

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PRODUK MAKANAN
TERHADAP KEPUASAN TAMU
DI COURTYARD BALI NUSA DUA RESORT



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Putu Widiana Amarta

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PRODUK MAKANAN
TERHADAP KEPUASAN TAMU
DI COURTYAD BALI NUSA DUA RESORT



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Putu Widianana Amarta
NIM 2115834116

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK MAKANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI COURTYAD BALI NUSA DUA RESORT

Skripsi ini diusulkan sebagai satu dari syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Putu Widiana Amarta
NIM 2115834116**

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

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, Ida Sang Hyang Widhi Wasa, yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi dengan judul ”Pengaruh Kualitas Produk Makanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Courtyad Bali Nusa Dua Resort”.

Penulis mengharapakan kritik dan saran dari dosen dan rekan-rekan untuk menyempurnakan penelitian ini. Penelitian ini tidak mungkin selesai tanpa bantuan langsung maupun tidak langsung yang sangat berarti yang penulis terima selama pengerjaannya. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali, yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par. M.Par., selaku Ketua Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, untuk arahan dan pedoman selama masa studi penulis.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali dan juga selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberi bimbingan dan arahan dalam melakukan penyusunan skripsi.
4. Dr Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali yang telah memberi bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Drs. I Ketut Astawa, MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberi bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Mariano liuzza sebagai General Manager Food and Beverage Product di Courtyard Nusa Dua Resort.
7. Kedua orang tua penulis, Nyoman Gustare dan Wiriati, yang selalu memberi kasih sayang, doa, nasehat, semangat, serta atas kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis, yang termasuk anugerah terbesar dalam hidup. Penulis berharap bisa menjadi anak yang bisa dibanggakan.

8. Kepada orang tua kedua Winoto dan Dewi Masito , yang selalu memberi kasih sayang, doa, nasehat, semangat, serta atas kesabarnya yang luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis, yang termasuk anugerah terbesar dalam hidup. Penulis berharap bisa menjadi anak yang bisa dibanggakan.
9. Adik penulis, Kadek Revi Ayu Ariska yang jadi penyemangat dan support dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Untuk sahabat penulis, Gusti Ayu Kadek Sukma Ambali dan Gusti Ayu Putu Rahma Ambalika yang sudah memberi semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis

Ni Putu Widianita Amarta



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRAK

Amarta, Ni Putu Widiani (2025). c di Courtyad Bali Nusa Dua Resort. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh Pembimbing I: Drs. I Ketut Astawa, MM, dan Pembimbing II: Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd.

Kata kunci: Kualitas produk makanan, Kepuasan tamu, Hotel, Courtyard Bali Nusa Dua Resort

Penelitian ini bertujuan guna mengeksplorasi dampak dari mutu produk makanan terhadap kepuasan pengunjung di Courtyard Bali Nusa Dua Resort. Tujuan dilakukan penelitian ini yakni karena mutu makanan dianggap sebagai elemen penting dalam meningkatkan pengalaman menginap para tamu hotel. Beberapa masalah yang teridentifikasi di lapangan meliputi penyajian makanan dalam keadaan dingin serta gangguan dari serangga dan burung akibat lokasi yang terbuka. Peneliti dalam studi ini memakai metodologi kuantitatif dan metode survei untuk mengumpulkan data dari 100 partisipan. Regresi linier berganda dalam SPSS 27 dipakai untuk menganalisis data. Hasil studi menunjukkan bahwa, dengan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$) dan R^2 sebesar 13%, kualitas makanan secara signifikan memengaruhi kepuasan pengunjung. Artinya, peningkatan kualitas makanan, terutama dari segi rasa, estetika, daya tahan, dan kesesuaian produk, berkontribusi positif terhadap tingkat kepuasan tamu. Disarankan kepada pihak manajemen hotel untuk terus menjaga dan meningkatkan kualitas makanan, khususnya kebersihan dan suhu penyajian makanan buffet, agar dapat meningkatkan pengalaman menginap tamu secara keseluruhan.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

Amarta, Ni Putu Widianana (2025). *The Effect of Food Product Quality on Guest Satisfaction at Courtyad Bali Nusa Dua Resort*. Undergraduate Thesis: Manajemen Bisnis Priwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

This undergraduate thesis has been supervised and approved by Supervisor I: Drs. I Ketut Astawa, MM, and Supervisor II: Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd.

Keywords: *Quality of food products, Guest satisfaction, Hotel, Courtyard Bali Nusa Dua Resort*

This study aims to explore the impact of food product quality on guest satisfaction at the Courtyard Bali Nusa Dua Resort. This research was conducted because food quality is considered a crucial element in enhancing hotel guests' stay experience. Some issues identified in the field include cold food served and disturbance from insects and birds due to the open location. The researchers in this study used quantitative methodology and survey methods to collect data from 100 participants. Multiple linear regression in SPSS 27 was used to analyze the data. The results showed that, with a significance value of 0.000 (<0.05) and an R^2 of 13%, food quality significantly influenced guest satisfaction. This means that improving food quality, particularly in terms of taste, aesthetics, durability, and product suitability, positively contributed to guest satisfaction levels. It is recommended that hotel management continue to maintain and improve food quality, particularly the cleanliness and serving temperature of buffet meals, to improve the overall guest experience.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

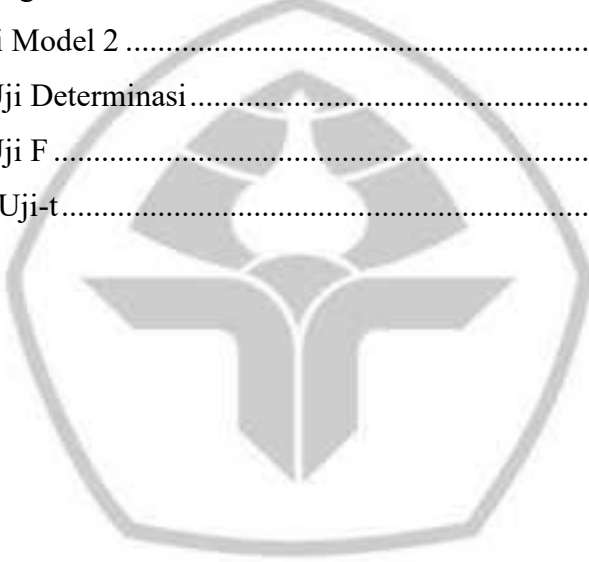
DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Tujuan Penelitian.....	2
1.4. Manfaat Penelitian.....	3
1.4.1 Manfaat Teoritis	3
1.4.2 Manfaat Praktis	3
1.5. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Hotel.....	6
2.1.2 Kualitas Produk Makanan	8
2.1.3 Kepuasan Tamu	9
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	10
2.3 Hipotesis Penelitian	13
BAB III METODE PENELITIAN	15
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian	15
3.2 Objek Penelitian	15
3.3 Identifikasi Variabel.....	15
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	16
3.5 Jenis dan Sumber Data	17
3.5.1 Jenis Data	17
3.5.2 Sumber Data	18
3.6 Penentuan Populasi dan Sampel	19
3.8 Analisis Data	22
3.8.1 Pengujian Persyaratan Instrumen.....	22

3.8.2 Uji validitas.....	22
3.8.3 Uji Reliabilitas	22
3.9 Uji Persyaratan Analisis Data	23
3.9.1 Uji Normalitas.....	23
3.9.2 Uji Linieritas	24
3.9.3 Uji Multikolinieritas	24
3.10 Metode Analisis Data	25
3.10.1 Analisis Statistik Deskriptif	25
3.10.2 Regresi Linier Berganda	26
3.11 Pengujian Hipotesis	26
3.11.1 Uji Parsial (Uji-t)	26
3.11.2 Uji F (Secara Simultan)	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian	29
4.1.1 Lokasi Penelitian	29
4.1.2 Sejarah Singkat Hotel Courtyard Nusa Dua.....	29
4.1.3 Bidang Usaha	31
4.1.4 Struktur Organisasi	37
4.2 Statistik Deskriptif Responden.....	40
4.2.1 Kewarganegaraan Peserta	40
4.2.2 Rentang Usia Peserta	41
4.2.3 Jenis Kelamin Peserta	41
4.2.4 Interpretasi Umum	41
4.3 Deskripsi Hasil Penelitian	42
4.3.1 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk	42
4.3.2 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Tamu	46
4.4 Analisis Data.....	49
4.4.1 Uji Validitas	49
4.4.2 Uji Reliabilitas	50
4.5 Analisis Jalur	51
4.5.1 Koefisien Determinasi	52
4.5.2 Uji – F	53
4.5.3 Pengujian Hipotesis (Uji – t)	54
4.6 Pembahasan	55
4.6.1 Kualitas Produk Makanan di Courtyard Bali Nusa Dua Resort	55
4.6.2 Pengaruh Kualitas Produk Makanan Terhadap Kepuasan Tamu	56
BAB V PENUTUP.....	59
5.1 Simpulan.....	59
5.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN.....	65

DAFTAR TABEL

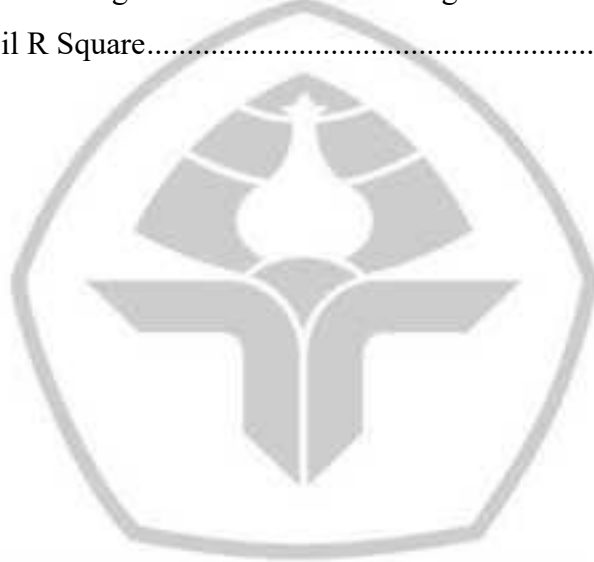
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	16
Tabel 3. 2 Daftar Interpretasi Koefisien r.....	23
Tabel 4. 1 Jenis Kamar di Courtyard by Marriot Bali Nusa Dua Resort	32
Tabel 4. 2 Restaurant Courtyard by Marriot Bali Nusa Dua Resort	33
Tabel 4. 3 Pool Courtyard by Marriot Bali Nusa Dua Resort	34
Tabel 4. 4 Tabel Hasil uji validitas	50
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4. 6 Tabel Regresi Model 1	51
Tabel 4. 7 Regresi Model 2	52
Tabel 4. 8 Hasil Uji Determinasi.....	53
Tabel 4. 9 Hasil Uji F	53
Tabel 4. 10 Hasil Uji-t.....	54



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Courtyard Suite	32
Gambar 4. 2 SPA	33
Gambar 4. 3 Fitness Center	34
Gambar 4. 4 Outdoor Lagoon Pool	34
Gambar 4. 5 KID'S CLUB HOUSE	35
Gambar 4. 6 Ball Room	35
Gambar 4. 7 Courtyard Garden	36
Gambar 4. 8 Struktur Organisasi Food and Beverage Service	37
Gambar 4. 9 Hasil R Square	52



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian	65
Lampiran 2 Pedoman Wawancara	66
Lampiran 3 Kuesioner Indikator Kepuasan Tamu	70
Lampiran 4 Kuesioner Produk Makanan	71
Lampiran 5 Tabulasi Hasil Kuesioner	74
Lampiran 6 Output Hasil Analisis Data	75



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Courtyard Bali Nusa Dua resort termasuk satu dari hotel berbintang lima ada di Bali, terletak di Kawasan ITDC (Indonesia *Tourism Development Corporation*). Courtyard Bali Nusa Dua Resort memiliki beberapa departemen diantaranya yakni *Front Office Departemen*, *Human Resource Departemen*, *Food & Beverage Departement*, *Houskeeping Departement* dan *Food & Beverage Service*. Departemen Makanan dan Minuman terdiri dari tiga bagian: Departemen Makanan dan Minuman bertanggung jawab untuk mengolah makanan dan memberi hidangan yang terjamin kualitasnya serta kebersihan dari makanan dan minuman yang disajikan kepada tamu. Dari menerima pesanan hingga pelanggan pergi, departemen Layanan Food & Beverage bertanggung jawab atas penyajian makanan dan minuman yang diantar.

Di Courtyard Bali Nusa Dua Resort, terdapat banyak *section* yang bertanggung jawab atas berbagai aspek proses *Food & Beverage Production*. *Section* ini terdiri dari *pastry*, *hot kitchen*, *butcher*, *cold kitchen*, *pizza*. untuk melancarkan operasional kerja. *Pastry section* termasuk satu dari bagian *food & beverage production* yang ada di Courtyad Bali Nusa Dua Resort yang bertugas mengolah bahan makanan khususnya untuk *dessert* dan pembuatan order untuk menu *buffet* untuk *breakfast* dan *al'a carte menu*.

Kualitas dalam penyajian makanan merupakan aspek yang sangat penting, khususnya ketika makanan yang akan disajikan. Secara umum, kualitas dapat diartikan sebagai upaya untuk melakukan perbaikan yang berkelanjutan dibandingkan hari sebelumnya, meskipun standar kualitas bersifat relatif. Oleh karena itu, suatu usaha yang dikelola secara profesional perlu menerapkan standar tertentu guna menghasilkan produk yang konsisten. Upaya peningkatan kualitas makanan dapat dilakukan melalui perbaikan aroma, tekstur, suasana, dan tampilan hidangan. Di samping itu, aspek sanitasi pada area produksi maupun pelayanan makanan juga harus menjadi perhatian utama dalam menjamin mutu keseluruhan. (Ekawatiningsih, 2020)

Namun disini penulis menemukan beberapa masalah seperti makanan yg *disetup* di *buffet* dingin sehingga menyebabkan tamu komplain dan tidak sedikit makanan yang dihinggapi lalat dan dimakan burung karena ruangnya terbuka.

1.2. Rumusan Masalah

Untuk melakukan penelitian ini, rumusan masalah yang harus diidentifikasi yakni :

1. Bagaimanakah kondisi kualitas produk makanan di Courtyard Bali Nusa Dua Resort?
2. Bagaimana pengaruh kualitas produk makanan terhadap kepuasan tamu di Courtyard Bali Nusa Dua Resort?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini antara lain

1. Untuk mengidentifikasi kualitas produk makanan di Courtyard Bali Nusa Dua Resort.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk makanan terhadap kepuasan tamu di Courtyard Bali Nusa Dua Resort.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini yakni :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini akan membantu dalam menyediakan referensi dan materi untuk penelitian masa depan, yang kemudian dapat diperluas.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini dilakukan dengan harapan bahwasanya akan memberi manfaat bagi:

1. Bagi Perusahaan

Courtyard Bali Nusa Dua Resort dapat memakai ini sebagai titik awal percakapan tentang cara meningkatkan penawaran resor.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Untuk dipakai oleh mahasiswa Politeknik Negeri Bali sebagai bahan kajian dan referensi.

3. Bagi Peneliti

Meningkatkan pemahaman dan pengalaman peneliti dalam memakai informasi ilmiah untuk menghasilkan karya ilmiah asli.

1.5. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Tujuan penelitian ini yakni untuk mengkaji hubungan antara kualitas produk makanan yang disajikan di Courtyard Bali Nusa Dua Resort dan tingkat kepuasan tamu selama menginap di sana. Cakupan dan batasan penelitian berikut ini ditetapkan untuk menjamin keakuratan analisis dan kegunaan hasil :

1. Variabel Penelitian: Penelitian ini secara eksklusif berfokus pada dua variabel utama:

- a. Variabel Independen: Kualitas Produk Makanan. Definisi operasional kualitas produk makanan dalam penelitian ini akan mencakup dimensi-dimensi yang relevan dengan persepsi tamu, seperti rasa, tekstur, presentasi, kebersihan, variasi, dan suhu makanan.
- b. Variabel Dependen: Kepuasan Tamu. Kepuasan tamu akan diukur berdasarkan persepsi keseluruhan tamu terhadap pengalaman bersantap mereka di Courtyard Bali Nusa Dua Resort, yang mencakup harapan versus kinerja aktual makanan yang disajikan.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian ini yakni Courtyard Bali Nusa Dua Resort. Ini berarti bahwasanya seluruh data primer akan dikumpulkan dari tamu yang menginap atau pernah bersantap di fasilitas makanan dan minuman (F&B) yang tersedia di resor tersebut.

3. Subjek Penelitian

Subjek penelitian yakni tamu yang telah mengonsumsi produk makanan di Courtyard Bali Nusa Dua Resort. Kriteria inklusi untuk subjek akan ditetapkan

secara jelas (misalnya, tamu yang telah makan setidaknya satu kali di restoran utama atau fasilitas F&B lainnya di resor selama periode tertentu).

4. Lokasi Penelitian

Penelitian ini secara spesifik dilaksanakan di MoMo Cafe Courtyard Bali Nusa Dua Resort, Nusa Dua, Bali, Indonesia. Temuan dari penelitian ini bersifat spesifik untuk lokasi ini dan mungkin tidak dapat digeneralisasi langsung ke resor atau hotel lain tanpa penyesuaian yang cermat.

5. Periode Penelitian

Penelitian ini secara dilaksanakan mulai Februari 2025 hingga bulan Juli 2025



BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Dari pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwasanya kualitas produk makanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan tamu di Courtyard Bali Nusa Dua Resort. Hal ini terlihat dari rata – rata respon dari 100 respon terkait indikator pada variabel kualitas produk makanan dan indikator kepuasan tamu. Hasilnya menyatakan bahwasanya rata rata skala interval tertinggi pada variabel kualitas produk makanan berada pada pernyataan indikator ke empat (perceived quality) dengan rata rata 4,32 berdasarkan pernyataan “makanan dan minuman yang disajikan hotel aman dikonsumsi”, yang menandakan bahwasanya memang pernyataan tersebut mendapat respon yang sangat baik dari para responden. Selain itu, pada indikator kepuasan tamu yang berdasarkan pada tiga indikator dari variabel kepuasan tamu, dengan rata rata skala interval tertinggi berada pada pernyataan indikator pertama (kesesuaian harapan) dengan rata rata 4,37 berdasarkan pernyataan “Saya puas terhadap kualitas makanan Courtyard Restoran, karena rasanya sangat enak serta pas untuk dinikmati.”, yang menandakan bahwasanya memang pernyataan tersebut mendapat respon yang sangat baik dari para responden.

Sebuah studi regresi linier dasar menunjukkan bahwasanya kualitas produk makanan di Courtyard Bali Nusa Dua Resort secara signifikan memengaruhi

kepuasan pengunjung. Dengan tingkat signifikansi 0,000 ($<0,05$), pengaruhnya sangat signifikan dan kuat. Nilai R^2 sebesar 0,427 memperkuat temuan ini, yang menunjukkan bahwasanya kualitas produk makanan menyumbang 42,7% varians kepuasan pengunjung dan variabel lain yang tidak terkait dengan studi menyumbang 57,3% sisanya. Dalam penelitian ini, persamaan model regresi yang dihasilkan adalah: $Y = 9,866 + 0,579Y_1 + e$. Dengan asumsi semua faktor lain tetap sama, hal ini menunjukkan bahwasanya akan ada peningkatan kepuasan tamu sebesar 0,579 unit untuk setiap peningkatan satu unit kualitas makanan. Hasil ini membuktikan bahwasanya peningkatan kualitas makanan, baik dari segi rasa, tampilan, kebersihan, hingga penyajian, secara langsung akan meningkatkan kepuasan tamu selama menginap dan menikmati layanan restoran di hotel. Dengan demikian, Courtyard Bali Nusa Dua Resort perlu terus menjaga dan meningkatkan kualitas produk makanan sebagai strategi utama dalam meningkatkan pengalaman positif dan loyalitas tamu

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberi saran sebagai berikut:

1. Peningkatan Kualitas Produk Makanan

Manajemen sebaiknya terus meningkatkan kualitas produk makanan, baik dari segi rasa, penyajian, kebersihan, maupun inovasi menu, karena terbukti berkontribusi terhadap tingkat kepuasan tamu.

2. Perluasan Fokus terhadap Faktor Lain

Mengingat pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan tamu hanya sebesar 13%, maka manajemen juga perlu memperhatikan faktor-faktor lain seperti kualitas pelayanan, suasana tempat, harga, serta interaksi staf terhadap tamu.

3. Penelitian Selanjutnya

Untuk penelitian di masa mendatang, disarankan agar menambahkan lebih banyak variabel independen agar mampu menjelaskan variasi dalam kepuasan tamu secara lebih menyeluruh. Selain itu, metode analisis yang lebih kompleks seperti regresi berganda atau SEM dapat dipakai untuk mendapatkan hasil yang lebih mendalam.

4. Evaluasi dan Monitoring Berkala

Disarankan agar dilakukan evaluasi berkala terhadap kualitas produk makanan melalui feedback tamu, agar perusahaan dapat merespons cepat terhadap penurunan kualitas maupun kebutuhan pasar yang berubah.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Aldo Yudita, M., & Sugiyono, E. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (Stiesia) Surabaya.
- Badan Pengembangan Dan Pembina Bahasa. (2012). Kamus Besar Bahasa Indonesia. <https://Kbbi.Kemdikbud.Go.Id/>.
- Fandy Tjiptono. (2007). Service, Quality, And Satisfaction. <https://Library.Stik-Ptik.Ac.Id/Detail?Id=49176&Lokasi=Lokal>.
- Gaya, P., Transformasional, K., Kompensasi, D., Terhadap, F., Karyawan, K., Traya, P. T., Cisadane, T., Sani, E. P., Komala, Y., Damayanti, F., Saputra, D. H., & Ekonomi, F. (2021.). Estika Paramita Sani Dkk, 2021.
- Izzuddin Baihaqi, A., Ikaningtyas Dan, M., & Nirawati Dosen Progdri Administrasi Bisnis Fisip Upn, L. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Desain Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Motor Honda Beat 1. In Jurnal Bisnis Indonesia (Vol. 13, Issue 1).
- Kelvin, K., Lane Keller, K., & Osborn, E. (2015.). Marketing Management. (15 Th Global Edition) Edinburgh: Pearson Education. In Kasem Bundit Journal (Vol. 18, Issue 2).
- Kotler And Amstrong. (2013). Kotler Burton Deans Brown Amstrong Marketing 9th Edition. https://Books.Google.Co.Id/Books?Hl=En&Lr=&Id=8tjibaaaqbaj&Oi=Fnd&Pg=Pp1&Dq=Buku+Kotler+Dan+Armstrong&Ots=Jgaxrqa4lz&Sig=8gukrlxsxj6kgdxakdrz-Cghsoe&Redir_Esc=Y#V=Onepage&Q&F=False.
- Kotler, P. (2000). Marketing Management , Millenium Edition. Marketing Management, 23(6), 188–193. [https://Doi.Org/10.1016/0024-6301\(90\)90145-T](https://Doi.Org/10.1016/0024-6301(90)90145-T)
- Masinambow, R. P., Tampi, J. R. E., Program, L. F. T., Bisnis, S. A., & Administrasi, J. I. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Cv. Prayer Mebel Desa Tewasen Kabupaten Minahasa Selatan. In Productivity (Vol. 2, Issue 2).

- Meithiana Indrasari. (2019). Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan.
- Noeraini, I. A. (2016). Sugiyono Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (Stiesia) Surabaya.
- Perda No 11 Tahun 2010 Tentang Kepariwisata. (N.D.).
 File:///C:/Users/Windows%2010/Downloads/Perda%20nomor%2011%20ta
 hun%202010%20tentang%20penyelenggaraan%20kepariwisataan.Pdf.
- Philip Kotlers. (1968). Mathematical Models Of Individual Buyer Behavior.
- Rahayu, E., Adilase, B. P., Subrata, G., & Yuliamir, H. (2022). Pengaruh Kualitas Makanan Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Banquet Awan Sewu Hotel.
- Serhan, M., & Serhan, C. (2019). The Impact Of Food Service Attributes On Customer Satisfaction In A Rural University Campus Environment. International Journal Of Food Science, 2019.
<https://doi.org/10.1155/2019/2154548>
- Skripsi Novianti Rambe 0801163067 (1). (2018).
- Surveyandini, M., Anggraeni, E. P., Wahyuningsih, S., Manajemen, P., Ekonomika, F., & Bisnis, D. (2023). Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen Pada Produk Kebab Turki Abi Umi (Vol. 17, Issue 2).
- Teknologi Industri Pertanian, J., & Pertanian Universitas Lambung Mangkurat Jl Jend Yani, F. A. (2018). Lya Agustina. 43, 246–254.
- Wahyu, A., & Putra, P. (2022.). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sugiyono Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (Stiesia) Surabaya.
- Wayan Widana, I., & Putu Lia Muliani, Mp. (2020). Uji Persyaratan Analisis.
- World Health Organization. (2013). Progress On Sanitation And Drinking Water .
https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=Zrexdaaaqbaj&oi=fnd&pg=pp1&dq=World+Health+Organization+Who+Sanitation&ots=8e7-To-03v&sig=Jas5kde6bgnlqbnj3uk-Yhzuwd8&redir_esc=Y#v=onepage&q=World%20health%20organization%20who%20sanitation&f=false.
- Ekawatiningsih, W. R. P. (2020). *Manajemen Pelayanan Makanan dan*

Minuman. UNY Press.

https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Pelayanan_Makanan_dan_Minuman/iKQPEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI