalah isu pemanasan global di muka bumi ini. Sektor pariwisata menjadi bagian yang berperan penting dalam membantu menciptakan lingkungan yang Green dan ramah lingkungan pada hotel. Kementerian Pariwisata Republik Indonesia memiliki kepedulian tinggi dalam berperan menjadi bagian yang melakukan edukasi terhadap sektor pariwisata khususnya perhotelan di Indonesia. Berbagai bentuk usaha dilakukan untuk meminimalisir terjadinya pemanasan global melalui langkah-langkah yang dilaksanakan melalui gerakan “*green*” kepada para pelaku usaha hotel yang mempunyai komitmen menerapkan prinsip-prinsip ramah lingkungan baik melalui program penghematan air, penghematan energi, penggunaan material ramah lingkungan maupun mengurangi limbah padat.

Pita Maha Resort & Spa sebagai salah satu usaha pariwisata di daerah Ubud yang berkomitmen menerapkan prinsip-prinsip ramah lingkungan. Pita Maha mengupayakan pengurangan dampak *global warming* dengan cara pengurangan penggunaan energi, merubah gaya hidup komersil melalui sarana transportasi dan menjaga keseimbangan lingkungan agar dapat mengurangi dampak negatif pariwisata terhadap perubahan iklim dan sebaliknya. Pita Maha telah meraih penghargaan dari THK Emerald (2015), (2016), THK Platinum I (2018), THK Gold Medal (2017),(2013), (2014). The United Nations World Tourism Organization & International Transport Forum pada tahun 2019 melaporkan, kontribusi sektor pariwisata dalam menyumbangkan emisi CO2 sebesar 5 % di tahun 2005. Sementara transportasi menjadi komponen terbesar dalam menyumbang gas emisi rumah kaca yaitu 75%. Pita Maha Resort & Spa merupakan sebuah *boutique resort* yang dibangun dengan ciri khas bangunan Bali di lembah Campuhan di Sanggingan, Ubud yang menyediakan fasilitas penginapan berupa *private villa*, *Spa*, kolam renang, serta *Restaurant* yang bernama *Terrace Restaurant* Pita Maha Ubud.

Terrace Restaurant Pita Maha yang merupakan bagian dari Pita Maha Resort & Spa beroperasi sejak 1 Desember 1995, *restaurant* yang bernuansa bangunan Bali, dari segi penataan dekorasi ruangan dan menu yang disajikan adalah menu khas Bali, Indonesia dan beberapa hidangan mancanegara. Wisatawan yang berkunjung dapat menikmati hidangan sekaligus dapat menikmati pemandangan indah Bukit Cinta dari *Terace Restaurant* yang berada di lantai dua. Berikut ini adalah jumlah kunjungan wisatawan di *Terrace Restaurant* Pita Maha untuk *Breakfast*, *Lunch* dan *Dinner*:

Tabel 1.1
Data Kunjungan Wisatawan ke Terrace Restaurant di Hotel Pita Maha
Ubud Januari-Desember 2019

NO	BULAN	TAMU HOTEL	%	KUNJUNGAN KE RESTAURANT					
				B'FAST	%	LUNCH	%	DINNER	%
1	JAN	737	100%	737	100%	97	13%	222	30%
2	FEB	791	100%	791	100%	126	16%	231	29%
3	MAR	744	100%	744	100%	115	15%	252	34%
4	APR	1,107	100%	1,107	100%	132	12%	424	38%
5	MAY	1,134	100%	1,134	100%	148	13%	296	26%
6	JUN	1,298	100%	1,298	100%	128	10%	469	36%
7	JUL	1,479	100%	1,479	100%	177	12%	569	38%
8	AUG	1,516	100%	1,516	100%	184	12%	646	43%
9	SEP	1,387	100%	1,387	100%	145	10%	544	39%
10	OCT	1,317	100%	1,317	100%	124	9%	549	42%
11	NOV	1,018	100%	1,018	100%	106	10%	269	29%
12	DEC	903	100%	903	100%	93	10%	330	37%
TOTAL		13,431	100%	13,431	100%	1,575	12%	4,828	36%

Sumber : *Accounting Terrace Restaurant di Hotel Pita Maha, 2019*

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa kunjungan wisatawan ke Terrace Restaurant Pita Maha mencapai 100% untuk Breakfast, di mana hal tersebut disebabkan oleh penjualan Breakfast yang termasuk ke dalam paket penjualan kamar. Namun kunjungan wisatawan untuk Lunch dan Dinner masih sangat rendah, yaitu Lunch hanya 12% dan Dinner hanya 36% dari total tamu selama tahun 2019. Hal ini disebabkan oleh banyaknya restoran baru yang berada di kawasan Jalan Sanggingan yang menjadi *alternative* bagi tamu hotel untuk Lunch dan Dinner. Selain itu, restoran tersebut juga menyajikan makanan dan minuman yang bervariasi serta pelayanan yang memuaskan, seperti; *Indus Restaurant, Mozaic Restaurant* dan Warung Pulau Kelapa.

Tingkat kepuasan pelayanan dari *staff food and beverage (F&B)* kepada wisatawan di Terrace Restaurant dirasakan masih kurang maksimal (belum memuaskan). Hal tersebut dapat dilihat dari *guest complaint* yang diperoleh dari *TripAdvisor* dan *E-mail*, pada Tabel 1.2 sebagai berikut:

Tabel 1.2
Data Guest Complaint pada Bulan Juli 2019 Di Terrace Restaurant Pita Maha

No.	Name of Guest	Comment	Price
1	Mr. Robert (Melbourne)	“Not good service” I think they have beautiful setting but the breakfast portions small and service slow.	Good
2	Keren (Rusia)	The food was great but as only one was the restaurant it lacked a bit of variety in the cuisine.	Good
3	Mohammed (London)	The food was sensational although a smidge pricey.	Expensive
4	Marceland Lisa	“Bad service” The waitress in the restaurant nearly understand no English.	Good

Sumber: *Booking.com* dan *Tripadvisor*, Terrace Restaurant Pita Maha Ubud, 2019.

Berdasarkan data *guest complaint* pada Tabel 1.2 di mana data yang digunakan adalah data *guest complaint* pada tahun 2019. Hal ini dikarenakan Terrace Restaurant di hotel Pita Maha tidak beroperasi selama pandemi Covid 19 yaitu sejak tahun 2020 sampai April 2022. Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa terdapat *complaint* dari wisatawan yang berkunjung ke Terrace Restaurant atas pelayanan dari *food and beverage* diantaranya kurang ramah, kurang mampu berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris, sehingga terjadi kesalahan berkomunikasi dan kurang cepat dalam melayani tamu. Di dalam penanganan tamu sudah diaplikasikan juga konsep *green*. Kekurangan dari pelayanan tersebut terjadi akibat pelatihan berkesinambungan yang belum efektif.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan di atas menunjukkan bahwa terdapat masalah pada pelayanan *F& B Service* pada Terrace Restaurant di Hotel Pita Maha. Hal inilah yang menjadi alasan penulis melakukan penelitian dengan judul **Tingkat Kepuasan Tamu Atas Kualitas Pelayanan Staff F & B pada Terrace Restaurant di Pita Maha Hotel (Penerapan Skala Green Lodging).**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan tamu atas kualitas pelayanan *oleh staff F & B* pada *Terrace Restaurant* di Pita Maha Hotel?
2. Dimensi pelayanan manakah yang perlu untuk diprioritaskan dan dianggap penting oleh tamu pada *Terrace Restaurant* di Pita Maha Hotel?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis tingkat kepuasan tamu atas pelayanan *green* oleh *staff Food & Beverage* pada *Terrace Restaurant* di Hotel PitaMaha.
2. Untuk menganalisis dimensi pelayanan yang perlu untuk diprioritaskan dan dianggap penting oleh tamu pada *Terrace Restaurant* di Hotel PitaMaha.

1.4 Manfaat Penulisan

Berdasarkan tujuan yang telah peneliti kemukakan di atas, penelitian ini diharapkan mempunyai beberapa manfaat sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperdalam wawasan dan pemahaman mengenai kualitas pelayanan *green* oleh *staff Food & Beverage* terhadap kepuasan tamu pada bisnis perhotelan, serta dapat menjadi bahan referensi akademik untuk pengembangan pada penelitian selanjutnya terkait kualitas pelayanan terhadap tamu.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini di harapkan dapat menjadi pedoman bagi penulis untuk

mengimplementasikan teori-teori pelayanan *green* oleh pramusaji di dunia industri secara langsung untuk kedepannya.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bacaan untuk kedepannya bagi mahasiswa tentang kualitas pelayanan *green* oleh *staff food & beverage service*.

c. Bagi *Terace Restaurant* di Hotel PitaMaha

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan *green* oleh *staff food & beverage service* dan mampu bersaing di industri pariwisata.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas tingkat kepuasan tamu atas pelayanan *green* oleh *staff Food & Beverage* pada *Terrace Restaurant* di Hotel Pita Maha sudah sangat tinggi, dengan kata lain sebagian besar tamu sudah sangat terpuaskan dengan kualitas pelayanan yang terdiri dari indikator *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*.
2. Hasil analisis menunjukkan bahwa dimensi pelayanan yang perlu untuk diprioritaskan dan dianggap penting oleh tamu pada *Terrace Restaurant* di Hotel Pita Maha yaitu indikator pada Q7 yang berasal dari dimensi *reliability* dan indikator pada Q20 yang berasal dari dimensi *emphaty*. Kedua dimensi ini menunjukkan bahwa komunikasi dianggap sangat penting agar tidak terjadi *miss* komunikasi diantara *costumer* dan staf serta kehandalan dalam menyajikan makanan juga sangat perlu untuk diperbaiki.

5.2 Saran

Saran yang diberikan atas hasil analisis penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Saran Bagi Hotel Pita Maha

Hotel Pita Maha sebaiknya mempertahankan prestasi kinerja staf *Food & Beverage* di Terrace Restaurant dalam memberikan kualitas pelayanan. Menjalin komunikasi yang baik terhadap *costumer* sehingga tidak terjadi *miss* komunikasi. Serta selalu memiliki inisiatif untuk bertanya kepada pelanggan mengenai alergi *costumer* terhadap suatu makanan saat menawarkan menu makanan.

2. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian dengan lingkup yang lebih luas pada seluruh divisi di Hotel Pita Maha, tidak hanya di bagian staff *food & beverages*, agar hasil penelitian dapat digeneralisir secara lebih luas pada seluruh divisi di Hotel Pita Maha.

DAFTAR PUSTAKA

- Agarwal, P. (2016). Customer Satisfaction On Front-Office service Quality At Holiday Inn, Bangkok. *St. Theresia Journal Of Humanities And Social Sciences*.
- Astuti, H. J. (2007). Analisis Kepuasan Konsumen (Servqual Model dan Important Performance Analysis Model), 7(1).
- Ari, P. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, 1(4).
- Dwi, C V B. (2018). *Pengaruh Promosi, Kualitas Layanan, Harga Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen Di Titik Kumpul Coffee And Eatery Surabaya Skripsi*.
- Dwi, Cahyo Vincentius Bagus. (2018). *Pengaruh Promosi, Kualitas Layanan, Harga Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen Di Titik Kumpul Coffee And Eatery Surabaya Skripsi*.
- Hery, K. (2019). *Strategi Dan Usaha Reservasi Untuk Meningkatkan Tingkat Hunian Di Grand Orchid Hotel Yogyakarta*. 17.
- Keller, K. P. . (2007). *Manajemen Pemasaran*. PT Indeks.
- Kertajaya, H. (N.D.). *Marketing Mix*. Gramedia Pustaka.
- Lee, W.H., & Cheng, C.C Ching-Chan Cheng. (2018) Less Is More: A New Insight For Measuring Service Quality Of Green Hotels. *International Journal Of Hospitality Management*, 68, 32-40.
- Listyana, R. Y. H. (2015). *Persepsi Dan Sikap Masyarakat Terhadap Penanggalan Jawa Dalam Penentuan Waktu Pernikahan (Studi Kasus Desa Jonggrang Kecamatan Barat Kabupaten Magetan Tahun 2013)*. 5(1), 118–138.
- Nurul Putri, N. (2016). Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Hotel Stevie 6 Bandung. *Repository.Stp-Bandung.Ac.Id*.
- Parasuraman., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implication. *Journal of Marketing*, 49, Fall, 41–50.
- Pebriyanti, A. T. K. (2016). Pengaruh Program Green Hotel Terhadap Keputusan Menginap Tamu Di The Royale Krakatau Hotel Cilegon. *Banten*, 1, 1023–1032.
- Primananda, P., & Setiawan, P. (2014). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan

Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Good Deal Restaurant. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 3(3), 254020.

Rashid, N. Abdul. (2020). Analyzing Customer Satisfaction In Service Quality At The Malaysian Green Hotel. *Journal of Technology Management and Technopreneurship (JTMT)*, 8(1), 96–108

Ridha, N. (2017). Proses Penelitian, Masalah, Variabel, dan Paradigma Penelitian. *Jurnal Hikmah*, 14(1), 62–70.

S., & Pandu, M. (2018). Pengaruh Ekspektasi Konsumen, Nilai Konsumen Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 6(1), 061–064.

Sari, F. Dewi. L. (2013). *Perilaku Customer*. Citra Books Indonesia.

Subakti, A. G., Tenironama, D., & Yuniarso, A. (2018). Analisis Persepsi Konsumen. *THE Journal: Tourism and Hospitality Essentials Journal*, 8(1), 31. <https://doi.org/10.17509/thej.v8i1.11687>

Supriadi, B. (2016). *Investigasi Green Hotel Sebagai Alternatif Produk Ramah Lingkungan* (pp. 10–15).

Suryadharma, I. W. W., Nurcahya, I. K., Ekonomi, F., Udayana, U., Ekonomi, F., & Udayana, U. (2015). *Kepuasan Pelanggan Hotel Bintang Pesona Di Denpasar Timur*. 4(4), 930–942.

Syukri, S. H. A. (2014). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Analisis Gap Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 13(2), 103–111.

Tjiptono, F. (2012). *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*. CV Andi Offset.

Yina, W. P., , Rashidb, N., Bakar. A. (2020). Analyzing Customer Satisfaction in Service Quality at the Malaysian Green. *Hotel Journal of Technology Management and Technopreneurship* 08, 96–108.