

SKRIPSI
IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN TAMU DOMESTIK
DI MANDALIKA BEACH CLUB, LOMBOK



POLITEKNIK NEGERI BALI

Sumardi Jaya

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

SKRIPSI
IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN TAMU DOMESTIK
DI MANDALIKA BEACH CLUB, LOMBOK



POLITEKNIK NEGERI BALI

Sumardi Jaya
NIM 2415854021

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

SKRIPSI
IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN TAMU DOMESTIK
DI MANDALIKA BEACH CLUB, LOMBOK

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

Sumardi Jaya
NIM 2415854021

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya yang dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat menyusun skripsi yang berjudul “Implementasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu Domestik di Mandalika *Beach Club*, Lombok.” dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan mencapai gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada mereka yang telah mendukung, membantu, serta membimbing sehingga skripsi ini dapat diselesaikan:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Nyoman Sri Astuti SST.Par. M.Par. selaku Ketua Jurusan yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang membantu memberikan kelancaran dan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata.
4. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Elvira Septevany, S.S., M.Li. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan pandangan, arahan, motivasi, dan meluangkan waktu untuk membimbing penulis demi kelancaran penyusunan skripsi ini.
6. Drs. I Gusti Putu Sutarma, M. Hum. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan pandangan, arahan, motivasi, dan meluangkan waktu untuk membimbing penulis demi kelancaran penyusunan skripsi ini.
7. Ni Ketut Bagiaastuti, S.H., M.H. selaku Koordinator RPL PNB sekaligus pembimbing PKMPN yang telah memberikan arahan, bimbingan, saran serta dorongan yang sangat berarti kepada penulis dalam laporan Praktik Kerja Lapangan.

8. Manajemen dan staf Mandalika *Beach Club* yang memberikan *support* kepada penulis khususnya di bagian *sales & marketing* yang telah memberikan dukungan, bantuan dalam pengumpulan data, pemahaman serta penyaluran ilmu baru bagi penulis yang sangat berguna untuk kelancaran penulisan skripsi ini.
9. Para dosen di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan.
10. Keluarga terutama istri dan anak, kedua orang tua penulis yang selalu memberikan dukungan dan doa.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk perbaikan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Penulis

Sumardi Jaya

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRAK

Jaya, Sumardi. (2025). *Implementasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Domestik di Mandalika Beach Club, Lombok*. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Elvira Septevany, S.S., M.Li. dan Pembimbing II: Drs. I Gusti Putu Sutarma, M. Hum.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Tamu, Mandalika Beach Club, Wisatawan Domestik

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu domestik di Mandalika Beach Club, Lombok. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya ulasan negatif dari tamu domestik terkait pelayanan yang diterima, meskipun fasilitas yang ditawarkan telah dirancang secara estetis dan fungsional. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Responden dalam penelitian ini berjumlah 91 orang tamu domestik yang dipilih menggunakan metode purposive sampling. Analisis data dilakukan dengan uji regresi linear sederhana menggunakan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu domestik. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan yang konsisten dan berorientasi pada kebutuhan tamu dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

Jaya, Sumardi. (2025). *Implementation of Service Quality to Domestic Guest Satisfaction at Mandalika Beach Club, Lombok. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali.*

The undergraduate thesis has been supervised and approved by Supervisor I: Elvira Septevany, S.S., M.Li. and Supervisor II: Drs. I Gusti Putu Sutarma, M. Hum.

Keywords: Service Quality, Guest Satisfaction, Mandalika Beach Club, Domestic Tourists

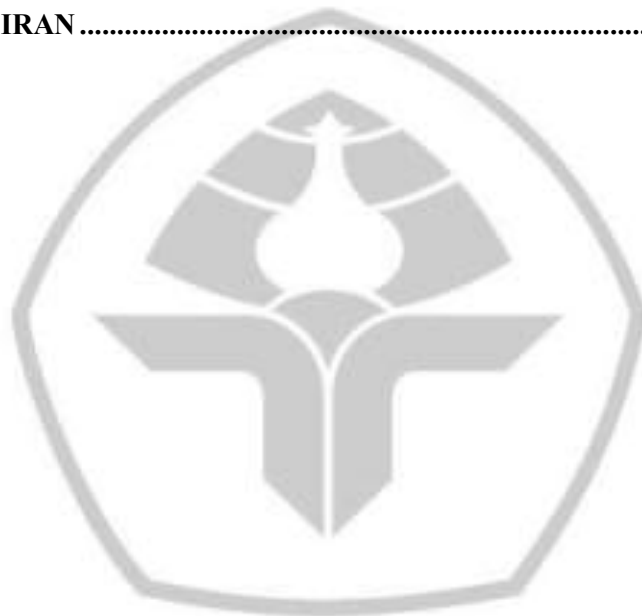
This study aims to analyze the implementation of service quality on the satisfaction of domestic guests at Mandalika Beach Club, Lombok. The research is motivated by several negative reviews from domestic visitors regarding the service quality, despite the facility's aesthetic and functional design. This research employs a descriptive quantitative method, with data collected through observation, questionnaires, and documentation. A total of 91 domestic guests were selected using purposive sampling. Data analysis was carried out using simple linear regression assisted by SPSS. The results show that service quality, which includes tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, has a significant influence on domestic guest satisfaction. Therefore, consistently improving service quality with a guest-oriented approach can increase customer satisfaction and loyalty.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktis.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Restoran dan Beach Club (Bar).....	7
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.3 Kepuasan Tamu	13
2.2 Penelitian Sebelumnya	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian.....	25
3.2 Objek Penelitian	25
3.3 Identifikasi variabel	26
3.4 Definisi Operasional Variabel	27
3.5 Jenis dan Sumber Data	29
3.5.1 Jenis Data.....	29
3.5.2 Sumber Data	30
3.6 Populasi dan Sampel Penelitian	31

3.7 Teknik Pengumpulan Data	32
3.8 Teknik Analisis Data	34
3.8.1 Analisis Deskriptif Kualitatif	34
3.8.2 Analisis Kuantitatif	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.2 Hasil dan Pembahasan	52
DAFTAR PUSTAKA	80
DAFTAR LAMPIRAN	83



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel Kualitas Pelayanan	28
Tabel 3.2 Variabel Kepuasan Tamu	30
Nilai Alpha dengan Tingkat Reliabilitas	38
Tabel 3.4 Skala Sikap Responden	38
Tabel 4.1 Distribusi Karakteristik Responden	59
Tabel 4.2 Penilaian Tamu Domestik mengenai Kualitas Pelayanan	61
Tabel 4.3 Penilaian Tamu Domestik mengenai variabel Kepuasan	63
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	66
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	67
Tabel 4.6 Uji Normalitas	68
Tabel 4.7 Uji Linearitas.....	70
Tabel 4.8 Uji Heteroskedastisitas	71
Tabel 4.9 Uji Heteroskedastisitas transformasi logaritma natural (Ln)	72
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana	73
Tabel 4.11 Uji T.....	75
Tabel 4.12 Uji Koefisien Determinasi.....	76

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ulasan Tamu.....	3
Gambar 1.2 Ulasan Tamu.....	3



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Melakukan Penelitian.....	74
Lampiran 2 Hasil Wawancara	75
Lampiran 3 Fasilitas Mandalika Beach Club	76
Lampiran 4 Pedoman Wawancara.....	78
Lampiran 5 Kuesioner.....	83
Lampiran 6 Hasil Olah Data SPSS versi 25	85



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keindahan Pantai Kuta Mandalika dengan pasir putih berbentuk merica dan laut yang jernih menjadi daya tarik utama wisatawan. Meningkatnya kunjungan wisatawan mendorong pembangunan hotel dan restoran, seperti Mandalika *Beach Club* yang mengusung konsep restoran sekaligus *beach club*. Seiring bertambahnya rumah makan dan restoran, persaingan antar pelaku usaha pun semakin ketat. Rachman et al. (2022), menyatakan bahwa untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu menampilkan produk terbaik dan memenuhi selera konsumen yang terus berkembang.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara (Lampiran 2) ditemukan bahwa tamu yang berkunjung ke Mandalika Beach Club didominasi oleh tamu domestik. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Kunjungan Tamu ke Mandalika Beach Club

No	Bulan (Tahun)	Jumlah kunjungan (orang)	Domestik (orang)	Mancanegara (orang)
1	Oktober (2024)	1.200	780	420
2	November (2024)	1.450	943	507
3	Desember (2024)	2.100	1365	753
4	Januari (2025)	1.750	1138	612

Sumber: *Receptionist* Mandalika Beach Club, (2025)

Berdasarkan Tabel 1.1, dapat diketahui bahwa tamu yang berkunjung ke Mandalika *Beach Club* didominasi oleh wisatawan domestik. Sebagian besar merupakan tamu individu, diikuti oleh tamu kelompok seperti keluarga dan instansi yang mengadakan acara tertentu. Data dari *log book* tamu selama periode Oktober

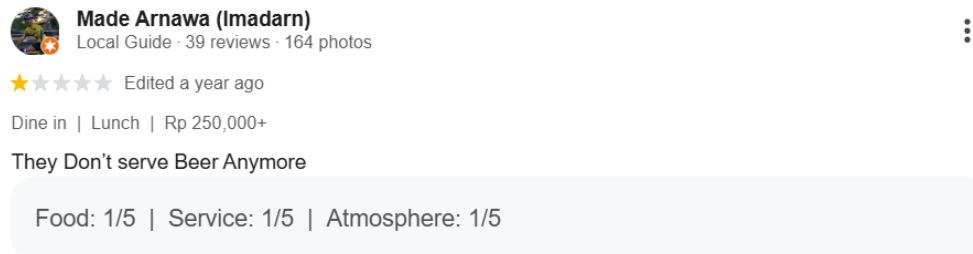
2024 hingga Januari 2025 menunjukkan bahwa tamu domestik mencakup sekitar 65% dari total kunjungan, sedangkan tamu mancanegara sebesar 35%.

Salah satu upaya meningkatkan kualitas layanan adalah dengan meninjau ulasan tamu, mengembangkan menu baru, serta memberikan pelatihan kepada staf. Pelatihan yang dirancang berdasarkan masukan pelanggan dapat meningkatkan kemampuan staf dalam menangani keluhan dan memberikan layanan yang lebih baik (Sandy, 2025). Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bukti fisik) (Matantu et al., 2020). Dimensi ini dapat menjadi acuan dalam menilai apakah suatu pelayanan mampu memenuhi atau melebihi ekspektasi tamu. Kualitas pelayanan yang baik akan berpengaruh pada kepuasan, loyalitas, serta rekomendasi tamu kepada orang lain. Mandalika Beach Club telah mengimplementasikan kelima dimensi ini dalam operasionalnya. Dari aspek *tangibles*, fasilitas yang ditawarkan seperti kolam renang, *lounge*, dan area restoran dirancang dengan estetika dan kenyamanan. Dari sisi *reliability*, staf dinilai mampu memberikan pelayanan yang konsisten. Pada dimensi *responsiveness*, staf cenderung cepat tanggap terhadap permintaan tamu. Dimensi *assurance* tampak dari standar kebersihan dan keamanan yang diterapkan, sementara dimensi *empathy* ditunjukkan melalui pendekatan personal dalam melayani tamu.

Namun demikian, berdasarkan pengamatan awal dari hasil *review* di laman *Google Review*, beberapa tamu domestik masih merasa belum puas dengan kualitas pelayanan yang mereka terima. Kesan bahwa layanan yang diberikan belum cukup

personal dan kurang perhatian terhadap kebutuhan khusus masih sering muncul.

Sebagai contoh, komentar tamu seperti:



Gambar 1.1. Ulasan Tamu
Sumber: Google Review



Gambar 1.2. Ulasan Tamu
Sumber: Google Review

Gambar 1.1 menunjukkan kurangnya *emphaty* staf yaitu tidak memberikan layanan sesuai dengan preferensi pribadi tamu. Gambar 1.2 mengenai dimensi *reliability* yang menunjukkan bahwa staff tidak memberikan informasi yang akurat terkait jam operasional. Ulasan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh staf Mandalika Beach Club tidak dapat memenuhi standar kepuasan tamu. Tamu akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan tepat waktu. Kepuasan tamu muncul sebagai akibat dari kualitas pelayanan dan hubungan antara kualitas layanan, nilai, kepuasan dan niat perilaku (Laksaguna & Sucipto, 2019). Sari, (2020) Mendefinisikan guest satisfaction sebagai hasil keseluruhan yang ditentukan oleh persepsi tamu terhadap kualitas layanan

yang diberikan. Artikel ini menekankan bahwa kualitas layanan (*service quality*) berperan sebagai variabel yang memediasi antara pengalaman tamu dan loyalitas mereka.

Berdasarkan beberapa fakta di atas, hal ini penting untuk dikaji lebih lanjut dengan tujuan untuk menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan yang diterapkan di Mandalika *Beach Club* dapat memengaruhi kepuasan tamu domestik. Sehingga penulis akan melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu Domestik di Mandalika *Beach Club*, Lombok”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah implementasi kualitas pelayanan di Mandalika *Beach Club*, Lombok?
2. Bagaimanakah pengaruh implementasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu domestik di Mandalika *Beach Club*, Lombok?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengidentifikasi implementasi kualitas pelayanan di Mandalika *Beach Club*, Lombok.
2. Untuk menganalisis pengaruh implementasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu domestik di Mandalika *Beach Club*, Lombok.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat praktis dengan uraian sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Adapun manfaat teoritis dari penelitian ini adalah penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan serta berkontribusi dalam literatur khususnya yang berkaitan dengan tingkat kepuasan tamu domestik, sehingga hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan untuk penelitian selanjutnya mengenai implementasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu domestik pada restoran maupun bar, serta menambah pustaka di Politeknik Negeri Bali.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dan sumber informasi yang berguna bagi perusahaan Mandalika *Beach Club* untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh semua staf yang terlibat dalam menangani tamu domestik yang berkunjung.

3. Bagi Peneliti

Manfaat yang didapat dari penulis dengan adanya penelitian ini adalah menambah pengetahuan dan wawasan mengenai analisis tingkat kepuasan tamu domestik terhadap kualitas pelayanan pada restoran serta mengaplikasikan ilmu dengan teori yang didapat selama perkuliahan. Selain itu, penelitian ini merupakan

salah satu syarat akademik yang harus dipenuhi peneliti untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Tingkat kepuasan tamu domestik terhadap pelayanan di Mandalika Beach Club, Lombok, termasuk dalam kategori “Sangat Baik” berdasarkan hasil interpretasi kuesioner, dengan rata-rata persentase sebesar 84.97%. Penilaian ini mencakup delapan indikator utama, seperti: keramahan staf, kecepatan layanan, kebersihan, kenyamanan fasilitas, serta niat untuk kembali berkunjung dan memberikan rekomendasi. Seluruh indikator menunjukkan tingkat sangat terimplementasi yang konsisten, mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi ekspektasi tamu secara umum.

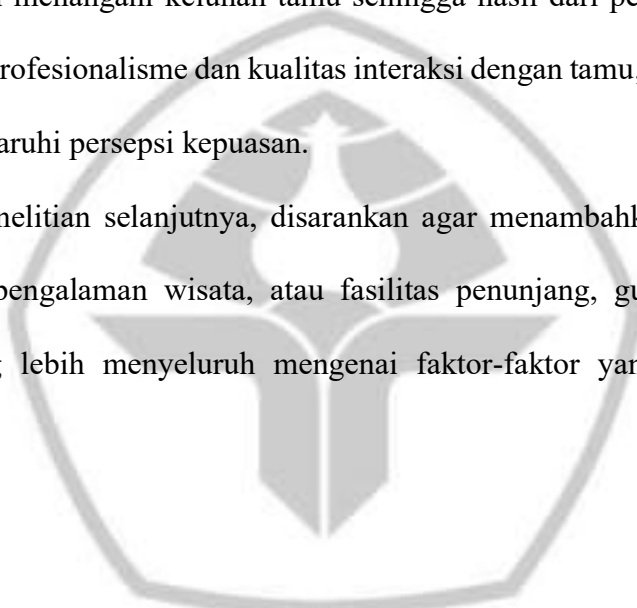
Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Tamu Domestik di Mandalika Beach Club, dengan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$) dan koefisien regresi sebesar 0,182. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,143 mengindikasikan bahwa 14,3% variasi Kepuasan Tamu Domestik dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan, sedangkan sisanya 85,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Hal ini menandakan pentingnya evaluasi lebih lanjut terhadap aspek-aspek pelayanan yang mungkin belum sesuai dengan ekspektasi tamu.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

Pihak manajemen Mandalika Beach Club sebaiknya melakukan mengevaluasi secara menyeluruh dimensi dari kualitas pelayanan yang diberikan, terutama yang berkaitan dengan kenyamanan, kecepatan layanan, sikap staf, dan fasilitas yang disediakan, agar lebih sesuai dengan ekspektasi tamu domestik. Selain itu, sebaiknya diberikan pelatihan berkala bagi staf dengan tema-tema pelatihan dalam menangani keluhan tamu sehingga hasil dari pelatihan ini dapat meningkatkan profesionalisme dan kualitas interaksi dengan tamu, karena aspek ini sangat memengaruhi persepsi kepuasan.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar menambahkan variabel lain seperti harga, pengalaman wisata, atau fasilitas penunjang, guna memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan tamu.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Edisi revisi, hlm. 245). Jakarta: Rineka Cipta.
- Arisanti, N. P. H., Trianasari, T., & Widiastini, N. M. A. (2024). Analysis of Service Quality and Customer Satisfaction at Spice Beach Club Lovina. *International Journal of Green Tourism Research and Applications*, 6(2), 83–90. <https://doi.org/10.31940/ijogtra.v6i2.83-90>
- Ashidiq1, D. G. (2024). *UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI KETERAMPILAN PRAMUSAJI DAN PEMAHAMAN MENU DI HOTEL COURTYARD BY MARRIOTT BANDUNG*. 19(1978), 3687–3694.
- Bahri, A. F. (2022). SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RESERVASI RESTORAN DAN PENYEWAAN RUANGAN BERBASIS MOBILE (Studi Kasus: Begadang Resto). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 3(4), 28–33.
<https://jim.teknokrat.ac.id/index.php/sisteminformasi/article/view/959%0Ahttps://jim.teknokrat.ac.id/index.php/sisteminformasi/article/viewFile/959/712>
- Basuki, A. T. (2015). Analisis Regresi dengan SPSS. In *Analisis Regresi dengan SPSS*. Katalog Dalam Terbitan (KDT).
- Dilla, N. F., & Surono. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan di the Langham Hotel Jakarta. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 876–882.
- Durianto, sugiarto, D., & Sitinjak, T. (n.d.). *Brand equality ten Strategi memimpin pasar* (2004th ed.). Gramedia.
- Gea Aprilyada, Muhammad Akbar Zidan, Nurlia, Risna Adypon Ainunisa, & Widi Winarti. (2023). Peran Kajian Pustaka Dalam Penelitian Tindakan Kelas. *Jurnal Kreativitas Mahasiswa*, 1(2), 165–173.
- Hasibuan, R. M., Harahap, F., & Lubis, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Cafe Vanilla Panyabungan. *Jurnal Misi Institut Pendidikan Tapanuli Selatan (IPTS)*, 4(3), 175–182.
- intan permata sari, nurul farida. (2020). *Copyrights @ Balitar Islamic University , Blitar-Indonesia Copyrights @ Balitar Islamic University , Blitar-Indonesia*. 5(2), 111–124.
- Istiyono, W. A., & Rizal, A. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Restoran Mie Gacoan Cabang Semarang). *SEIKO : Journal of Management & Business*, 5(2), 2022–2395. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v5i2.2174>
- Khairun, D. Y., Hakim, I. Al, & Abadi, R. F. (2021). Pengembangan pedoman observasi anak berkesulitan membaca (dyslexia). *Jurnal UNIK: Pendidikan*

- Luar Biasa*, 6(1), 59. <https://doi.org/10.30870/unik.v6i1.11877>
- Komala, C. C., Norisanti, N., & M. Ramdan, A. (2019). Analisis Kualitas Makanan dan Perceived Value terhadap Kepuasan Konsumen pada Industri Rumah Makan. *Jurnal Riset Inspirasi Manajemen Dan Kewirausahaan*, 3(2), 58–64. <https://doi.org/10.35130/jrimk.v3i2.62>
- Kurniadi, A., Baruna, D., Pascasarjana, P., Manajemen, M., & Mercu, U. (2017). 279546-Pengaruh-Kualitas-Layanan-Kualitas-Produ-6F80B398. VII(2), 345–357.
- Laksaguna, I. G. P., & Sucipto, I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Hotel. *Jurnal Riset Manajemen Indonsia(JRMI)*, 3(1), 120–134. <https://media.neliti.com/media/publications/75420-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kep.pdf>
- Lijan Poltak Sinambela, E. E. Ch. (2019). *Statistika Sosial: Teori Dan Aplikasi Untuk Mahasiswa Dan Peneliti Ilmu-Ilmu Sosial* (Monalisa (ed.); 1st ed.). PT RajaGrafindo Persada.
- Matantu, R. N., Tampi, D. L., & Joane, V. M. (2020). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Gran Puri Manado. *Productivity*, 1(4), 355–360.
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 4(1), 575–584.
- Nisari, M. A., & Özeren, E. (2024). Beach Clubs and Tourist Gaze: A Critical Inquiry into the Construction of Social Distinction. *Sosyal Mucit Academic Review*, 5(2), 223–244. <https://doi.org/10.54733/smar.1485144>
- Nizwar, Tousalwa, C. C., & Waelauruw, A. T. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Penyeberangan Rute Waipirit-Hunimua. *Jurnal Administrasi Terapan*, 3(1), 147–158.
- Oktarisa, F., Quarta, D., & Afrita, N. (2025). *Consumer Satisfaction in Online Counseling Service Users at Psychological Service Providers*. <https://doi.org/10.4108/eai.2-11-2024.2354580>
- Purwantama, I., Kualitas, P., Produk, A., Bahari, W., Kepuasan, T., & Dikabupaten, W. (n.d.). *Ibnu Purwantama, 2017 Pengaruh Kualitas Atribut Produk Wisata Bahari Terhadap Kepuasan Wisatawan Dikabupaten Belitung Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu*. 1–13.
- Rinalda Laia, A. E. dkk. (2021). Kepuasan Konsumen Melalui Kualitasprodukdanpelayanan Pada Resto Dak Nalgae. *1st SEMINAR NASIONAL TEKNOLOGI DAN MULTIDISIPLIN ILMU*, 181–188. <https://prosiding.stekom.ac.id/index.php/SEMNASTEKMU/article/view/102%0Ahttps://prosiding.stekom.ac.id/index.php/SEMNASTEKMU/article/dow>

nload/102/99

- Rosyidah Rachman, Abdul Rauf, & Arsih Dianti Savina. (2022). PENGARUH PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK (Studi Pada Konsumen Minimarket Parabot Mart Sumbawa Besar) Rosyidah. *77*, 8.5.2017, 2003–2005. <https://dataindonesia.id/sektor-riil/detail/angka-konsumsi-ikan-ri-naik-jadi-5648-kgkapita-pada-2022>
- Sandy, M. Y. (2025). Linking Employee Training And Development To Enhanced Customer Satisfaction In Hotels. *Journal of International Multidisciplinary Research*, 3(1), 56–70. <https://doi.org/10.62504/jimr1151>
- Siswanto, S. P., Dame, J., & Tehamen, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Minat Kunjung Pada Objek Wisata Yang Ada Dipulau Sara'a Kabupaten Kepulauan Talaud. *Literacy: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 3(1), 141–149. <https://doi.org/10.53682/literacyjpe.v3i1.4080>
- Skawanti, J. R., & Suhendar, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Restoran Raisha Butik Hotel Bogor. *Jurnal Industri Pariwisata*, 5(1), 111–121. <https://doi.org/10.36441/pariwisata.v5i1.992>
- Sriwulandari, T., & Ramadhan, R. A. (2022). The Influence of Food Product Quality and Service Quality on Purchase Decisions at 8Bars Resto & Bar Bekasi City. *Jurnal Pendidikan Tata Boga Dan Teknologi*, 3(3), 89. <https://doi.org/10.24036/jptbt.v3i3.507>
- Sugiono, Noerdjanah, & Afrianti Wahyu. (2020). Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur SG Posture Evaluation. *Jurnal Keterampilan Fisik*, 5(1), 55–61. <https://doi.org/10.37341/jkf.v5i1.167>
- Wijaya, W. R., Widayati, C. C., & Perkasa, D. H. (2023). Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Restoran ABC di Pantai Indah Kapuk). *Jurnal Kewirausahaan Dan Multi Talenta*, 1(3), 82–91.

POLITEKNIK NEGERI BALI