

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN TAMU PADA FOOD AND BEVERAGE SERVICE
DI COURTYARD BY MARRIOTT NUSA DUA RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Gusti Ayu Kade Sukma Ambalini

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa (Ida Sang Hyang Widhi Wasa), yang telah memberi kesempatan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Tamu pada Food and Beverage Service di Courtyard By Marriott Nusa Dua Resort”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana terapan Manajemen Bisnis Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin selesai tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, nasihat dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
4. Ir. I Gusti Agung Bagus Mataram, MIT. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam melakukan penyusunan skripsi.
5. Drs. I Gusti Putu Sutarma, M. Hum. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam melakukan penyusunan skripsi.
6. Bapak Agus Semara Putra sebagai Manager Food and Beverage Service di Courtyard By Marriott Nusa Dua Resort;
7. Kedua orang tua penulis, Gusti Nyoman Darmika dan Gusti Ayu Marini, yang sangat amat penulis sayangi dan cintai yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasihat, semangat, serta atas kesabarnyannya yang luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis, yang merupakan anugerah terbesar dan terindah dihidup Penulis, dan penulis berharap bisa menjadi anak yang bisa dibanggakan. Terimakasih sudah hadir dihidup penulis dan menjadi orang tua yang hebat
8. Kakak penulis, Gusti Ayu Putu Rahma Ambalika yang selalu menemani dalam membuat skripsi.

9. Teruntuk kakek yang amat sangat penulis sayangi yang selalu memberikan kasih sayang, menyemangati penulis dan selalu memberikan nasehat kepada penulis.
10. Sahabat penulis, Ni Putu Widiani Amarta yang sudah memberikan semangat untuk membuat skripsi ini.
11. Teruntuk I Putu Candra Ari Guna yang senantiasa memberikan semangat, dukungan, dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada semua pihak.



Penulis

Gusti Ayu Kade Sukma Ambalini

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Abstrak

Sukma Ambalini, Gusti Ayu Kade, (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu pada Food and Beverage Service di Hotel Courtyard By Marriott Nusa Dua Resort. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Ir. I Gusti Agung Bagus Mataram, MIT, dan Pembimbing II: Drs. I Gusti Putu Sutarma, M. Hum.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan, Kepuasan, Departemen F&B

Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan serta upaya pengendalian terhadap pencapaian tingkat keunggulan tersebut guna memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana penerapan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 40 informan dengan menggunakan metode accidental sampling. Seluruh informan menjawab pertanyaan peneliti menggunakan pedoman kuesioner. Analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, mereduksi data, penyajian data, serta menarik Kesimpulan. Maka kesimpulannya kualitas pelayanan di Courtyard By Marriott Nusa Dua Resort telah dilakukan dengan baik. Model regresi untuk hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pelanggan menunjukkan nilai 0,01 ($0,01 < 0,05$), yang membuktikan adanya pengaruh positif dan signifikan dari variabel kualitas pelayanan. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,620% menunjukkan 62% yang artinya kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan sedangkan sisanya 38,0 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam metode penelitian ini. Ini menandakan bahwa kualitas pelayanan memiliki kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Abstract

Sukma Ambalini, Gusti Ayu Kade, (2025). The Influence of Service Quality on Guest Satisfaction Levels in Food and Beverage Service at Courtyard By Marriott Nusa Dua Resort. Thesis: Tourism Business Management, Department of Tourism, Bali State Polytechnic.

This thesis has been approved and examined by Supervisor I: Ir. I Gusti Agung Bagus Mataram, MIT, and Supervisor II: Drs. I Gusti Putu Sutarma, M. Hum.

Keywords: Quality, Service, Satisfaction, F& B Service

Service quality is defined as the desired level of excellence and the efforts to control the achievement of that level of excellence to meet customer needs and desires. The purpose of this study is to determine the extent to which the implementation of service quality influences customer satisfaction. This study used a quantitative approach by distributing questionnaires to respondents 40 informants using accidental sampling method. All informants answered the researcher's questions using the questionnaire guidelines. Data analysis was conducted through data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Therefore, it can be concluded that the service quality at Courtyard By Marriott Nusa Dua Resort has been well executed. The regression model for the relationship between service quality and customer satisfaction shows a value of 0.01 ($0.01 < 0.05$), proving a positive and significant effect of the service quality variable. The coefficient of determination (R^2) of 62% indicates that 62% of the variance is explained by the model. The quality of service affects the level of satisfaction while the remaining 38.0% is influenced by other factors not included in this research method. This indicates that the quality of service has a significant contribution to increasing customer satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	1
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
<u>HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT</u>	vi
KATA PENGANTAR	vii
Abstrak.....	ix
Abstract.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I	16
PENDAHULUAN	16
1.1 Latar Belakang Masalah.....	16
1.2 Rumusan Masalah.....	20
1.3 Tujuan Penelitian	20
1.4 Manfaat Penelitian.....	21
1.4.1 Manfaat Teoritis	21
1.4.2 Manfaat Praktis	21
BAB II.....	22
TINJAUAN PUSTAKA	22
2.1 Landasan Teori	22
2.1.1 Hotel	22
2.1.2 Food and Beverage Department	23
2.1.3 Kualitas Pelayanan	24
2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	26
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	27
2.3 Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Lokasi Penelitian	31
3.2 Objek Penelitian	31
3.3 Identifikasi Variabel.....	31
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	33
3.4.1 Dimensi pelayanan (X).....	33

3.5 Jenis dan Sumber Data.....	34
3.5.2 Sumber Data	35
3.6 Metode Penentuan Sampel.....	36
3.6 Metode Pengumpulan Data	36
3.9 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	38
3.9.1 Analisis Kuantitatif	39
BAB IV	44
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian	44
4.1.1 Lokasi Penelitian.....	44
4.1.2 Sejarah	44
4.1.3 Bidang Usaha	46
4.1.4 Struktur Organisasi	52
4.2 Hasil Penelitian	55
4.2.1 Kualitas pelayanan pada Food and Beverage Service Pada Courtyard By Marriott Nusa Dua Resort	55
4.2.2 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan tamu pada Food and Beverage Service di Courtyard By Marriott Nusa Dua Resort	58
BAB V	64
KESIMPULAN DAN SARAN	64
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	68

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Ulasan Kualitas Pelayanan di Courtyard Nusa Dua Resort.....	3
Tabel 3. 2 Variabel Kepuasan Pelanggan	34
Tabel 3. 3 Skala Likert	38
Tabel 3. 4 Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi	43
Tabel 4.2 1Jenis jenis Restoran.....	47
Tabel 4.2 2 Jenis jenis pool	49



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kualitas Pelayanan	26
Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	26
Gambar 4.1 Courtyard Suite.....	47
Gambar 4.2 Momo Café Restaurant	48
Gambar 4.3 Spa	48
Gambar 4.4 Fitness Center	49
Gambar 4.5 Outdoor Lagoon Pool	49
Gambar 4.6 KID'S CLUB HOUSE.....	50
Gambar 4.7 Ball Room	50
Gambar 4.8 Courtyard Garden	51
Gambar 4.9 Struktur Organisasi	52



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan Khusus Terkait Indikator (Bahasa Indonesia).....	68
Lampiran 2 Pertanyaan Khusus Terkait Indikator (Bahasa Inggris)	71



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bali merupakan pulau yang terletak di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dan memiliki potensi sangat besar di dunia sektor pariwisata. Pulau ini telah lama menjadi destinasi favorit, tidak hanya bagi wisatawan domestik, tetapi juga menarik perhatian dunia internasional. Popularitas Bali di mata dunia didorong oleh berbagai daya tariknya, mulai dari keindahan alam yang memukau, seperti pantai berpasir putih, sawah terasering yang hijau, hingga pegunungan yang asri. Kesenian tradisional seperti tari-tarian, musik gamelan, dan upacara adat yang sarat makna spiritual turut memperkuat identitas budaya Bali di mata dunia. Dalam pengembangannya, pariwisata Bali tidak hanya mengandalkan pesona alam dan budaya sebagai daya tarik utama, tetapi juga didukung oleh infrastruktur yang memadai, khususnya dalam hal penyediaan akomodasi bagi para wisatawan. Bali memiliki berbagai jenis tempat menginap yang tersebar di seluruh wilayahnya, mulai dari hotel dengan klasifikasi bintang satu yang terjangkau hingga hotel berbintang lima yang mewah dan berstandar internasional. Ketersediaan akomodasi ini menjadi salah satu faktor penting yang menunjang kenyamanan para wisatawan selama berada di Bali, sehingga menjadikan pulau ini sebagai tujuan wisata yang lengkap dan berdaya saing tinggi di kancah global.

Seiring dengan pesatnya perkembangan sektor pariwisata di Bali, diperlukan adanya dukungan yang seimbang dalam bentuk penyediaan sarana serta prasarana yang memadai guna menunjang aktivitas pariwisata tersebut. Fasilitas-fasilitas penunjang ini

sangatlah penting dalam menciptakan kenyamanan serta kepuasan untuk wisatawan selama mereka berada di Bali. satu dari bentuk dukungan yang krusial yakni pengembangan usaha di bidang akomodasi. Usaha ini tak hanya mencakup penyediaan tempat menginap semata, tetapi juga mencakup fasilitas pendukung lain, seperti layanan makanan serta minuman, serta berbagai bentuk pelayanan tambahan untuk meningkatkan pengalaman menginap bagi wisatawan. Dengan adanya kelengkapan fasilitas tersebut, Bali bisa mempertahankan reputasinya sebagai satu dari destinasi wisata andalan, baik nasional maupun internasional.

Bali menawarkan beragam pilihan tempat menginap, termasuk hotel, vila, serta guest house. Dalam sektor pariwisata, akomodasi memegang peran yang sangat vital. satu dari bentuk akomodasi tersebut yakni hotel, yang menjadi kebutuhan utama bagi wisatawan dari luar negeri ataupun dalam negeri. Setelah menjelajahi berbagai destinasi wisata di Bali, para wisatawan memerlukan tempat untuk beristirahat serta menginap.

Salah satu hotel yang berkontribusi terhadap sektor pariwisata Bali yakni Courtyard by Marriott Nusa Dua Resort bintang 5. Hotel ini telah berdiri sejak tahun 2011, serta punya peringkat bintang 5 serta standar layanan yang tinggi, dengan kamar-kamar kontemporer yang terletak di lahan tropis. Courtyard By Marriott Nusa Dua Resort ini menyediakan 247 *rooms* serta *suite*, didukung oleh fasilitas bintang 5 yang lengkap seperti kolam laguna (*pool island*), *kids club*, *momo cafe*, *momo bar*, *momo to you* (layanan kamar 24 jam), *pool bar*, ruang rapat yang bernama *krisan* serta *palma*, *spa*, *gym*, *beach club*.

Selain berfungsi sebagai penyedia akomodasi bagi para wisatawan, Courtyard juga memenuhi kebutuhan tamu dalam hal konsumsi, khususnya makanan serta minuman. Untuk mendukung layanan ini, terdapat satu departemen khusus di dalam struktur unit kerja operasional hotel yang punya tanggung jawab terhadap pelayanan tersebut ialah ,

Departemen Food and Beverage Service (FBS). Dalam hal menyediakan makanan serta minuman bagi tamu, bagian ini sangat penting untuk menjaga standar layanan profesional serta berkualitas tinggi. Kunci kesuksesan bisnis di industri perhotelan yakni memberi layanan pelanggan yang prima. Kepuasan pelanggan akan meningkat pesat ketika, menurut tamu, layanan serta kualitasnya jauh melampaui harapan mereka. Pelanggan yang puas cenderung akan kembali serta bahkan mungkin menceritakan pengalaman mereka kepada orang lain, yang berdampak positif bagi keuntungan hotel.

Berlandaskan pengamatan pelayanan Courtyard Bali Nusa Dua Resort khususnya di FBS sudah berjalan sesuai dengan SOP (*Standard Operating Procedure*). Akan tetapi, adanya keluhan- keluhan yang diberi oleh tamu yang menginap menandakan ada sesuatu dalam



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Departemen Food and Beverage Service (FBS). Dalam hal menyediakan makanan serta minuman bagi tamu, bagian ini sangat penting untuk menjaga standar layanan profesional serta berkualitas tinggi. Kunci kesuksesan bisnis di industri perhotelan yakni memberi layanan pelanggan yang prima. Kepuasan pelanggan akan meningkat pesat ketika, menurut tamu, layanan serta kualitasnya jauh melampaui harapan mereka. Pelanggan yang puas cenderung akan kembali serta bahkan mungkin menceritakan pengalaman mereka kepada orang lain, yang berdampak positif bagi keuntungan hotel. Berlandaskan pengamatan pelayanan Courtyard Bali Nusa Dua Resort khususnya di FBS sudah berjalan sesuai dengan SOP (*Standard Operating Procedure*). Akan tetapi, adanya keluhan- keluhan yang diberi oleh tamu yang menginap menandakan ada sesuatu dalam operasionalnya yang masih belum optimal. Sebagai contoh: tamu *complaint* dikarenakan pesannya lama datang, ada beberapa fasilitas yang kurang banyak seperti *cup* yang habis di tengah-tengah tamu yang banyak memesan kopi yang membuat pesanan kopinya lama sehingga menyebabkan tamu *complaint*, sering mengantri dalam waktu yang lama untuk *breakfast* tamu juga *complaint*, serta banyak nyamuk di satu dari ruangan untuk tempat *breakfast*. Berikut ulasan dari tamu yang pernah menginap di Courtyard.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Gambar 1.1 Ulasan Kualitas Pelayanan di Courtyard By Marriott Nusa Dua Resort

Check in	Check out	Location	Member	Case Subtype	Description
30/12/2024	02/01/2025	3102	Member	Restaurant Food and Beverage Problem	1/1/2025 Case: GR Supervisor engaged with the guest during breakfast, and the guest shared some feedback about his dining experience. The guest mentioned that the cut fruit was not fresh during breakfast, and that their food order from the previous day, such as the pisang goreng, was not served. Additionally, the drink order was not served as requested.
28/12/2024	02/01/2025	1203	Member	Restaurant Service Problem	Received a call from DNATA Travel that the guest was complaining about the restaurant service and requested the manager in charge to meet with the guest to discuss possible solutions to make the guest's stay more memorable.
28/12/2024	02/01/2025	1310	Member	Restaurant Service Problem	At 23:00hrs, guest came to Front Desk and express some complain. They went to Momo Café at around 20:00. The table position was in a messy, no one approach them up and offer some service nor asking for room number. They have to clear their table up by themselves. end up they consume the buffet dinner instead. Right after, they went up to Momo Bar, and one of staff in-charge there informed that there was no Red Wine available. Guest just wondering that this kind of hotel cannot provide any red wine is unbelievable – guest added.
Count	11				

Sumber: Daily Smart Start (DSS)

Dari uraian di atas, jelaslah bahwasanya tujuan dari penelitian ini yakni mengetahui apakah kualitas layanan mempengaruhi serta memberi kontribusi yang signifikan terhadap tingkat kepuasan tamu. Maka judul yang bisa diteliti yakni **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Tamu pada Food and Beverage Service Hotel Courtyard By Marriott Nusa Dua Resort.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berlandaskan latar belakang masalah rumusan masalah pada penelitian ini yakni:

1. Bagaimana Kualitas pelayanan pada food and beverage service di Courtyard By Marriott Nusa Dua Resort
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu pada Food and Beverage Service di Courtyard Nusa Dua Resort?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Food and Beverage Service

Courtyard By Marriott Nusa Dua Resort.

2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan tamu pada Food and Beverage Service Courtyard By Marriott Nusa Dua Resort

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara keseluruhan, studi ini akan memberi pencerahan bagi industri perhotelan serta memberi informasi yang berguna untuk studi mendatang; lebih khususnya, studi ini akan membantu Departemen Makanan & Minuman di Courtyard By Marriott Nusa Dua Resort dalam upaya mereka untuk memberi layanan yang lebih baik kepada tamu.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini dilakukan dengan harapan akan memberikan manfaat bagi:

1. Bagi Perusahaan

Dapat menjadi masukan dan pertimbangan dalam menetapkan pelayanan yang bisa meningkatkan kualitas dan kuantitas dari perusahaan tersebut.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai bahan kajian dan referensi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali.

3. Bagi Peneliti

Menambah wawasan serta pengalaman peneliti dalam mengaplikasikan ilmu dan pengetahuan mengenai pembuatan suatu karya ilmiah.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dengan demikian, maka dapat disimpulkan Kualitas pelayanan pada FB di Courtyard By Marriott Nusa Dua Resort sudah bagus, berdasarkan hasil dari kuesioner yang didapatkan berdasarkan ke 5 (lima) variabel pada indikator Reliability didapatkan rata-rata sebesar 9,3% dan pada indikator Tangibles didapatkan sebesar 8,6%, pada indikator Responsiveness didapatkan sebesar 9,1%, pada indikator Assurance didapatkan sebesar 8,4%, dan untuk indikator Empathy didapatkan rata-rata sebesar 8,65% dan dapat disimpulkan bahwa dari hasil rata-rata yang didapatkan disetiap variabel kualitas pelayanan sudah bagus, namun ada beberapa variabel yang perlu ditingkatkan lagi supaya hasilnya lebih maksimal.

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki imbas positif serta signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan serta dapat mendukung hipotesis yg diajukan dengan memakai uji koefisien determinasi (R^2), didapat nilai uji koefisien determinasi sebesar 62,0%, yang berarti bahwa persentase dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Courtyard By Marriott Nusa 2 Resort sebesar 62,0% yang ditimbulkan oleh faktor-faktor dari kualitas pelayanan seperti bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), agunan (assurance), dan ikut merasakan (empathy) dan masih terdapat imbas lainnya (38%) yg tak diteliti pada penelitian ini seperti misalnya harga dan sebagainya.

5.2 Saran

Setelah peneliti melakukan penelitian dan menarik kesimpulan, maka peneliti memberikan beberapa saran. Berikut adalah beberapa saran untuk Courtyard By Marriott Nusa dua Resort mengenai kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan::

- 1) Meningkatkan responsivitas

- 2) Meningkatkan komunikasi yang lebih baik
- 3) Memperkuat keahlian dan profesionalisme
- 4) Meningkatkan proses penyelesaian masalah
- 5) Berfokus pada pengalaman pelanggan secara keseluruhan
- 6) Memberi insentif untuk keunggulan layanan

Meningkatkan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

menaikkan kualitas pelayanan membutuhkan komitmen asal semua strata Courtyard By Marriott Nusa dua Resort, termasuk manajemen serta karyawan. menggunakan fokus di kebutuhan dan kepuasan pelanggan, menaikkan citra merek dan Meningkatkan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z., & Purbawanto, S. (2020). Pemahaman Siswa Terhadap Pemanfaatan Media Pembelajaran Berbasis Livewire Pada Mata Pelajaran Teknik Listrik Kelas X Jurusan Audio Video Di Smk Negeri 4 Semarang. *Edu ElektriKa Journal*, 4(1), 38–49.
- Al Farisi, S., Iqbal, R., & Nurwansyah, R. (2021). Tingkat Pengetahuan Siswa Kelas VIII Tentang Permainan Sepakbola di SMPN 2 Telukjambe Timur Kabupaten Karawang. *Jurnal Literasi Olahraga*, 2(1), 76–80. <https://doi.org/10.35706/jlo.v2i1.4022>
- Arnawa, I. P. (2020). Pengaruh Tingkat Hunian Kamar dan Pendapatan Spa. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, Vol 9 NO. 2. doi:<https://doi.org/10.52352/jbh.v9i2.504>
- Dwi Hardiana, C., & Romario Kayadoe, F. (2022). Pengaruh Promosi Penjualan Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Starbucks Coffee Grand Wisata Bekasi. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 71–87. Vol 2 No 2. doi: <https://doi.org/10.56145/ekonomibisnis.v2i2.44>
- Fadhilla, A., & Silmi, I. (2017). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Hotel Horison Bandung. *Repository.Upi.Edu*, 84, 487–492. doi <http://ir.obihiro.ac.jp/dspace/handle/10322/3933>
- Rinaldo, J., Fidaus, T. R., & Simatupang, R. I. S. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Bri Cabang Padang. *Jurnal Matua*, 4(3), 643–654. Vol. 4 No. 4
- Fitriana, R. (2014). Hubungan Antara Kecerdasan Emosi Dan Kepribadian Dengan Manajemen Konflik Pada Mahasiswa Akhi. Semarang. *Procedia Manufacturing*, Fitriana. Vol 1, No 2 doi:<https://jurnal.unissula.ac.id/index.php>
- Hasanah, N. (2018). Pengaruh Kepercayaan Konsumen, Kemudahan Penggunaan Dan Penetapan. *e – Jurnal Riset Manajemen*. Vol. 5 No. 01 doi: <https://doi.org/10.54209/jasmien.v5i02>
- Lutfi Hendriyati1), H. K. (2023). Tanggapan Terhadap Service Quality dan Kepuasan Pelanggan Terhadap. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan)*. Vol. 6 No. 1 doi: <https://doi.org/10.63986/nsn.v6i1>
- Mastanora, R., & Deswita, M. (2021). Strategi Komunikasi dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai di Masa Pandemi Covid-19. *Istinarah: Riset Keagamaan, Sosial Dan Budaya*, 3(2), 94. <https://doi.org/10.31958/istinarah.v3i2.4823>
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga. Vol 7, No 2. DOI: <https://doi.org/10.47007/jeko.v7i2>
- Pertiwi, S. M. (2020). Kualitas Pelayanan Pramusaji Terhadap Kepuasan Tamu di Restoran. *Jurnal Pariwisata Indonesia*. Vol. 15 No. 2 doi: <https://doi.org/10.53691/jpi.v15i2>
- Rakhmat, G. A. (2020). Perancangan Sistem Informasi Reservasi Hotel. Vol 10 No 2. doi: <https://doi.org/10.32699/device.v10i2.1496>

- Saribu, A. D. (2025). Pengaruh Akuntansi Lingkungan Terhadap Kinerja Keuangan Pada Perusahaan Pertambangan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode Tahun 2021-2023. *Journal ekonomika dan bisnis*. doi:<https://doi.org/10.47233/jeps.v5i2.2690>
- Regar, M.(2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Ompu Gende Coffee Medan. In *Jurnal Diversita* (Vol. 7, Issue 1, pp. 114–120). <https://doi.org/10.31289/diversita.v7i1.5190>
- Sunarya, D., & Sutoyo, E. (2023). Strategi Penanganan Banjir Di Kampung Babakan Bandung Desa Leuwisadeng Kecamatan Leuwisadeng. *Sinkron: Jurnal Pengabdian Masyarakat UIKA Jaya*, 1(1), 40. <https://doi.org/10.32832/jpmuj.v1i1.1672>
- Soejono, D. B. (2024). Sumber Reservasi di Hotel 88 Kedung. *Jurnal Bisnis & Teknologi Politeknik NSC Surabaya*. Vol. 12 No. 1 doi: <https://doi.org/10.62045/jbt.v12i1>
- Winarno, H., & Absror (Universitas Serang Raya), T. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt. Media Purna Engineering. *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 1(2), 162. Vol. 1 No. 2<https://doi.org/10.30988/jmil.v1i2.38>
- Waruwu, R. O. (2024). Pengoperasian Sistem Aplikasi E-Arsip. *Jurnal EMBA*. Vol. 12 No. 01 DOI: <https://doi.org/10.35794/emba.v12i01>
- Zalsabila, a. (2022). Peran guru pendidikan jasmani terhadap pembelajaran kepramukaan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*. Vol 3 No 1



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI