SKRIPSI

IMPLEMENTASI *SEQUENCE OF SERVICE* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI KAYANGAN RESTAURANT HOLIDAY RESORT LOMBOK

POLITEKNIK NEGERI BALI

I Wayan Suarta

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

SKRIPSI

IMPLEMENTASI *SEQUENCE OF SERVICE* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI KAYANGAN RESTAURANT HOLIDAY RESORT LOMBOK

POLITEKNIK NEGERI BALI

I Wayan Suarta
NIM 2415584045

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

SKRIPSI

IMPLEMENTASI *SEQUENCE OF SERVICE* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI KAYANGAN RESTAURANT HOLIDAY RESORT LOMBOK

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

POLITEKNIK NEGERI BALI

I Wayan Suarta
NIM 2415854045

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyusun Skripsi yang berjudul "Implementasi *Sequence of Service* dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di kayangan Restaurant Holiday Restaurant Holiday Resort Lombok" dalam keadaan tepat waktu. Penulisan Skripsi ini merupakan sebuah wadah penyalur ilmu dan minat mahasiswa agar bermanfaat dan bisa menjadi acuan referensi yang baku. Tujuan penulisan Skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat-syarat dalam menyelesaikan pendidikan D-IV dan memperoleh gelar Sarjana Terapan Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Ada beberapa kendala yang penulis temukan pada tahap penulisan Skripsi terkait mengumpulkan data ataupun sumber-sumber penunjang bagi kebutuhan penulisan laporan, namun berkat adanya bimbingan dan dukungan yang positif dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tak langsung, Skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Penulis berhasil menyelesaikan penulisan Skripsi ini berkat dukungan dan masukan yang terus-menerus diberikan oleh berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.e, Com., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan fasilitas serta kesempatan pada 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 dalam melaksanakan perkuliahan pada Jurusan Pariwisata serta turut membantu kelancaran penulis dalam melakukan penyusunan skripsi
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang serta membantu memberikan kelancaran dan masukan bagi penulis selama penyusunan skripsi
4. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

yang telah banyak memberikan dorongan dan motivasi untuk terselesaikannya skripsi ini

5. Ni Ketut Bagiastuti, SH.,MH.selaku Koordinator RPL – MBP PNB yang telah memberikan arahan serta kesempatan dalam proses penyusunan skripsi
6. I Ketut Suarta, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang serta memberikan pandangan, arahan, motivasi dan telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis demi kelancaran penyusunan Skripsi ini dari tahap awal sampai akhir
7. Dra. I.A. Kade Werdika Damayanti, M.Par. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, dukungan, dan bimbingan nya tanpa henti untuk membantu penulis agar dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan baik dan tepat waktu
8. I Ketut Murta Jaya Kusuma, M.Tr.Par.,CHA., selaku General Manager Holiday Resort Lombok yang telah memberikan motivasi dan Menginspirasi selama penyusunan skripsi ini, Edy kurniawan selaku Food and beverage directore Holiday resort lombok yang memberi petunjuk dan memberikan suport yang di butuhkan, serta Abdul rahim selaku Front ofice manager yang memberikan data dalam penelitian ini.
9. Seluruh anggota keluarga yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam bentuk fisik, materi maupun doa selama melakukan penulisan Skripsi Teman-teman kelas MBP yang selalu memberikan dorongan motivasi serta dukungan, penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
10. Teman-teman dan rekan-rekan yang selalu memberi support dan masukan yang bermanfaat bagi saya.

Penulis menyadari terdapat banyak kekurangan dalam Skripsi ini, dengan demikian dengan kerendahan hati penulis mengharapkan masukan dan saran yang bersifat membangun agar bisa menjadikannya lebih baik lagi. Akhir kata penulis menyampaikan terima kasih dan mohon maaf atas kesalahan dalam melakukan penulisan.

Penulis

I Wayan Suarta

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRAK

Suarta, I Wayan. (2025). *Implementasi Sequence of Service dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di kayangan Restaurant Holiday Restaurant Holiday Resort Lombok*. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: I Ketut Suarta, SE., M.Si dan Pembimbing II: Dra. I.A.Kade Werdika Damayanti, M.Par.

Kata kunci: Sequence of Service, Kepuasan Tamu, Kayangan Restaurant, Holiday Resort Lombok

Kayangan Restaurant di Holiday Resort Lombok, sebagai bagian dari industri pariwisata, berkomitmen memberikan layanan berkualitas kepada tamunya. Namun, untuk mengetahui sejauh mana implementasi Sequence of Service berkontribusi terhadap kepuasan tamu, diperlukan penelitian lebih lanjut. Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui implementasi *sequence of service* di Kayangan Restaurant Holiday Resort Lombok serta untuk mengetahui mengenai kepuasan tamu terhadap sequence of service yang telah diimplementasikan Kayangan Restaurant Holiday Resort Lombok. Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode penelitian deskriptif kualitatif, dengan informan yang digunakan adalah beberapa staf dan departemen head, seperti Food and Beverage Director, General Manager, Front Office Manager, dan Restaurant Manager. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data menggunakan teknik triangulasi data yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dalam penelitian ini menunjukan bahwa implementasi Sequence of Service di Kayangan Restaurant telah berjalan dengan baik dan sesuai standar operasional. Setiap tahapan pelayanan, mulai dari penyambutan tamu, pengambilan pesanan, hingga penyajian makanan, dilakukan dengan profesionalisme dan keramahan. Penerapan Sequence of Service ini berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan tamu, yang ditunjukkan oleh tanggapan positif dari para tamu, dimana dalam platform tripadvisor Kayangan Restaurant mendapat rating nyaris sempurna yaitu 4.9, hasil ulasan kepuasan tamu pada platform tersebut menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa implementasi Sequence of Service di Kayangan Restaurant Holiday Resort Lombok secara efektif meningkatkan kepuasan tamu. Dengan tetap menjaga kualitas pelayanan dan terus meningkatkan standar Sequence of Service, restoran dapat mempertahankan reputasi positifnya dan meningkatkan loyalitas tamu

ABSTRACT

Suarta, I Wayan. (2025). *Implementation of Sequence of Service in Increasing Guest Satisfaction at Kayangan Restaurant Holiday Restaurant Holiday Resort Lombok.* Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali.

This undergraduate thesis has been supervised and approved by Supervisor I: I Ketut Suarta, SE., M.Si and Supervisor II: Dra. I.A.Kade Werdika Damayanti, M.Par.

Keywords: Sequence of Service, Guest Satisfaction, Kayangan Restaurant, Holiday Resort Lombok.

Kayangan Restaurant at Holiday Resort Lombok, as part of the tourism industry, is committed to providing high-quality service to its guests. However, further research **********is needed to determine the extent to which the implementation of the Sequence of Service contributes to guest satisfaction. The aim of this study is to examine the implementation of the Sequence of Service at Kayangan Restaurant Holiday Resort Lombok and to assess guest satisfaction with the Sequence of Service that has been implemented at Kayangan Restaurant. The research method used is descriptive qualitative, with informants including several staff members and department heads, such as the Food and Beverage Director, General Manager, Front Office Manager, and Restaurant Manager. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. The data analysis technique used is triangulation, which involves data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of this study show that the implementation of the Sequence of Service at Kayangan Restaurant has been carried out effectively and in accordance with operational standards. Every stage of service, from guest reception and order taking to food serving, is conducted with professionalism and friendliness. The implementation of the Sequence of Service significantly contributes to increasing guest satisfaction, as evidenced by positive feedback from guests. On the TripAdvisor platform, Kayangan Restaurant has received an almost perfect rating of 4.9, reflecting a high level of guest satisfaction. The conclusion of this study is that the implementation of the Sequence of Service at Kayangan Restaurant Holiday Resort Lombok effectively enhances guest satisfaction. By maintaining service quality and continuously improving the standards of the Sequence of Service, the restaurant can uphold its positive reputation and increase guest 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 GAMBAR **xiii**

DAFTAR TABEL **xiv**

DAFTAR LAMPIRAN **xv**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 6

1.3 Tujuan Penelitian 7

1.4 Manfaat Penelitian 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **10**

2.1 Landasan Teori 10

2.1.1 Hotel 10

2.1.3 Pelayanan 17

2.1.4 Sequence of Service 20

2.1.5 Kepuasan Tamu 27

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya 31

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB III METODE PENELITIAN **36**
3.1 Lokasi dan Periode 36
3.2 Objek Penelitian 36
3.3 Identifikasi Variabel 37
3.4 Definisi operasioanl Variabel 38
3.5 Jenis dan Sumber Data 42
3.6 Penentuan Informan 43
3.7 Pengumpulan Data 44
3.8 Analisis Data 46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN **63**
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian 63
4.1.1 Sejarah Holiday Resort Lombok 64
4.1.2 Visi dan Misi Holiday Resort Lombok 65
4.1.3 Bidang Usaha Holiday Resort Lombok 66
4.2 Penyajian Hasil Penelitian 72
4.2.1 Implemntasi Squence of Service di Kayangan Restaurant 72
4.2.2 Implementasi Sequence of Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Kayangan Restaurant Holiday Resot Lombok 86

BAB V PENUTUP **98**
5.1 Kesimpulan 98
5.2 Saran 99

DAFTAR PUSTAKA **101**
LAMPIRAN **103**

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya 33

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel 38

Tabel 4.1 Rating Kayangan Restaurant Di Tripadvisor 93

Tabel 4.2 Rekapituasi Rating Kayangan Restaurant Di Tripadvisor 94

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Rating Makanan, Pelayanan dan Harga Dari Penilaian Tripadvisor 5

Gambar 3.1 Peta Lokasi Holiday Resort Lombok 35

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Holiday Resort Lombok 71

Gambar 4.2 Hubungan Squence of Service Dengan Kepuasan Tamu 85

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Wawancara 87

Lampiran 2. Lembar Hasil Wawancara 89

Lampiran 3. Tabulasi Hasil Wawancara 99

Lampiran 4. Rating Ulasan Tamu Online Kayangan Restauran di Platform Tripadvisor 102

Lampiran 5. Dokumentasi berkas Sequence of Service Kayangan Restaurant 109

Lampiran 6. Data Profil Holiday Resort Lombok 115

Lampiran 7. Struktur Lengkap Organisasi Holiday Resort Lombok 116

Lampiran 8. Surat Ijin Penelitian 118

Lampiran 9. Dokumentasi Wawancara Informan Holiday Resort Lombok 119

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata, khususnya sektor perhotelan, memainkan peran vital dalam perekonomian global, termasuk di Indonesia. Sebagai negara kepulauan dengan kekayaan alam dan budaya yang melimpah, Indonesia memiliki potensi wisata yang besar, yang mencakup berbagai jenis wisata, seperti wisata alam, wisata bahari, serta wisata budaya. Selain itu, sektor pariwisata Indonesia juga didorong oleh kekayaan warisan budaya yang beragam, mulai dari situs sejarah, kebudayaan tradisional, hingga keindahan alam yang menakjubkan. Dalam beberapa tahun terakhir, Indonesia telah menyaksikan pertumbuhan signifikan dalam jumlah wisatawan domestik maupun mancanegara yang berkunjung ke berbagai destinasi pariwisata di seluruh nusantara (Darmaista, 2020)

Nusa Tenggara Barat (NTB) merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang turut merasakan dampak positif dari perkembangan industri pariwisata. Lombok, sebagai salah satu destinasi utama di NTB, telah menjadi tujuan wisata populer bagi wisatawan internasional. Peningkatan jumlah wisatawan mancanegara yang mengunjungi Lombok menunjukkan betapa tingginya minat wisatawan terhadap potensi wisata alam yang dimiliki daerah ini. Data dari Badan Pusat Statistik Provinsi NTB (NTB) menunjukkan bahwa Bandara Internasional Zainuddin Abdul Madjid (BIZAM) yang terletak di Lombok, mengalami kenaikan signifikan dalam jumlah kedatangan wisatawan mancanegara, yang mencapai 56,27 persen pada Februari 2024 dibandingkan Januari 2024, serta kenaikan

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

229,00 persen dibandingkan dengan Februari 2023. Peningkatan ini menandakan betapa besar permintaan terhadap pariwisata di Lombok, yang memberikan dampak positif terhadap sektor-sektor terkait, termasuk perhotelan dan restoran BPSP NTB, (2024).

Seiring dengan meningkatnya jumlah wisatawan yang berkunjung ke Lombok, permintaan akan akomodasi dan fasilitas pendukung lainnya, seperti hotel dan restoran, juga meningkat. Oleh karena itu, penting bagi pengelola hotel untuk terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada tamu guna menjaga daya saing. Hotel-hotel di Lombok, khususnya yang berada di kawasan wisata seperti Senggigi, bersaing untuk menawarkan berbagai layanan terbaik, mulai dari akomodasi yang nyaman, fasilitas pendukung seperti spa dan gym, hingga restoran yang menyajikan makanan berkualitas. Dengan demikian, pengelolaan hotel yang baik menjadi kunci untuk menarik wisatawan agar memilih hotel tersebut sebagai tempat menginap, sekaligus menikmati layanan lainnya, termasuk restoran (Permana, 2023) Hotel yang mengutamakan kualitas pelayanan akan lebih mudah mempertahankan pelanggan dan meningkatkan reputasinya di mata konsumen. Salah satu hal yang sangat diperhatikan oleh wisatawan adalah pelayanan yang diberikan oleh staf hotel, khususnya di restoran. Restoran di hotel memiliki peran yang sangat penting, karena selain menyajikan makanan dan minuman, restoran juga berfungsi sebagai tempat untuk bersosialisasi, menikmati waktu bersama keluarga atau kolega, dan bahkan sebagai sarana untuk merasakan pengalaman kuliner yang berkesan. Dalam hal ini, kualitas pelayanan restoran sangat menentukan tingkat kepuasan pelanggan,

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

yang pada akhirnya akan mempengaruhi reputasi hotel itu sendiri (Permana, 2023).

Restaurant merupakan usaha jasa makanan yang menyediakan tempat untuk makan, minum, dan bersosialisasi, dengan penekanan pada penyajian makanan yang disiapkan secara profesional. Restoran merupakan entitas bisnis yang menawarkan pengalaman makan yang komprehensif, termasuk makanan, minuman, layanan, dan suasana, yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Selain itu restoran dapat dijadikan sebagai tempat yang menyediakan makanan dan minuman untuk dikonsumsi di tempat atau dibawa pulang, dengan fokus utama pada kualitas makanan, layanan, dan pengalaman pelanggan (DiPietro, 2020; Kwon & Jang, 2020; Ryu & Lee, 2020).

Kayangan Restaourant Holiday Resort Lombok mengadopsi konsep pelayanan yang dikenal dengan istilah *sequence of service*, *sequence of service* adalah rangkaian atau tahapan dalam memberikan pelayanan yang dimulai dari penyambutan tamu hingga tamu meninggalkan restoran. Konsep ini penting untuk memastikan bahwa setiap tahapan pelayanan dilakukan dengan cara yang konsisten dan profesional. Pelayanan yang terstruktur dengan baik akan memudahkan staf dalam memberikan pengalaman yang memuaskan bagi tamu. Pelayanan yang buruk, sebaliknya, dapat menyebabkan ketidakpuasan tamu yang berujung pada penurunan reputasi restoran dan hotel.

Keberhasilan dalam menerapkan *sequence of service* akan meningkatkan kualitas pengalaman makan tamu di restoran, yang meliputi kecepatan pelayanan, keramahan staf, serta kualitas makanan yang disajikan. Pelayanan yang baik dan

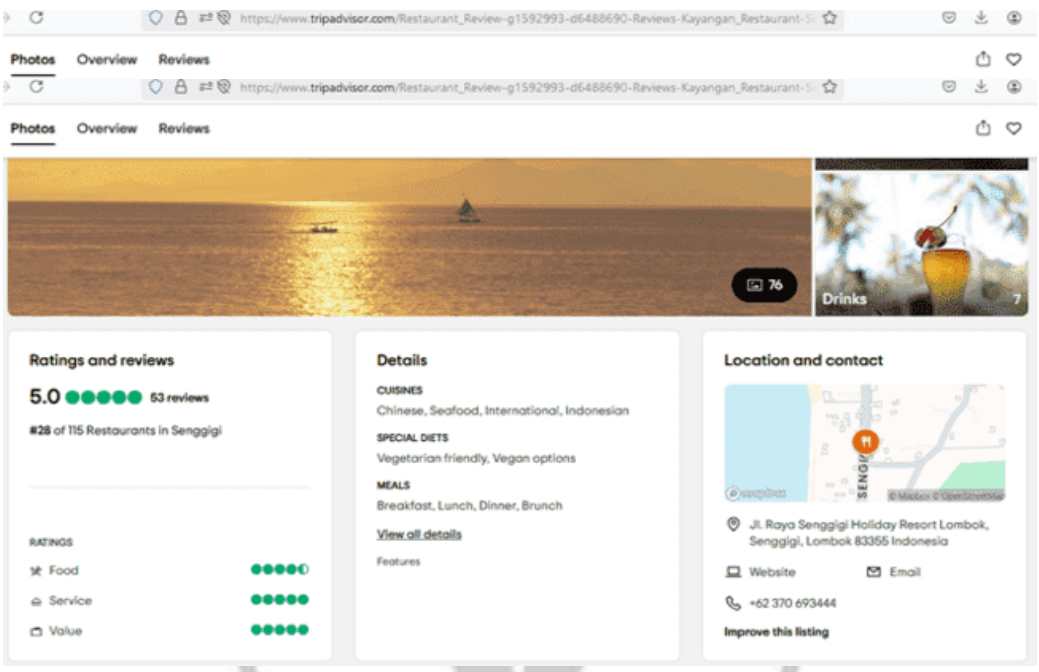
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

terorganisir juga akan menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan, yang merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan tamu Wirawan & (Wijaya, 2024) Menurut (Lavelock dan Wirt 2020) kepuasan adalah adalah penilaian yang dilakukan oleh konsumen terhadap kualitas produk atau layanan yang mereka terima, yang akan mempengaruhi loyalitas mereka terhadap suatu merek atau perusahaan. Kepuasan tamu dapat dilihat dari beberapa indikator, antara lain waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan layanan, kualitas komunikasi dengan staf, serta pengalaman keseluruhan yang dirasakan selama berada di restoran (Aji, 2023)

Dalam konteks ini, kayangan restoran di Holiday Resort Lombok tidak hanya berfokus pada kualitas makanan, tetapi juga pada bagaimana layanan disampaikan. Untuk itu, pengelolaan restoran yang baik memerlukan pemahaman yang mendalam tentang *sequence of service*, serta keterampilan dalam berinteraksi dengan tamu. Hal ini akan menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi tamu, yang akan meningkatkan tingkat kepuasan mereka. Hal ini juga terlihat dari rating *food, service, & value*, dalam TRIPADVISOR dimana dalam segi makanan kayangan restoran mendapat rating 4,5, pelayanan mendapat rating 5, dan harga mendapat rating 5 Tripadvisor, (2025). Data ini dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Gambar 1.1 Rating Makanan, Pelayanan dan Harga Dari Penilaian Tripadvisor



sumber,tripadvisor,2025

Berdasarkan data tersebut menunjukan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kayangan Restaurant Holiday Resort Lombok sangat baik dengan mendapat rating keseluruhan Bintang 5. Oleh karena itu, penting untuk melakukan evaluasi secara berkala mengenai implementasi *sequence of service* di restoran, guna memastikan bahwa pelayanan yang diberikan selalu sesuai dengan standar yang diharapkan.

Penerapan *sequence of service* yang efektif akan memberikan dampak positif pada kepuasan tamu. Tamu yang merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima cenderung akan memberikan ulasan positif, baik melalui media sosial maupun platform ulasan lainnya. Ulasan positif ini sangat berharga bagi hotel dan restoran, karena dapat meningkatkan reputasi dan menarik lebih banyak

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

tamu untuk berkunjung. Selain itu, tamu yang puas dengan pengalaman mereka di restoran juga lebih cenderung untuk kembali menginap dan makan di hotel yang sama, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat loyalitas pelanggan.

Dengan mengikuti tahapan pelayanan yang terstruktur dan profesional, restoran dapat memberikan pengalaman makan yang memuaskan, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan tamu dan loyalitas mereka terhadap hotel. Oleh karena itu, penting bagi pengelola restoran di Holiday Resort Lombok untuk terus mengembangkan dan menerapkan *sequence of service* dengan baik, agar dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang tinggi dan meningkatkan kepuasan tamu.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk mengetahui penerapan atau implementasi dari *sequence of service* yang telah dijalankan dalam bentuk proposal penelitian dengan judul "Implementasi *sequence Of service* dalam meningkatkan Kepuasan Tamu di kayangan Restaurant Holiday Resort Lombok"

JURUSAN PARIWISATA

1.2 Rumusan Masalah

POLITEKNIK NEGERI BALI

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, dapat diuraikan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana implemntasi *sequence of service* di Kayangan Restaurant Holiday Resort Lombok?
2. Bagaimana implementasi *sequence of service* dalam meningkatkan kepuasan tamu di Kayangan Restaurant Holiday Resort lombok?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk meneliti implementasi *sequence of service* di Kayangan Restaurant Holiday Resort Lombok.
2. Untuk meneliti implementasi *sequence of service* dalam meningkatkan kepuasan tamu di Kayangan *Restaurant Holiday Resort* Lombok.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat praktis dengan uraian sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Adapun manfaat teoritis dari ini adalah untuk memperdalam pemahaman tentang pengaruh ulasan online terhadap reputasi hotel dan kepuasan tamu. Temuan-temuan dari penelitian ini dapat memperkaya literatur yang ada mengenai implementasi *sequence of service* dalam industri restoran, serta memberikan bukti empiris tentang hubungan antara *sequence of service* dengan kepuasan tamu restoran.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Kayangan Restaurant Holiday Resort Lombok

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pihak Kayangan Restaurant Holiday Resort Lombok untuk meningkatkan mutu dan pelayanan

kepada tamu serta guna mengetahui kendala dan upaya yang dapat dilakukan dalam menjalankan *sequence of service* untuk meningkatkan kepuasan tamu.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini Akan menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan digunakan sebagai bahan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan tentang *sequence of service*

3. Bagi Penulis

Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen dan Bisni pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan wawasan dan kemampuan tentang penggunaan *sequence of service* untuk meningkatkan kepuasan tamu restoran.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan uraian-uraian di atas, mengenai ”Implementasi Sequence of Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Kayangan Restaurant Holiday Resort Lombok,” maka peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut:

5.1.1 Implementasi *Sequence of Service* di Kayangan Restaurant Holiday Resort Lombok

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi *Sequence of Service* di Kayangan Restaurant Holiday Resort Lombok telah berjalan sesuai standar layanan restoran bintang lima. Proses dimulai dari sambutan hangat dan penyambutan tamu, dilanjutkan dengan pengambilan pesanan, penyajian hidangan, hingga penanganan keluhan tamu. Setiap tahap dalam *Sequence of Service* diimplementasikan dengan baik, di mana para staf restoran selalu memberikan perhatian khusus terhadap detail pelayanan mulai dari *greeting* (menyapa tamu), *seating arrangement* (pengaturan tempat duduk), *menu presentation* (penyajian menu), *taking order* (menerima pesanan), *serving the food* (menyajikan makanan), *checking satisfaction* (mengecek kepuasan tamu), *clearing the table* (membersihkan meja), *billing* (penagihan), dan *thank and farewell* (ucapan terima kasih dan perpisahan). Semua langkah yang dilakukan mulai dari mengucapkan salam saat tamu tiba, penataan meja, serta pengambilan pesanan dilakukan dengan profesionalisme tinggi dan keramahtamahan yang menjadi ciri khas pelayanan Kayangan Restaurant. Pelayanan yang diberikan

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

tidak hanya sesuai dengan standar operasional prosedur, tetapi juga menunjukkan komitmen restoran dalam menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi tamu.

5.1.2 Implementasi *Sequence of Service* Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Kayangan Restaurant Holiday Resort Lombok

Implementasi *Sequence of Service* terbukti berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kepuasan tamu di Kayangan Restaurant Holiday Resort Lombok. Berdasarkan wawancara dengan para staf dan manajer restoran, kepuasan tamu meningkat seiring dengan adanya pelaksanaan pelayanan yang berfokus pada detail dan kenyamanan tamu. Respons cepat terhadap kebutuhan tamu, sikap ramah dari staf, serta penanganan keluhan yang efektif menjadi kunci utama dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan. Tamu yang merasa dilayani dengan baik tidak hanya puas dengan makanannya, tetapi juga merasa diperhatikan sepanjang kunjungan mereka di restoran. Hal ini terlihat dari hasil survei dan ulasan tamu yang umumnya memberikan nilai tinggi terhadap pelayanan yang diterima dimana dalam ulasan tamu online pada platform tripadvisor kayangan restaurant mendapatkan rating nyaris sempurna yaitu 4.9 yang menandakan jika *sequence of service* yang diimplementasikan oleh kayangan restaurant tersebut berjalan dengan baik dan profesional. Dengan menerapkan *Sequence of Service* yang terstruktur dan ramah, Kayangan Restaurant mampu menciptakan loyalitas tamu dan menarik lebih banyak pengunjung dari berbagai kalangan.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

5.2 Saran

5.2.1 Bagi Kayangan Restaurant Holiday Resort Lombok

Kayangan Restaurant perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan mempertahankan implementasi *Sequence of Service* yang sudah ada. Pelatihan berkala bagi staf mengenai standar pelayanan yang lebih inovatif dapat dilakukan untuk menghadapi tren pelayanan yang terus berkembang. Selain itu, restoran dapat memanfaatkan teknologi digital, seperti survei kepuasan tamu secara real-time, untuk memperoleh umpan balik yang lebih cepat dan akurat. Hal ini akan membantu restoran dalam meningkatkan kepuasan tamu dan mengatasi potensi keluhan dengan lebih efektif.

5.2.2 Bagi Instansi Pendidikan (Politeknik Negeri Bali)

Politeknik Negeri Bali sebagai lembaga pendidikan yang mencetak tenaga profesional di bidang pariwisata dan perhotelan, diharapkan dapat terus mengembangkan kurikulum yang relevan dengan perkembangan industri. Pengajaran terkait Sequence of Service sebaiknya ditingkatkan agar para mahasiswa memahami pentingnya setiap langkah dalam proses pelayanan dan bagaimana hal tersebut memengaruhi kepuasan tamu. Kerja sama dengan industri, seperti Holiday Resort Lombok, juga dapat dilakukan untuk memberikan kesempatan kepada mahasiswa mempraktikkan pengetahuan yang mereka peroleh di lapangan.

5.2.3 Bagi Peneliti

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Penelitian ini masih memiliki ruang untuk dikembangkan, terutama dalam aspek penggunaan teknologi dalam implementasi *Sequence of Service*. Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengeksplorasi lebih dalam mengenai bagaimana integrasi teknologi, seperti aplikasi pemesanan digital dan platform ulasan tamu, dapat membantu meningkatkan kepuasan tamu lebih lanjut. Selain itu, penelitian dapat difokuskan pada segmentasi tamu yang lebih spesifik, seperti perbandingan antara tamu lokal dan internasional, untuk melihat perbedaan preferensi layanan. Hal ini akan memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai implementasi *Sequence of Service* di berbagai jenis restoran.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV. Syakir Media Press.

Aji, A. F. (2023). *Upaya Waiter/Waitress Dalam Meningkatkan Pelayanan Untuk Kepuasan Tamu Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta* [Laporan Tugas Akhir]. Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA.

Arikunto, S. (2020). *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik)*. PT.Rineka Cipta.

Babin, B. J., & Harris, E. P. (2021). *Customer Behavior: A Managerial Perspective*. North Way: Cengage Learning.

Bogdan, R. C., & Biklen, S. K. (2020). *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods* (Ed. 3). US: Allyn and Bacon A Viacom Company.

BPSP NTB. (2024). *Perkembangan Pariwisata Nusa Tenggara Barat Februari 2024*.

Christanto, I. P. A. G., Sinaga, F., & Susanti, L. E. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Makanan dan Minuman Terhadap Kepuasan Tamu di Pool Restoran Seminyak Bali. *PARIS: Jurnal Pariwisata Dan Bisnis*, *2*(2), 520–539.

Creswell, J. W. (2020). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (4th ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Darmaista, B. R. (2020). *Penerapan Sequence Of Service Dalam Meminimalisir Complain Yang Terjadi Di Kangkung Restoran Pratama Hotel & Convention* [Undergraduate Thesis]. Universitas Mataram.

Defrina, A. (2023). *Implementasi SOP (Standard Operational Procedure) Sequence Of Service Dalam Mengurangi Keluhan di Samara Restaurant Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta* [Undergraduate Thesis]. Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA.

Diah, D. (2023, February 22). *Sequence Of Service: Pengertian dan Tahapan yang Harus Diperhatikan Pelayan Restoran dan Hotel*. Https://Www.Tempo.Co/Gaya-Hidup/Sequence-of-Service-Pengertian-Dan-Tahapan-Yang-Harus-Diperhatikan-Pelayan-Restoran-Dan-Hotel-216153.

DiPietro, R. B. (2020). Penelitian Restoran dan Jasa Makanan: Sebuah Refleksi Kritis di Belakang dan Pandangan Optimis ke Depan. *Jurnal Internasional Manajemen Perhotelan Kontemporer*, *29*(4), 1203–1234.

Fatimah, A. (2023). *Pengaruh Pelayanan Tabel Service dan Ketelitian Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Adi's Culinary Pleburan* [Undergraduate Thesis]. Universitas Semarang.

POLITEKNIK NEGERI BALI

Fitrah, M., & Lutfiyah. (2021). *Metodologi penelitian: penelitian kualitatif, tindakan kelas dan studi kasus*. Sukabumi: CV. Jejak (Jejak Publisher).

Herlin. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran SMK Negeri 2 Teluk Kuantan* [Undergraduate Thesis]. Unversitas Islam Riau.

Hidayat, W. D., & Setiawan, P. A. (2020). Percanangan Interior Cafe dan Restoran Khas Surabaya di Jalan Embong Malang Surabaya. *Jurnal Intra*, *3*(2), 92–101.

Irawan. (2021). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo.

Kotler, P. (2020). *Manajemen Pemasaran : Analisisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, terjemahan Hendra Teguh dan Ronny Antonius Rusly Edisi 9 jilid 1*. PT. Prenhalind.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing Management, 15th Edition*. Pearson Education,Inc.

Kwon, E., & Jang, S. (2020). Membandingkan atau tidak?: Daya Tarik Komparatif Dalam Iklan Tujuan Resort Ski. *Jurnal Pemasaran & Manajemen Destinasi*, *1*(5).

Mantjari, J., Lagarense, B. E. S., & Sangari, F. (2024). Optimalisasi Peran Layanan Food & Beverage Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Restoran Suku, Conrad Bali. *Jurnal Hospitaliti Dan Pariwisata*, *7*(2).

Maulida, R. (2021). *Peran Cafe dan Restoran Sebagai Penunjang Pariwisata Halal Di Kota Banda Aceh* [Undergraduate Thesis]. UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Milles, & Huberman. (2020). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press.

Muhadjir, N. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Pilar Media.

Munawaroh, U. (2020). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Membeli Makanan Di Restoran Halal Kota Pekanbaru* [Tesis-S2]. UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Permana, P. I. (2023). *Penarapan Sequence Of Service Dalam Pelayanan Dinner Pada Sanctoo Suttes Restaurant Di Hotel The Sanctoo Suttes And Villa* [Undergraduate Thesis]. Politeknik Negeri Bali.

Poerwadarminta, W. J. S. (2021). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka.

Purnamawati, N. L. A., Mitariani, N. W. E., & Anggraini, N. P. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Persepsi Harga Terhadap Minat Beli Ulang Di Bandung Collection Kecamatan Kuta Utara, Badung. *Jurnal Values*, *1*(3).

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Rahman, A. (2023). *Pengaruh Online Travel Agent (OTA) dan Harga Sewa Kamar Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Kamar Di Hotel Swiss Belinn SKA Pekanbaru*. Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti.

Riduwan. (2021). *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru, Karyawan, dan Peneliti Pemula*. Alfabeta.

Rifky, R. (2020). *Resort Hotel Dengan Konsep Green Architecture Di Malino Kabupaten Gowa* [Undergraduate Thesis]. Universitas Hasanuddin.

Ryu, K., & Lee, J. S. (2020). Pemeriksaan Kualitas Restoran, Manfaat Hubungan dan Timbal Balik Pelanggan Dari Perspektif Investasi Pemasaran Hubungan. *Jurnal Penelitian Perhotelan & Pariwisata*, *2*(6).

Setyanti, P. R., & Sunyoto. (2021). Kualitas Pelayanan Pramusaji Untuk Meningkatkan Pelayanan Di Retaurant Srimanganti Di Hotel Grand Keisha Yogyakarta. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, *16*(1).

Setyoatmodjo, K., & Rusdiana, R. P. (2023). Stretegi Greeter Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Untuk Meminimalisir Komplain Di Abhayagiri Restaurant Yogyakarta. *Urnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, *6*(1).

Sinrang, A. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Hotel Grand Clarion Makassar* [Undergraduate Thesis]. Universitas Muhammadiyah Makassar.

Solihin, O., Lubis, D., Muljono, P., & Amanah, S. (2023). Social and Behavior Change Communication (SBCC) Approach in Tuberculosis Management by Terjang Foundation. *Mediator: Jurnal Komunikasi*, *16*(1), 1–13. https://doi.org/10.29313/mediator.v16i1.2168

Sugiyono. (2020). *Metode penelitian pendidikan:(pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R & D)*. Alfabeta.

Tripadvisor. (2025). *KAYANGAN RESTAURANT, Senggigi - Restaurant Reviews, Photos & Phone Number - Tripadvisor*. https://www.tripadvisor.com/Restaurant_Review-g1592993-d6488690-Reviews-Kayangan_Restaurant-Senggigi_Lombok_West_Nusa_Tenggara.html

Wibowo, I. (2020). Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Artikel*

Wirawan, G. A. S., & Wijaya, N. S. (2024). Penerapan Standard Operating Procedure Sequence of Service Buffet Breakfast di Departemen Food and Beverage Service. *PARIS: Jurnal Pariwisata Dan Bisnis*, *3*(5), 707–711.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI