

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN FOOD AND BEVERAGE SERVICE
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU RESTORAN
DI LE MERIDIEN JIMBARAN BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Putu Melia Chandra Dewi Nadera

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN FOOD AND BEVERAGE SERVICE
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU RESTORAN
DI LE MERIDIEN JIMBARAN BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Putu Melia Chandra Dewi Nadera
NIM 2115834055**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN FOOD AND BEVERAGE SERVICE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU RESTORAN DI LE MERIDIEN JIMBARAN BALI

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Putu Melia Chandra Dewi Nadera
NIM 2115834055**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widi Wasa, Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyusun skripsi yang berjudul “Kualitas pelayanan *food and beverage service* dalam meningkatkan kepuasan tamu restoran di Le Meridien Jimbaran Bali” dengan lancar dan tepat waktu. Penulisan skripsi ini merupakan langkah awal dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan D4 Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan masukan yang sangat berharga kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak berikut:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan fasilitas serta kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan perkuliahan di kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par, M.Par selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin serta dukungan dalam pelaksanaan perkuliahan pada Jurusan Pariwisata, serta turut membantu kelancaran penulis dalam menyusun skripsi ini.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan dukungan serta masukan yang sangat berguna dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Dr. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan panduan, dorongan, dan bimbingan dalam menyusun skripsi ini.
5. Luh Linna Sagitarini, SE., MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, motivasi, serta meluangkan waktu untuk membimbing penulis dari tahap awal hingga akhir dalam penyusunan skripsi ini.

6. Putu Virgananta Nugraha, S. Ti., M.Eng selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, dukungan, dan bimbingan yang takhenti-hentinya untuk membantu penulis menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
7. Bapak Muda Wirawan selaku *manager* di departemen *food and beverage*, Bapak I Nyoman Suartana selaku *assistant manager* di departemen *food and beverage* Le Meridien Jimbaran Bali, serta rekan – rekan lain yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam pengumpulan data yang sangat berharga untuk kelancaran penyusunan skripsi ini.
8. Bapak Putu Mastiawan dan Ibu Made Suarni selaku orang tua saya yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam bentuk doa selama penulisan skripsi ini.
9. Teman-teman dan sahabat yang selalu memberikan dorongan motivasi dan dukungan secara terus-menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Skripsi ini tentu masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis sangat berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa dan pihak-pihak yang berkepentingan. Akhir kata, penulis mengucapkan terimakasih dan mohon maaf atas segala kekurangan serta kesalahan yang mungkin terjadi dalam penulisan ini.

Penulis

Putu Melia Chandra

ABSTRAK

Chandra Melia 2025 Kualitas Pelayanan *Food And Beverage Service* Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Pada Restoran Di Le Meridien Jimbaran Bali. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh pembimbing 1: Luh Linna Sagitarini, SE., MM dan pembimbing 2: Putu Virgananta Nugraha, S. TI., M.Eng.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, kepuasan tamu, *Food and Beverage Service*, Restoran.

Pariwisata Bali terus berkembang pesat dengan meningkatnya kunjungan wisatawan, pembangunan infrastruktur, serta bertambahnya hotel dan tempat rekreasi. Hotel menjadi fasilitas penting, di mana kualitas pelayanan sangat memengaruhi kepuasan tamu. Le Meridien Jimbaran sebagai bagian dari jaringan Marriot memiliki berbagai departemen, termasuk *food and beverage* yang berperan penting dalam pelayanan. Meski pelayanan *food and beverage* cukup baik, masih terdapat keluhan seperti keterlambatan dan kesalahan pemesanan yang berdampak pada kepuasan tamu. Penelitian ini fokus pada kualitas pelayanan *food and beverage* dalam meningkatkan kepuasan tamu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan *food and beverage* departemen pada restoran di Le Meridien Jimbaran Bali. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Teknik yang digunakan untuk menentukan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *simple random sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *food and beverage service* dengan gap positif di antaranya adalah kebersihan dan kerapihan fasilitas, keandalan pelayan dalam memberikan layanan, daya tanggap terhadap kebutuhan tamu, serta perhatian dan empati yang diberikan oleh pelayan kepada tamu. Jadi kualitas pelayanan yang harus ditingkatkan pada restoran di Le Meridien Jimbaran Bali berdasarkan *Importance Perfomance Analysis (IPA)* berada pada kuadran A atau prioritas utama, yaitu enam indikator dari berbagai dimensi pelayanan, antara lain, restoran memiliki peralatan yang modern dan memadai, pelayan menyediakan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, pelayan dapat dipercaya dan diandalkan dalam menangani masalah tamu, pelayan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang mendukung kinerja, para tamu merasa aman dan nyaman saat berkomunikasi dengan pelayan, serta pelayan memberikan perhatian pribadi kepada tamu.

ABSTRACT

Chandra Melia 2025 Food and Beverage Service Quality in Increasing Customer Satisfaction at Le Meridien Jimbaran Bali Restaurant. Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Bali State Polytechnic.

This thesis has been approved and reviewed by Advisor 1: Luh Linna Sagitarini, SE., MM and Advisor 2: Putu Virgananta Nugraha, S. TI., M.Eng.

Keywords: *Tourism, service quality, guest satisfaction, Food and Beverage Service*

Bali tourism continues to grow rapidly with increasing tourist visits, infrastructure development, and the addition of hotels and recreation areas. Hotels are important facilities, where service quality greatly affects guest satisfaction. Le Meridien Jimbaran as part of the Marriot network has various departments, including food and beverage which play an important role in service. Although food and beverage service is quite good, there are still complaints such as delays and ordering errors that have an impact on guest satisfaction. This study focuses on the quality of food and beverage service in improving guest satisfaction. The purpose of this study was to analyze the quality of food and beverage service in the restaurant department at Le Meridien Jimbaran Bali. The method used in this study is a quantitative method. The technique used to determine the sample in this study is the simple random sampling technique. The results of the study showed that the quality of food and beverage service with a positive gap included cleanliness and tidiness of facilities, reliability of service in providing services, responsiveness to guest needs, and attention and empathy given by the waiter to guests. So the quality of service that must be improved at the restaurant in Le Meridien Jimbaran Bali based on Importance Performance Analysis (IPA) is in quadrant A or the main priority, namely six indicators of various service dimensions, including, the restaurant has modern and adequate equipment, the waiter provides service according to what is promised, the waiter can be trusted and relied on in handling guest problems, the waiter has knowledge and skills that support performance, guests feel safe and comfortable when communicating with the waiter, and the waiter provides personal attention to guests.

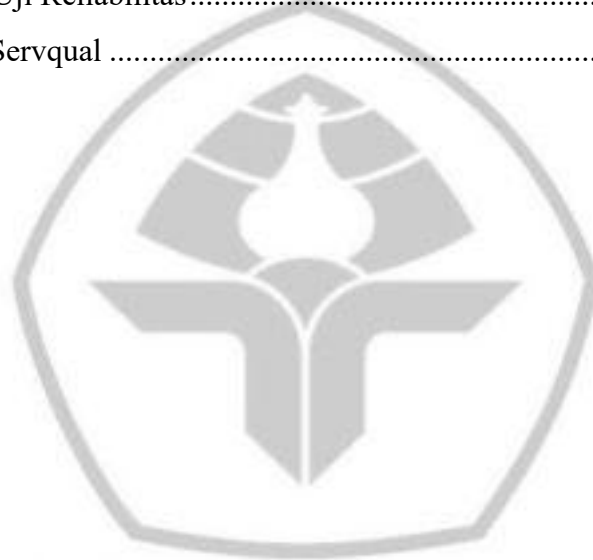
DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	xvi
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Kualitas Pelayanan	6
2.1.2 Food and Beverage Department.....	11

2.1.3	Kepuasan Tamu.....	13
2.2	Hasil Penelitian Sebelumnya.....	16
BAB III METODE PENELITIAN.....		20
3.1	Lokasi dan Periode Penelitian.....	20
3.2	Objek Penelitian.....	20
3.3	Identifikasi Variabel.....	21
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	21
3.5	Jenis Dan Sumber Data	24
3.5	Penentuan Populasi Dan Sampel.....	26
3.7	Pengumpulan Data	28
3.8	Analisis Data	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		34
4.1	Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	34
4.2	Penyajian Hasil – Hasil Penelitian	49
4.2.1	Hasil Penelitian	49
4.2.2	Pembahasan.....	52
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		80
5.1	Simpulan	80
5.2	Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA.....		82
LAMPIRAN		84

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Likert.....	29
Tabel 4. 1 Tipe Kamar Hotel.....	39
Tabel 4. 2 Outlet Restoran	40
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas.....	52
Tabel 4. 5 Nilai Servqual	53



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Konsep kepuasan tamu.....	14
Gambar 3. 1 Diagram kartesius.....	32
Gambar 4.1 Logo Le Meridien Bali Jimbaran	34
Gambar 4. 2 Restoran Bamboo Chic	41
Gambar 4. 3 Sky Bar.....	42
Gambar 4. 4 Pool Bar.....	43
Gambar 4. 5 Wala	43
Gambar 4. 6 Latitude	44
Gambar 4. 7 Struktur organisasi <i>food and beverage</i>	43
Gambar 4. 8 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	49
Gambar 4. 9 Diagram kartesius.....	57
Gambar 4. 10 Pelayan membersihkan area restoran	61
Gambar 4. 11 Restoran Bamboo Chic.....	61
Gambar 4. 12 Pelayanan kepada tamu	62
Gambar 4. 13 Logo Bamboo Chic yang sudah kusam.....	63
Gambar 4. 14 Sofa yang kotor	63
Gambar 4. 15 Kursi yang kusam.....	64
Gambar 4. 16 Melakukan <i>briefing</i> di Pool Bar.....	66
Gambar 4. 17 Melakukan <i>briefing</i> di restoran Bamboo Chic.....	66
Gambar 4. 18 Promosi Pool Bar	71
Gambar 4. 19 Promosi activity <i>cooking class</i>	71
Gambar 4. 20 Promosi Chinese New Year	72
Gambar 4. 21 Promosi hari Nyepi	72
Gambar 4. 22 Romantic <i>dinner</i> untuk tamu.....	75
Gambar 4. 23 Google <i>review</i> tamu	76
Gambar 4. 24 Google <i>review</i> tamu	76
Gambar 4. 25 Google <i>review</i> tamu	76
Gambar 4. 26 Booking.com <i>review</i> tamu.....	77

Gambar 4. 27 Booking.com <i>review</i> tamu.....	77
Gambar 4. 28 Booking.com <i>review</i> tamu.....	77
Gambar 4. 29 Kotoran atau benda asing pada makanan	78
Gambar 4. 30 Booking.com <i>review</i> tamu.....	79



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar kuesioner	85
Lampiran 2 Daftar narasumber	88
Lampiran 3 Tabulasi data.....	90
Lampiran 4 Struktur organisasi hotel Le Meridien Jimbaran Bali.....	96
Lampiran 5 Gambar fasilitas hotel Le Meridien Jimbaran Bali.....	96
Lampiran 6 Surat pernyataan penyebaran kuisisioner.....	99
Lampiran 7 Dokumentasi peneliti.....	100

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan Sektor Pariwisata di Bali sudah semakin ramai dan unggul dibandingkan dengan daerah lain. Dilihat dari banyaknya hotel-hotel baru, tempat rekreasi baru, serta infrastruktur yang semakin baik, seperti perbaikan jalan, perbaikan tempat-tempat wisata, serta pembangunan pusat oleh-oleh yang dapat dengan mudah disinggahi oleh para wisatawan. Sejak dahulu, Bali memiliki keunikan budaya yang dapat menarik minat wisatawan untuk berkunjung dan datang kembali ke Bali. Dapat dilihat pada data Badan Pusat Statistik Provinsi Bali wisatawan mancanegara yang datang langsung ke provinsi Bali pada bulan April 2024 tercatat sebanyak 503.194 kunjungan, naik 7,24% dibandingkan bulan sebelumnya yang tercatat sebanyak 469.227 kunjungan. Wisatawan yang berasal dari Australia mendominasi kedatangan ke Bali pada bulan April 2024 sebesar 23,35%. Tingkat penghunian kamar (TPK) hotel berbintang pada bulan April 2024 tercatat sebesar 57,69%, naik sebesar 4,98 point dari bulan sebelumnya. Rata-rata lama menginap tamu asing dan domestik pada hotel berbintang di Bali pada bulan April 2024 tercatat 2,76 hari. Salah satu fasilitas yang sangat penting bagi para tamu pada hotel, dimana para tamu dapat beristirahat dengan aman dan tenang di hotel.

Hotel merupakan suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial serta memenuhi

ketentuan persyaratan yang ditetapkan. Menurut Sulastiyono dalam jurnal (Susepti, Hamid & Kusumawati, 2017) Hotel merupakan bentuk akomodasi yang dibangun untuk tujuan komersil, yang diberikan untuk setiap orang yang ingin mendapatkan pelayanan, penginapan serta layanan makan dan minum.

Salah satu hal yang paling penting dalam pelayanan industri pariwisata yaitu mengenai kepuasan tamu, kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Karena kepuasan tamu yang menggunakan pelayanan industri pariwisata berperan penting dalam kesuksesan bisnis karena tamu yang puas cenderung lebih loyal, dan dapat melakukan pembelian berulang, memberikan rekomendasi positif kepada orang lain. Sebaliknya jika tamu tidak puas dengan layanan yang didapatkan maka akan menyebabkan berkurangnya loyalitas, ulasan negative dan penurunan pendapatan dalam bisnis. Khususnya di industri perhotelan sangat memperhatikan layanan yang diberikan kepada tamu yang berkunjung dan tamu yang menikmati pelayanan.

Terdapat banyak chain hotel yang ada di Bali, salah satunya adalah Marriot. Marriot merupakan salah satu Hotel Chain International, perusahaan Amerika yang mengoperasikan, mewaralabakan, dan melisensikan merek penginapan. Marriot memiliki lebih dari 36 merek hotel. Hingga akhir tahun 2023, Marriot Internasional mengelola 8.785 properti di lebih dari 80 negara dan wilayah di seluruh dunia, dengan total jumlah kamar yang mencapai lebih dari 1,5 juta. Marriot memiliki lebih dari 36 merek hotel yang salah satunya adalah Le Meridien.

Pada hotel Le Meridien Bali Jimbaran memiliki beberapa departemen guna melancarkan operasional kerja. *Food and beverage department* adalah departemen yang menjadi fokus pada penelitian ini. Pada departemen ini para pelayan sudah memberikan pelayanan dengan baik. Tetapi dalam operasionalnya sehari-hari masih terdapat beberapa keluhan dari tamu. Keluhan ini berupa keterlambatan pelayanan, kurangnya komunikasi masalah harga dan kesalahan dalam melakukan *taking order*, keluhan ini akan berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para tamu yang menikmati pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan di suatu restoran. Jika jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expectation*), maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan tamu maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk, jika tamu puas maka tamu yang telah berkunjung akan membeli ulang dan akan memberitahukan kepada orang lain untuk mengunjungi tempat tersebut.

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka peneliti menyusun skripsi dengan judul “Kualitas pelayanan *food and beverage service* dalam meningkatkan kepuasan tamu restoran di Le Meridien Jimbaran Bali.”

1.2 Rumusan Masalah

Dilihat dari latar belakang penelitian, maka peneliti mendapatkan beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan *food and beverage department* restoran di Le Meridien Jimbaran Bali?
2. Kualitas pelayanan *food and beverage department* manakah yang harus ditingkatkan pada restoran di Le Meridien Jimbaran Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah tersebut maka peneliti mendapatkan tujuan penelitian sebagai berikut,

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan *food and beverage department* restoran di Le Meridien Jimbaran Bali.
2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis kualitas pelayanan *food and beverage* yang harus ditingkatkan restoran di Le Meridien Jimbaran Bali.

1.4 Manfaat Penelitian

Peneliti mendapatkan manfaat penelitian sebagai berikut,

1. Manfaat teoritis: penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori terkait manajemen kualitas pelayanan, khususnya dalam *food and beverage department*.
2. Manfaat praktis:
 - a. Bagi manajemen restoran: hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada restoran, sehingga berdampak positif terhadap kepuasan dan loyalitas tamu yang berkunjung.

- b. Bagi pelayan *food and beverage*: penelitian ini dapat menjadi panduan untuk memahami pentingnya kualitas pelayanan dalam memberikan pengalaman yang lebih baik kepada tamu yang berkunjung.
- c. Bagi tamu restoran: peningkatan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan tamu yang berkunjung, serta memperbaiki citra restoran di mata tamu yang telah menikmati pelayanan.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Adapun Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian antara lain:

1. Penelitian ini akan dibatasi dari respon tamu yang bersifat individual, dan tamu yang telah menikmati pelayanan di restoran. Pendapat tamu akan bervariasi tergantung dari latar belakang, preferensi, dan ekspektasi pribadi terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Penelitian ini terbatas hanya pada pelayanan yang diberikan oleh pelayan di restoran pada hotel Le Meridien Jimbaran Bali.
3. Sampel responden yang akan diteliti terdiri dari tamu yang hadir selama periode penelitian.
4. Data yang dikumpulkan bersumber dari hasil observasi, wawancara, dan kuesioner kepada para pelayan dan tamu yang berkunjung ke restoran di hotel Le Meridien Jimbaran Bali.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *food and beverage service* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu, sehingga hasil ini menjawab rumusan masalah pertama yang menanyakan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu pada restoran di Le Meridien Jimbaran Bali, maka dapat disimpulkan berdasarkan hasil survei yang dilakukan terhadap 70 tamu yang menikmati pelayanan pada restoran kepuasan tamu terhadap kualitas pelayanan pada *food and beverage department* di Le Meridien Jimbaran Bali bahwa dari 21 butir pernyataan yang dianalisis menggunakan metode *servqual*, sebanyak 16 butir pernyataan memiliki nilai gap positif, sedangkan 5 butir lainnya memiliki nilai gap negatif yang artinya kualitas pelayanan pada *food and beverage department* di Hotel Le Meridien Jimbaran Bali. Dengan ini, simpulan hasil dari kualitas pelayanan yang diberikan melampaui atau setidaknya sesuai dengan harapan tamu. Beberapa aspek dengan gap positif di antaranya adalah kebersihan dan kerapian fasilitas, keandalan pelayan dalam memberikan layanan, daya tanggap terhadap kebutuhan tamu, serta perhatian dan empati yang diberikan oleh pelayan kepada tamu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *food and beverage department* yang harus ditingkatkan pada restoran di Le Meridien Jimbaran Bali berdasarkan hasil penelitian *Importance Perfomance Analysis (IPA)* berada pada

kuadran A atau prioritas utama, yaitu P1 (restoran memiliki peralatan yang modern dan memadai untuk mendukung aktivitasnya), P6 (pelayan menyediakan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan), P10 (pelayan dapat dipercaya dan diandalkan dalam menangani masalah tamu), P15 (pelayan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang mendukung kinerja), P16 (tamu merasa aman dan nyaman saat berkomunikasi dengan pelayan), dan P20 (pelayan memberikan perhatian pribadi kepada tamu).

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Politeknik Negeri Bali, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi untuk pengembangan kajian manajemen pelayanan di bidang pariwisata, khususnya dalam pelayanan makanan dan minuman di hotel berbintang.
2. Bagi Manajemen Le Meridien Jimbaran Bali, disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan seperti ketepatan waktu pelayanan, kejelasan informasi harga, dan akurasi dalam taking order.
3. Bagi pelayan *food and beverage*, penting untuk meningkatkan kemampuan komunikasi dan tanggap terhadap kebutuhan tamu. Pelatihan rutin terkait pelayanan prima dapat membantu meminimalisir kesalahan dalam pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Armaniah, H., Marthanti, A. S., & Yusuf, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahas Honda Tangerang. *Penelitian Ilmu Manajemen*, 2(2), 2614–3747. <https://doi.org/10.17509/image.v9i2.25936>
- Daryanto, A. &. (2019). *Kepuasan Konsumen dalam Industri Jasa*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Dewangga, I. P. G. G., Saharjo, S. J., & Putra, P. G. P. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Mercure Bali Legian. *Jurnal Mosaik Hospitaliti*, 6(1), 11–19
- Ely, H. (2021). *Pengertian dan Konsep Kualitas Produk dalam Bisnis*. Jakarta: Penerbit Buku Terbit.
- Goesth, R. &. (2019). Quality Service: An Overview. *Journal of Service Management*, 18(3), 175-190.
- Gunardi, C. G., & Erdiansyah, R. (2019). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Mangkok Ku. *Prologia*, 3(2), 456–463. <https://doi.org/10.24912/pr.v3i2.6387>
- Hastuti, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Food And Beverage Service terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Grand Dafam Rohan Syariah. *Jurnal Ekobis Dewantara*, 2(3).
- Hamzah, T. (. (2021). *Restoran: Pengertian, Jenis dan Layanan yang Disediakan*. Yogyakarta: Penerbit Akademika.
- Juniasih, I. A. K., Suastama, I. B. R., & Ramadiputra, I. G. A. (2023). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Grand Livio Hotel Bali. *Forum Manajemen*, 21(2), 43–56. <https://doi.org/10.61938/fm.v21i2.529>
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kotler, P. (2006). *Marketing Management*. 12th Edition. Prentice Hall: New Jersey.
- Kotler, P. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Laksana, I. (2018). *Manajemen Pelayanan: Konsep, Strategi dan Praktik*. Jakarta: Penerbit Cerdas.
- Lumempow, K. R., Worang, F. G., & Gunawan, E. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan harga terhadap kepuasan konsumen pada swiss belhotel maleosan manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 11(1), 1–11.

- Moenir, H. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sihite, H. Y., & Handayani, N. F. (2023). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Pelanggan Di The Patio Restaurant Natra Bintan. *Bogor Hospitality Journal*, 7(2), 83–96.
- Sinulingga, M. (2021). *Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen*. Jakarta: Penerbit Pustaka Ilmu.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Alfabet.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyanto, S. &. (2021). *Pengenalan Restoran dan Manajemen Layanan Makanan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Susepti, A., Hamid, D., & Kusumawati, A. (2017). Kepuasan Dan Loyalitas Tamu Hotel (Studi tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 50(5), 27–36.
- Tjiptono, F. (. (2019). *Manajemen Pemasaran Jasa: Fokus pada Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2017). *Service, Quality & Satisfaction. 3rd Edition.* . Yogyakarta: Andi.
- Udayana, W. &. (2020). *Food and Beverage Service in the Hospitality Industry*. Bali: Penerbit Udayana Press.
- Widiastini, I. (2020). *Manajemen Food and Beverage dalam Industri Perhotelan*. Denpasar: Penerbit Ganesha.
- Yulita, R., & Safrizal. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Grand Hawaii Hotel Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(01), 115–124