

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *FOOD AND BEVERAGES*  
TERHADAP KEPUASAN TAMU DI THE SINTESA JIMBARAN**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**OLEH:  
I MADE SUARDIKA  
NIM. 2115854038**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**SKRIPSI**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *FOOD AND BEVERAGES*  
TERHADAP KEPUASAN TAMU DI THE SINTESA JIMBARAN**

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 MADE SUARDIKA  
NIM. 2115854038**

**PROGRAM STUDI S1 TERAPAN 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 Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128  
Laman: [www.pnb.ac.id](http://www.pnb.ac.id) Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

---

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Made Suardika  
NIM : 2115854038  
Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata

Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa judul Skripsi:

### **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *FOOD AND BEVERAGES* TERHADAP KEPUASAN TAMU DI THESINTESA JIMBARAN**

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 dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badung, Juli 2022

Yang membuat pernyataan,

I Made Suardika

**SKRIPSI**

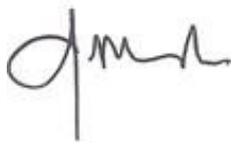
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *FOOD AND BEVERAGES*  
TERHADAP KEPUASAN TAMU DI THE SINTESA JIMBARAN**

Diajukan Oleh:

**I MADE SUARDIKA  
NIM. 2115854038**

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik Oleh:

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Dra. I.A.K. Werdika Damayanti, M.Par  
NIP. 196405011990112001

Mengetahui

Ketua Jurusan Pariwisata



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D  
NIP. 19631228199010200

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *FOOD AND BEVERAGES*  
TERHADAP KEPUASAN TAMU DI THESINTESA JIMBARAN**

Telah diuji dan Dinyatakan Lulus pada:  
Hari Senin, Bulan Agustus, Tanggal 8, Tahun 2022

**PENGUJI**

**KETUA :**



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

**ANGGOTA :**



1. **I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari, S.Si., M.Si**  
**NIP. 198809282014042001**



2. **Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par**  
**NIP. 196310261989102001**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya yang dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat menyusun Skripsi yang berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan Food and Beverages Terhadap Kepuasan Tamu Di The Sintesa Jimbaran**” dengan baik dan penulis mampu menyelesaikan dengan tepat waktu. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi S1 Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Selama penulisan skripsi ini, penulis menyadari banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga penulis ingin menjadikan kesempatan ini sebagai media yang mampu menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang membantu dalam penulisan skripsi ini. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M. eCom, sebagai Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D. sebagai Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan bagi seluruh mahasiswa untuk melakukan penelitian sebagai syarat skripsi.

3. Drs. Gede Ginaya, M. Si., sebagai Sekretaris Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, M.M., sebagai Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata atas pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.
5. Ni Nyoman Sri Astuti, SST. Par., M.Par sebagai dosen pembimbing 1 (satu) yang telah membantu dan membina hingga akhirnya skripsi ini bisa selesai tepat pada waktunya.
6. Dra. I.A. Kadek Werdika Damayanti, M.Par sebagai dosen pembimbing 2 (dua) yang sudah banyak memperbaiki skripsi ini hingga bisa selesai tepat pada waktunya.
7. Ibu Sulatri sebagai General Manager in charge di The Sintesa Jimbaran yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dan memberikan saran terkait penelitian yang akan dilakukan.
8. Seluruh management dan karyawan The Sintesa Jimbaran atas bimbingan dan kerjasamanya selama penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
9. Kedua orang tua saya dan istri serta anak-anak tercinta, terima kasih atas doa, kasih sayang, motivasi dan dorongan baik material maupun moral dalam menyelesaikan Skripsi ini.
10. Teman-teman dan semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan motivasi, semangat serta dukungannya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan terdapat banyak kekurangan, dari segi isi maupun segi penyajian yang dikarenakan oleh keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, penulis sangat

mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun sehingga nantinya bisa menjadi lebih baik lagi.

Badung, Maret 2022

Penulis

***ANALYSIS OF FOOD AND BEVERAGES SERVICE QUALITY TOWARDS  
GUEST SATISFACTION AT THE SINTESA JIMBARAN***

**I MADE SUARDIKA  
NIM. NIM 2115854038**

**ABSTRACT**

*This study discusses the analysis of the quality of green-based food and beverage services on guests satisfaction at The Sintesa Jimbaran. The purpose of this study is to determine customer satisfaction with the quality of green-based food and beverage services that need to be prioritized. This study uses 5 (five) dimensions of service quality analysis. The samples used as many as 100 samples with data collection methods, incidental sampling using a questionnaire. The data analysis techniques used in this research are Service Quality Analysis (SERVQUAL) and Importance Performance Analysis (IPA). The results of the SERVQUAL analysis show that there are more negative gaps than gaps with positive values. And it can be seen that customer expectations of the perception of Green-based Food and Beverage services that are felt have not been maximally fulfilled so that guest feel unsatisfied with the services provided. The results of the Importance Performance Analysis data analysis technique show indicators that must be prioritized on service quality, namely, indicators (Q7) Thorough and timely in serving dishes, indicators (Q10) in assisting and handling guest complaints quickly and responsively, indicators (Q13) Waiter dan waitress has knowledge and ability regarding natural-based products available in restaurants, indicators (Q17) Implementing environmentally friendly services to guests, and indicators (Q19) when giving individual attention to guests who visit restaurants.*

*Keywords: Green-based Food and Beverage Service Quality, Guests Satisfaction, SERVQUAL, Importance Performance Analysis*

# **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *FOOD AND BEVERAGES* TERHADAP KEPUASAN TAMU DI THE SINTESA JIMBARAN**

**I MADE SUARDIKA  
NIM. NIM 2115854038**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini membahas tentang analisis kualitas pelayanan *food and beverage* terhadap kepuasan tamu di The Sintesa Jimbaran. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan tamu terhadap kualitas pelayanan *food and beverage* yang perlu diprioritaskan. Penelitian ini menggunakan Analisa 5 (lima) dimensi dalam kualitas pelayanan. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 sampel dengan metode pengumpulan data, *incidental sampling* yang menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Teknik analisis *Service Quality (SERVQUAL)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Hasil analisis *SERVQUAL* menunjukkan bahwa gap atau kesenjangan yang bernilai negative lebih banyak dibandingkan gap yang bernilai positif. Dan dapat diketahui bahwa harapan tamu terhadap persepsi pelayanan *Food and Beverage* yang dirasakan belum maksimal terpenuhi sehingga tamu merasa belum puas atas pelayanan yang diberikan. Hasil Teknik analisis data *Importance Performance Analysis* menunjukkan indikator-indikator yang harus diprioritaskan pada kualitas pelayanan yaitu, indikator (Q7) Teliti dan tepat waktu dalam menyajikan hidangan, indikator (Q10) dalam membantu dan menangani keluhan tamu dengan cepat dan tanggap, indikator (Q13) Waiter dan waitress memiliki pengetahuan dan kemampuan mengenai produk yang berbahan dasar alami yang tersedia di restoran, indikator (Q17) Menerapkan pelayanan yang ramah lingkungan kepada tamu, dan indikator (Q19) saat memberikan perhatian secara *individual* kepada tamu yang berkunjung ke restoran.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan *Food and Beverage*, Kepuasan Tamu, *SERVQUAL*, *Importance Performance Analysis*

## DAFTAR ISI

| ISI  | HALAMAN |
|--|---------|
| COVER .....  | i       |
| HALAMAN JUDUL .....                                | ii      |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....              | iii     |
| LEMBAR PENGAJUAN SKRIPSI.....                      | iv      |
| HALAMAN PERSETUJUAN .....                          | v       |
| KATA PENGANTAR.....                                | vi      |
| ABSTRACT .....                                     | ix      |
| ABSTRAK .....                                      | x       |
| DAFTAR ISI.....                                    | xi      |
| DAFTAR TABEL .....                                 | xiv     |
| DAFTAR GAMBAR.....                                 | xv      |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                              | xvi     |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                           |         |
| 1.1 Latar Belakang .....                           | 1       |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                          | 8       |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                         | 9       |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                        | 9       |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis .....                       | 9       |
| 1.4.2 Manfaat Praktis.....                         | 10      |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN RUMUSAN HIPOTESIS</b> |         |
| 2.1 Landasan Teori.....                            | 11      |
| 2.1.1 Hotel.....                                   | 11      |
| 2.1.2 Restoran.....                                | 13      |
| 2.1.3 Kualitas Pelayanan .....                     | 15      |
| 2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan.....              | 19      |
| 2.1.5 Food and Beverage Service .....              | 21      |

|   |    |
|---|----|
| 2.1.6 Kepuasan Tamu .....                                   | 24 |
| 2.1.7 Faktor-faktor Yang Menunjang Tingkat Kepuasan.....    | 29 |
| 2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....                        | 30 |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>                            |    |
| 3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....                        | 34 |
| 3.2 Objek Penelitian .....                                  | 34 |
| 3.3 Identifikasi Variabel .....                             | 35 |
| 3.4 Definisi Operasional Variabel .....                     | 37 |
| 3.5 Jenis dan Sumber Data .....                             | 39 |
| 3.5.1 Jenis Data.....                                       | 39 |
| 3.5.2 Sumber Data .....                                     | 40 |
| 3.6 Metode Penentuan Sampel .....                           | 40 |
| 3.7 Metode Pengumpulan Data .....                           | 41 |
| 3.7.1 Metode Observasi .....                                | 41 |
| 3.7.2 Metode Dokumentasi.....                               | 42 |
| 3.7.3 Metode Kuesioner .....                                | 42 |
| 3.7.4 Studi Kepustakaan .....                               | 43 |
| 3.8 Teknik Analisis Data .....                              | 44 |
| 3.8.1 Uji Validitas.....                                    | 44 |
| 3.8.2 Uji Reliabilitas.....                                 | 44 |
| 3.8.3 SERVQUAL (Service Quality) .....                      | 45 |
| 3.8.4 Customer Satisfaction Index (CSI).....                | 45 |
| 3.8.5 Importance Performance Analysis (IPA) .....           | 48 |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>                          |    |
| 4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....                           | 51 |
| 4.1.1 Sejarah Singkat Berdirinya The Sintesa Jimbaran ..... | 52 |
| 4.1.2 Fasilitas The Sintesa Jimbaran .....                  | 53 |
| 4.1.3 Struktur Organisasi dan <i>Job Description</i> .....  | 57 |
| 4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....                    | 77 |
| 4.2.1 Karakteristik Responden .....                         | 77 |
| 4.2.2 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....         | 83 |

|  |     |
|--|-----|
| 4.2.3 Hasil Uji SERVQUAL (Service Quality) .....               | 86  |
| 4.2.4 Hasil Uji <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> ..... | 86  |
| 4.3 Hasil Uji Importance Performance Analysis (IPA) .....      | 100 |

**BAB V PENUTUP**

|                    |     |
|--------------------|-----|
| 5.1 Simpulan ..... | 108 |
| 5.2 Saran .....    | 109 |

**DAFTAR RUJUKAN**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

| ISI  | HALAMAN |
|--|---------|
| Tabel 1.1 <i>Guest Comments Negative</i> di Angin-angin Restaurant .....   | 7       |
| Tabel 3.1 Identifikasi Variabel dan Indikator .....  | 36      |
| Tabel 3.2 Skala Likert .....   | 43      |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....  | 78      |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelamin .....  | 79      |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....  | 80      |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menginap .....  | 81      |
| Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Kewarganegaraan .....  | 82      |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian.....  | 84      |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....   | 85      |
| Tabel 4.8 Hasil <i>Servqual</i> Kualitas Pelayanan pada The Sintesa Jimbaran.....  | 86      |
| Tabel 4.9 Rata-rata Skor Persepsi dan Harapan Tamu dan Kesenjangan untuk<br>Dimensi <i>Tangible</i> atau Bukti Fisik .....         | 89      |
| Tabel 4.10 Rata-rata Skor Persepsi dan Harapan Tamu dan Kesenjangan untuk<br>Dimensi <i>Reliability</i> atau Keandalan.....        | 92      |
| Tabel 4.11 Rata-rata Skor Persepsi dan Harapan Tamu dan Kesenjangan untuk<br>Dimensi <i>Responsiveness</i> atau Daya Tanggap ..... | 94      |
| Tabel 4.12 Rata-rata Skor Persepsi dan Harapan Tamu dan Kesenjangan untuk<br>Dimensi <i>Assurance</i> atau Jaminan .....           | 96      |
| Tabel 4.13 Rata-rata Skor Persepsi dan Harapan Tamu dan Kesenjangan untuk<br>Dimensi <i>Empathy</i> atau Empati.....               | 98      |

## DAFTAR GAMBAR

| <b>ISI</b>   | <b>HALAMAN</b> |
|--|----------------|
| Gambar 3.1 Diagram Kartesius.....  | 49             |
| Gambar 4.1 The Sintesa Jimbaran .....                                    | 51             |
| Gambar 4.2 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Department</i> ..... | 57             |
| Gambar 4.3 Hasil Diagram Kartesius .....                                 | 101            |

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 Tabulasi Data Identitas Responden
- Lampiran 4 Tabulasi Data Hasil Kuesioner Harapan
- Lampiran 5 Tabulasi Data Hasil Kuesioner Persepsi
- Lampiran 6 Hasil Deskripsi Identitas Responden
- Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Tingkat Harapan
- Lampiran 8 Hasil Uji Validitas Tingkat Persepsi
- Lampiran 9 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Harapan
- Lampiran 10 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Persepsi
- Lampiran 11 Hasil Perhitungan *Servqual Analysis*
- Lampiran 12 Hasil Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dunia perhotelan merupakan salah satu bisnis yang terus berkembang seiring dengan berkembangnya industri pariwisata. Semakin banyak wisatawan yang melakukan perjalanan wisata membuat tuntutan mereka terhadap akomodasi semakin tinggi. Kini hotel tidak hanya sekedar sebagai tempat menginap, wisatawan juga menginginkan variasi dalam jenis, karakteristik, pelayanan ataupun fasilitas yang tersedia di hotel tersebut. Salah satu perkembangan industri pariwisata yang terjadi yaitu di pulau Bali. Bali merupakan salah satu pulau yang menjadi tujuan wisata yang terkenal dengan keindahan alam, kebudayaan serta adat istiadatnya yang sangat unik dan beraneka ragam sehingga Bali menjadi daerah tujuan wisata yang terkenal. Selain itu, adanya sarana dan prasarana pariwisata yang lengkap di Bali mendukung kelancaran wisatawan saat berkunjung ke Bali seperti akomodasi, tempat wisata, restoran, pusat perbelanjaan, dan tempat yang memiliki daya tarik bagi wisatawan. Bali memiliki banyak akomodasi untuk menginap seperti hotel, villa, *guesthouse*, dan lainnya. Dalam tantangan Bali sebagai pusat pengembangan kepariwisataan Indonesia Bagian Tengah, bagi daerah Bali sektor kepariwisataan merupakan penghasilan utama setelah pertanian. Pulau Bali yang menjadi primadona pariwisata di Indonesia yang dikenal dengan keteguhan masyarakat Bali dalam menjaga nilai-nilai dan konsep kehidupan leluhur dan budaya selain itu juga, Bali terkenal dengan kesenian dan keindahan alam yang menawan. Wisatawan yang berkunjung ke Bali

tidak hanya wisatawan domestik saja, melainkan juga wisatawan mancanegara sehingga untuk menunjang jumlah kunjungan wisatawan maka kualitas dari akomodasi fasilitas pelayanan pun harus terus ditingkatkan agar sesuai dengan standar Internasional.

Dari 9 Kabupaten yang ada di Bali, salah satunya yaitu Kabupaten Badung yang menjadi salah satu barometer kemajuan pariwisata di Bali yang dapat dilihat dengan kemunculan hotel-hotel berbintang dengan standar dan kualitas yang dapat dikatakan berkelas serta desa wisata yang ada di kabupaten Badung sendiri seperti, Pura Uluwatu, Pantai Jimbaran, Pantai Kuta, Pantai Nusa Dua, Pantai Pandawa, Tirta Taman Mumbul, Water Blow Nusa Dua, Sangeh, Garuda Wisnu Kencana, Taman Ayun, dan masih banyak lagi Desa Wisata yang ada di kabupaten Badung. Selain itu, pariwisata di Kabupaten Badung terkenal dengan hotel yang menawarkan keindahan pantai pasir putihnya, sehingga membuat akomodasi ini memiliki pelayanan berkelas mewah dengan penawaran harga yang bervariasi sesuai dengan fasilitas yang ditawarkan.

Salah satu faktor yang mendorong terciptanya *Total Quality Service* adalah kualitas layanan (*Quality Service*) yang diberikan oleh perusahaan kepada tamunya. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan tamu dan berakhir pada persepsi tamu (Kloter, 1997). Lewis & Booms (1983) menyatakan "*Service Quality* (kualitas layanan) adalah ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan tamu. Penyelenggaraan kualitas layanan berarti melakukan kompromi dengan harapan tamu dengan tata cara yang konsisten. "Peningkatan kualitas layanan akan berdampak pada kepuasan konsumen yang

menjadi keunggulan sebuah usaha dagang dalam mempertahankan dan meningkatkan tamunya. Sehingga dapat mengetahui seberapa puas tamuterhadap pelayanan yang diberikan agar dapat menentukan strategi yang tepat dalam meningkatkan kualitas layanan”.

Selain kualitas layanan yang diterapkan di sebuah hotel yang ada di Bali khususnya di Kabupaten Badung, disaat sekarang ini juga banyak hotel-hotel yang telah menerapkan kualitas pelayanan berbasis green atau bisa disebutkan layanan dengan mengutamakan ramah lingkungan pada hotel tersebut untuk menjadi daya tarik wisatawan untuk dapat menikmati layanan di hotel dengan berbasis green. Menurut I Ketut Astawa, dkk (2021:11) Desain umum pengembangan pariwisata di Bali adalah wisata budayanya yang bersifat ramah lingkungan dan berdasarkan Tri Hita Karana. Penerapan kualitas pelayanan dengan berbasis green pun mengarah untuk melindungi lingkungan dan juga produk yang digunakan dalam kualitas pelayanan tersebut. Beberapa tindakan “hijau” yang diterapkan di bisnis *hospitality* antara lain menggunakan produk lokal atau organik, memasang alat penghemat air, melakukan suatu penghematan energi dan penggunaan peralatan serta bahan pelayanan berbahan dasar yang ramah lingkungan atau bisa di daur ulang.

Dengan menerapkan kualitas pelayanan yang baik serta dengan penerapan *green* di hotel maka diharapkan agar dapat meningkatkan kepuasan tamu dalam menikmati layanan-layanan yang mereka dapatkan. Kepuasan tamu terutama dalam pelayanan *food and beverage*, sangat berdampak tinggi bagi pemasukan hotel dan menjadi hal utama yang dapat dipromosikan dalam hotel.

Dengan pelayanan *food and beverage* yang diberikan untuk meningkatkan *upselling* dari layanan-layanan di hotel yang ada. Semua kebutuhan pelayanan makanan, minuman, dan kebutuhan lain yang terkait dari para tamu yang menginap maupun yang tidak menginap di hotel biasanya dikelola oleh *Food and Beverage Department*. Oleh sebab itu departemen ini memegang peranan penting dalam bisnis perhotelan. Baik buruknya, berhasil tidaknya, serta dan popularitasnya suatu hotel, salah satunya dipengaruhi oleh *Food and Beverage Service* yang diberikan oleh *Food and Beverage Department*. Memuaskan kebutuhan dari konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain sebagai faktor keberlangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan (Indrasari, 2019:81)

Dan salah satu hotel yang ada di Kabupaten Badung yang sering dipilih wisatawan domestik dan mancanegara adalah The Sintesa Jimbaran yang berlokasi di atas bukit desa Jimbaran. The Sintesa Jimbaran juga telah menerapkan pelayanan yang berbasis green terhadap kepuasan tamu mereka. The Sintesa Jimbaran adalah salah satu hotel berbintang lima yang terkenal karena lokasinya yang beradadi atas bukit dan memiliki bar yang unik dengan tempat potong rambut dan *sport* aktivitas yang berada di dalam hotel. The Sintesa Jimbaran merupakan salah satu hotel yang memprioritaskan privasi untuk wisatawan yang menginap dan tidak jarang artis terkenal menginap di hotel ini karena mereka bisa menikmati liburan tanpa adanya media yang mengetahui keberadaan mereka. Selain itu, pihak manajemen The Sintesa juga memberikan banyak fasilitas dan hak istimewa seperti kolam renang, menggunakan fasilitas gym, antar jemput gratis dari hotel menuju ke

pantai Jimbaran, Samasta *shop centre* dan sekitar Jimbaran karena letaknya yang terpisah dengan hotel, serta *free shuttle* ke pantai Muaya yang terkenal dengan warung ikan bakar Jimbaran.

Selain melayani keperluan akomodasi untuk wisatawan, The Sintesa Jimbaran juga melayani kebutuhan makanan dan minuman. The Sintesa Jimbaran memiliki restoran yang melayani kebutuhan makanan dan minuman mulai dari *breakfast*, *lunch*, dan *dinner* bagi tamu dari *in-house guest* maupun *outside guest* yaitu Angin-Angin Restaurant dan The BARber yang menyajikan makanan lokal Bali, Indonesia, Asia dan Eropa. Selain itu, The Sintesa Jimbaran juga mengelola *Rooftop* yang memiliki pemandangan yang sangat fantastik di ketinggian lantai paling atas dari bangunan hotel yang menyediakan *dinner* dan *cocktail* yang menarik. Selain menyediakan pelayanan di restoran, The Sintesa juga memberi pelayanan berupa *Room Service* dan *Meeting Event*. Pelayanan tersebut bertujuan untuk memberikan yang terbaik bagi tamu, karena dengan adanya layanan makan di dalam hotel memudahkan tamu dalam memenuhi kebutuhan *Food and Beverage* dan tamu yang menginap tidak perlu keluar hotel untuk berbelanja sehingga dapat menghemat tenaga dan biaya.

Hal ini dapat menjadi keuntungan bagi pihak manajemen hotel karena dapat menjadi sumber pendapatan yang besar dari wisatawan yang berbelanja makanan dan minuman yang disediakan di restoran hotel. Adanya jasa pelayanan di bidang *Food and Beverage* ini adalah salah satu bentuk dari pelayanan agar tamu merasa nyaman selama tinggal atau berkunjung di The Sintesa Jimbaran. Terutama bagi *in-house guest* dan *outside guest* dengan lebih mengedepankan pemakaian

sarana dan prasarana yang lebih ramah lingkungan dan segala proses pelayanan yang digunakan berbasis green dengan menggunakan system-sistem dalam pelayanan dan setelah pelayanan sebagai upaya membantu pemerintah dalam hal menjaga lingkungan. Dengan adanya pengalaman yang berbeda dari segi pelayanan yang berbasis *green* di *Food dan Beverages Department* seperti contohnya melakukan penghematan air dan energi listrik, menggunakan dan membeli bahan makanan dengan bahan organik dan lokal, memberikan keterangan pada menu khusus seperti vegetarian atau rendah lemak, penggunaan material yang ramah lingkungan khususnya di *food and beverages* departemen seperti contohnya *straw* yang berbahan *acrylic* dan bambu, penggunaan dekorasi *buffet* berbahan alam (daun pisang, daun kelapa dan berbahan dari alam) dan bekerja sama dengan SOS (*Scholars os Sustenance*) *Foundation* yang membantu menerima sisa-sisa buffet untuk diberikan kepada anak-anak yang kurang beruntung yang mana program ini juga kita sampaikan kepada tamu yang datang ke restaurant dan bar selama tinggal dan datang ke hotel, diharapkan tamutersebut puas dan akan datang atau menginap kembali di The Sintesa Jimbaran dikemudian hari. Kepuasan dari suatu pelayanan tersebut akan timbul jika adanya kesesuaian atau ketepatan antaraharapan dengan persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan *food and beverage* yang dirasakan oleh tamuyang menginap. Untuk mengukur kepuasan tamu pihak The Sintesa Jimbaran memberikan penilaian kepuasan melalui *guest comments*, terkait dengan kualitas pelayanan bagi *in-house guest* serta harapan dari tamu itu sendiri.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Angin-angin Restoran sangat berperan penting untuk memberikan pelayanan yang baik kepada tamu

serta untuk mewujudkan kepuasan tamu dan meninggalkan kesan yang baik selamamemberikan proses layanan makanan dan minuman. Walaupun The Sintesa Hotel yang memiliki restoran sendiri sangat mengutamakan kualitas, akan tetapi masih ditemukan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pelayanan saat tamu berkunjung. Hal ini pun dibuktikan dengan adanya *guest comments negative* terkait pelayanan yang diberikan. Adapun data *guest comments negative* data *guest comments negative* yang penulis rangkum selama melakukan observasi di Angin-angin Restaurant, sebagai berikut:

**Tabel 1.1 *Guest Comments Negative* di Angin-angin Restaurant**

| <i>Period</i>        | <i>Negative Comments</i>   |
|----------------------|--|
| <i>January 2022</i>  | Beberapa karyawan kurang ramah saat kami datang ke restoran  |
| <i>February 2022</i> | <i>Very good lunch, but waiting for the dish too long</i>  |
| <i>March 2022</i>    | <i>The menu we ordered was delivered incorrectly because wehad waited a long time and also brought the wrong one</i> |
| <i>April 2022</i>    | <i>Dinner was complete and good. But the service is bad. need to be re-evaluated</i>                                 |

Sumber: Angin-angin Restaurant, The Sintesa Hotel. Data diolah 2022

Berdasarkan *guest comments* tersebut, terdapat beberapa tamu yang mengeluhkan kualitas pelayanan di Angin-angin Restaurant. Keluhan ini mengindikasikan tamu merasa kurang nyaman bahkan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan/waiter dan waitress seperti: karyawan kurang ramah, kurang cepat dalam penghidangan makanan dan minuman, dan tamu

terlalu lama menunggu makanan dan minuman yang dipesan. Keluhan tersebut pun terjadi karena kelima dimensi dari kualitas pelayanan ini tidak sepenuhnya dijalankan oleh pihak restoran. Hal inilah yang menyebabkan tamu merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan. Untuk mengatasi segala bentuk *complaint* dari tamu, perlu adanya suatu upaya agar tamu tidak merasa rugi atas pelayanan yang sudah diberikan. Adanya evaluasi kepuasan tamu serta usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting dan harus diperhatikan oleh pihak manajemen *Food and Beverage Department* dan Angin-angin Restaurant dalam memberikan kepuasan bagi tamu

Maka pentingnya pelayanan *food and beverage* terhadap kepuasan yang diterima oleh tamu, serta untuk menganalisis kualitas pelayanan *food and beverage* berbasis *green* terhadap kepuasan tamu menarik minat penulis untuk mengangkat judul “Analisis Kualitas Pelayanan *Food and Beverage* Terhadap Kepuasan Tamu di The Sintesa Jimbaran”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang diatas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 1.2.1** Bagaimanakah kualitas pelayanan *food and beverages* terhadap kepuasan tamu di The Sintesa Jimbaran?

- 1.2.1 Indikator pelayanan mana yang perlu diprioritaskan oleh kualitas pelayanan *food and beverage* terhadap kepuasan tamu di The Sintesa Jimbaran?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah tersebut maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini sebagai berikut:

- 1.3.1** Untuk menganalisis kualitas pelayanan *food and beverages* terhadap kepuasan tamu di The Sintesa Jimbaran.
- 1.3.2** Untuk menganalisis indikator kualitas pelayanan *food and beverages* yang perlu diprioritaskan terhadap kepuasan tamu di The Sintesa Jimbaran.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, antara lain:

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis diharapkan hasil penelitian ini dapat memperkaya konsep atau teori di dalam bisnis pariwisata khususnya yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu. Serta dapat bermanfaat dan digunakan dalam mengembangkan teori atau sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya

khususnya dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya di The Sintesa Jimbaran.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

##### **1. Bagi Mahasiswa**

Dapat mengembangkan kemampuan berpikir ilmiah dan mengembangkan kreatifitas yang di miliki mahasiswa. Hasil kajian ini dapat digunakan sebagai acuan dalam menambah dan memperluas pengetahuan bagi mahasiswa dalam mengidentifikasi suatu masalah yang sedang terjadi khususnya mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu.

##### **2. Bagi Politeknik Negeri Bali**

Penelitian ini dapat digunakan untuk menambah referensi-referensi bagi peneliti selanjutnya dan sebagai pemenuhan terhadap akreditasi pada program jurusan yang ada di Politeknik Negeri Bali khususnya.

##### **3. Bagi The Sintesa Jimbaran**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan, saran, dan bahan pertimbangan serta acuan dalam melayani tamu ataupun tamu sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan di The Sintesa Jimbaran.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan *Food and Beverage* terhadap kepuasan tamu pada The Sintesa Jimbaran, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan tamu terhadap kualitas pelayanan *Food and Beverage* pada The Sintesa Jimbaran menunjukkan bahwa tingkat kesenjangan negatif lebih banyak dari pada kesenjangan positif bila dihitung dengan jumlah kesenjangan netral. Kesenjangan negative sejumlah 10 indikator, kesenjangan positif sejumlah 9 indikator, dan sejumlah 1 indikator untuk kesenjangan netral. Sehingga pelayanan yang diberikan oleh waiter dan waitress terhadap tamu perlu ditingkatkan kembali dan dapat lebih memuaskan tamu. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh waiter dan waitress di departemen *food and beverage* perlu ditingkatkan dan dapat sesuai dengan harapan tamu terhadap persepsi yang sudah memuaskan, sehingga para tamu dapat merasakan kepuasan dan kenyamanan dalam menikmati setiap pelayanan makanan dan minuman yang diberikan di The Sintesa Jimbaran.

2. Sesuai dengan hasil *Importance Performance Analysis*, terhadap beberapa indikator yang harus dipertahankan. Indikator kualitas jasa pelayanan yang perlu dipertahankan yaitu indikator Penampilan waiter dan waitress yang rapi dan bersih, indikator Kehandalan waiter dan waitress dalam melayani kebutuhan tamu, indikator Waiter dan waitress melayani tamu dengan sopan dan ramah, indikator Waiter dan waitress mampu meyakinkan tamu untuk berkunjung Kembali ke restoran, indikator Komunikasi dijalin secara efektif dengan tamu, dan indikator Melayani dengan sepenuh hati dan dengan senyuman yang dapat memberikan perhatian khusus terhadap para tamu. Hasil *Importance Performance Analysis* yang perlu ditingkatkan yaitu indikator Teliti dan tepat waktu dalam menyajikan hidangan, indikator dalam membantu dan menanganikeluhan tamu dengan cepat dan tanggap, indikator Waiter dan waitress memiliki pengetahuan dan kemampuan mengenai produk yang berbasiskan alami yang tersedia di restoran, indikator Menerapkan pelayanan yang ramah lingkungan kepada tamu, dan indikator saat memberikan perhatian secara *individual* kepada tamu yang berkunjung ke restoran.

## 5.2 Saran

Untuk memberikan pelayanan yang lebih baik guna meningkatkan kepuasan tamu ada beberapa saran yang dapat dilakukan yaitu:

1. Saran kepada The Sintesa Jimbaran

- a. Teliti dan tepat waktu dalam menyajikan hidangan, sangat penting bagi tamu tetapi belum memenuhi harapannya sehingga perlu ditingkatkan lagi keterampilan atau pengetahuan waiter dan waitress dalam memeriksa untuk memastikan hidangan yang akan disajikan sesuai dengan standar yang dimiliki, maka perlu dilakukan penyegaran training atau *refresh training*.
- b. Selanjutnya dalam membantu dan menangani keluhan tamu dengan cepat dan tanggap, diharapkan untuk dapat ditingkatkan kembali dimana manajemen diharapkan menanggapi langsung setiap keluhan yang tidak dapat diselesaikan oleh masing-masing departemen, sehingga tamu mendapatkan perhatian yang lebih dari keluhan yang mereka punya sehingga tamu merasakan perhatian yang khusus.
- c. Pada waiter dan waitress agar memiliki pengetahuan dan kemampuan mengenai produk yang berbahan dasar alami yang tersedia di restoran sehingga memudahkan para tamu mendapatkan informasi secara langsung pada saat dibutuhkan.
- d. Serta dapat memaksimalkan penerapan pelayanan yang ramah lingkungan kepada tamu dan indikator saat memberikan perhatian secara *individual* kepada tamu yang berkunjung ke restoran dinilai penting oleh tamu tetapi belum memenuhi harapannya sehingga perlu dilakukan pengembangan atau perbaikan-perbaikan.
- e. Agar dapat dilakukan dengan kegiatan yaitu pelatihan-pelatihan yang diberikan baik secara internal langsung oleh *Supervisor Food and Beverage* di The Sintesa Jimbaran, atau pihak eksternal yang memiliki kompetensi didalam memberikan perhatian secara *individual* kepada tamu.

## 2. Saran kepada Tamu

- a. Agar lebih mendukung program hotel dalam upaya Pelayanan *Food and Beverage Service* di The Sintesa Jimbaran dengan melakukan prosedur-prosedur yang berlaku selama tinggal atau menginap di The Sintesa Jimbaran.
- b. Lebih mempermudah pelayanan dengan mengikuti prosedur seperti mengisikan *feedback* balik kepada hasil pelayanan yang sudah diberikan oleh pihak The Sintesa Jimbaran.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrizawati. 2012. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Pada Hotel Arista Palembang." *Jurnal Orasi Bisnis Edisi Ke-VII Mei: Politeknik Negeri Sriwijaya*.
- Asnawi. 2017. "Servqual Model Terhadap Kepuasan Tamu Pada Jasa Bongkar Muat dan EMKL (Studi Pada PT Sarana Bandar Nasional Surabaya)." *Jurnal JIABI Vol. 1 No. 1 Juli: Universitas Dr. Soetomo*.
- Astawa., Suardani., Suarja., Pugra. 2019. "Penyajian Green Food Bagi Kelompok Sadar Wisata Dalam Menunjang Green event di Desa Pinge." *Jurnal Bhakti Persada Vol. 5 No. 1 Mei: Politeknik Negeri Bali*
- Daga. 2017. "Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Tamu" Gowa: Blobal Research and Consulting Institute
- Grand Candi Semarang." Skripsi, Universitas Diponegoro: Semarang.
- Hermawan H., Brahmanto E., & Hamzah F.2018. "Pengantar Manajemen Hospitality." Jawa Tengah: PT Natya Expanding Manajemen
- Indrasari. 2019. "Pemasaran dan Kepuasan Tamu" Surabaya: Unitomo Press Kolter, P. & Keller, K. L., 2006. *Marketing Management*, pearson Education. s.l.: s.n
- Mahendraswara, Krisna. 2011. "Studi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Hotel
- Mertayasa, I. Gede Agus. 2012. "Food and Beverage Service Operational Job
- Parasuraman et al., (1985). "A Conceptual Model Of Service Quality and Its Implications For Future Researh" *Journal of marketing*. Vol. 49
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia No. PM.53/HM.001/MPEK/2013 Tentang Standar Usaha Hotel Preparation." Yogyakarta: ANDI.
- Rahayu. 2019. "Kepuasan dan Loyalitas Tamu" Palembang: CV Anugrah Jaya
- Santoso, S. 2005. "Menggunakan SPSS dan Excel untuk Mengukur Sikap dan Kepuasan Konsumen." Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Schubert, F. (2008). *Exploring and predicting consumer's attitudes and behaviors towards green restaurants*. Published Thesis, The Ohio State University, Amerika Serikat
- Shahin, A., & Dabestani, R. (2010). Correlation analysis of service quality gaps in a four-star hotel in Iran. *International Business Research*, 3(3), 40.

- Sriyanto., Winanda. 2017. "Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji Dengan Metode SERVQUAL (Service Quality) dan IPA (Importance Performance Analysis)." Universitas Dipenogoro
- Sugianto., Sugiharto. 2013. "Analisa Pengaruh Service Quality, Food Quality, dan Price Terhadap Kepuasan Tamu Restoran Yung Ho Surabaya." Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 1 No. 2: Universitas Kristen Petra
- Sugiyono. 2014. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D" Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D." Bandung: CV Alfabeta.
- Supranto, J. 2011. "Pengukuran Tingkat Kepuasan Tamu Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar." Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. "Prinsip-Prinsip Total Quality Service." Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Utama, I. G. Bagus Rai, and E. Ni Made Mahadewi. 2012. "Metodologi Penelitian Pariwisata Dan Perhotelan." Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- [www.annaeahira.com/Pengertian-Analisis.Htm](http://www.annaeahira.com/Pengertian-Analisis.Htm). Diakses Pada 2 Maret 2015.