

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN TAMU PADA SAKTI DINING ROOM
DI FIVELEMENTS RETREAT BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Luh Rita Wardani

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN TAMU PADA SAKTI DINING ROOM
DI FIVELEMENTS RETREAT BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Luh Rita Wardani
NIM 2415854016**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU PADA SAKTI DINING ROOM DI FIVELEMENTS RETREAT BALI

Skripsi ini Diusulkan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata
di Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Luh Rita Wardani
NIM 2415854016**

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyusun skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu pada Sakti Dining Room di Fivlements Retreat Bali” dalam keadaan tepat waktu. Penulisan skripsi ini merupakan sebuah wadah penyalur ilmu dan minat mahasiswa dalam melakukan penelitian sebagai langkah awal dalam memenuhi syarat dalam menyelesaikan Pendidikan S1 Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang selalu memberikan dukungan dan masukan kepada penulis, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak tersebut, di antaranya:

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.
4. Dr. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M., selaku Koordinator Prodi Manajemen Bisnis Pariwisata yang serta memberikan banyak panduan, dorongan, dan masukan dalam melaksanakan penyusunan skripsi ini.
5. I Nyoman Rajin Aryana, S.Pd., M.Hum., 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.
6. Ni Wayan Merry Nirmala Yani, S.Si., M.M., 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.

7. Mr. John T.G Nielsen selaku General Manager di Fivelements Retreat Bali yang telah banyak memberikan masukan dan saran dalam penulisan penelitian ini.
8. Seluruh staf dan pengunjung Fivelements Retreat Bali telah memberikan informasi dan bantuan dalam pengumpulan data untuk penulis sehingga penulisan skripsi ini berjalan dengan lancar.
9. Bapak I Wayan Kota dan Ibu Ni Wayan Terima selaku orang tua, serta seluruh anggota keluarga yang telah memberikan dukungan dan motivasi, baik secara fisik, materi, maupun doa, selama penulisan skripsi ini.
10. Teman-teman dan sahabat yang senantiasa memberikan dorongan motivasi, dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis sehingga besar harapan penulis agar skripsi ini bisa bermanfaat bagi mahasiswa. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan mohon maaf atas kesalahan dalam melakukan penulisan.

Penulis

Ni Luh Rita Wardani

ABSTRAK

Wardani, Ni Luh Rita. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Sakti Dining Room Fivelements Retreat Bali. Skripsi : Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh Pembimbing I: I Nyoman Rajin Aryana, S.Pd., M.Hum dan Pembimbing II : Ni Wayan Merry Nirmala Yani, S.Si., M.M.

Kata Kunci: Kepuasan tamu, Kualitas pelayanan, *Importance Performance Analysis*, *Customer Satisfaction Index*.

Sakti Dining Room di Fivelements Retreat Bali merupakan restoran berbasis *plant-based* yang menawarkan pengalaman bersantap premium bagi tamu domestik maupun internasional. Namun, berdasarkan ulasan tamu di berbagai platform digital, ditemukan keluhan terkait pelayanan yang belum sesuai harapan, seperti lambatnya pelayanan, kurangnya penjelasan promosi, dan prosedur transaksi yang membingungkan. Permasalahan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan tamu dan kualitas layanan yang diterima. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan tamu terhadap kualitas pelayanan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif terhadap 98 responden. Hasil analisis IPA menunjukkan lima atribut masuk dalam kategori prioritas utama untuk diperbaiki, dua atribut perlu dipertahankan, dan selebihnya dalam kategori prioritas rendah atau berlebihan. Sementara itu, hasil perhitungan CSI menunjukkan nilai sebesar 88,77% yang termasuk dalam kategori "Sangat Puas". Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun secara umum tamu merasa sangat puas, peningkatan pelayanan tetap diperlukan pada aspek-aspek kritis. Hasil penelitian ini menjadi rekomendasi strategis bagi manajemen untuk meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

ABSTRACT

Wardani, Ni Luh Rita. (2025). *Analysis of Service Quality toward Guest Satisfaction at Sakti Dining Room in Fivelements Retreat Bali*. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali

This undergraduate thesis has been supervised and approved by Supervisor I: I Nyoman Rajin Aryana, S.Pd., M. Hum and Advisor II: Ni Wayan Merry Nirmala Yani, S.Si., M.M.

Keywords: Guest satisfaction, Service quality, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index.

Sakti Dining Room at Fivelements Retreat Bali is a plant-based fine dining restaurant catering to both domestic and international guests. However, guest reviews from various platforms highlight service issues such as slow response, unclear promotional information, and confusing transaction procedures. These problems reflect a gap between guest expectations and the actual service quality delivered. This study aims to analyze guest satisfaction regarding service quality using the *Importance Performance Analysis* (IPA) and *Customer Satisfaction Index* (CSI) methods. The research applied a quantitative approach involving 98 respondents. IPA results identified five service attributes as top priorities for improvement, two attributes to maintain, while others fell under low or excessive priority. The CSI score reached 88.77%, indicating a "Very Satisfied" category. Although guests were generally highly satisfied, the findings underscore the need for targeted improvements in specific critical areas. This study provides strategic recommendations for management to continuously enhance service quality and maintain guest loyalty.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
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.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	4
1.4.2 Manfaat Praktis.....	4
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Hotel	6
2.1.2 Restoran	7
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.4 Kepuasan Tamu	14
2.2 Penelitian Sebelumnya.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian	22
3.2 Objek Penelitian.....	23
3.3 Identifikasi Variabel	23
3.4 Definisi Operasional Variabel	24
3.4.1 Kualitas Pelayanan.....	24

3.4.2 Kepuasan Tamu	25
3.5 Jenis dan Sumber data	26
3.5.1 Jenis Data.....	26
3.5.2 Sumber Data	27
3.6 Penentuan Populasi dan Sampel	27
3.6.1 Populasi	27
3.6.2 Sampel	28
3.7 Pengumpulan Data.....	29
3.8 Instrumen Penelitian	32
3.9 Teknik Analisis Data	33
3.9.1 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	33
3.9.2 <i>Costumer Satisfaction Index</i> (CSI)	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1. Gambaran Umum.....	39
4.1.1 Sejarah Hotel Fivelements Retreat Bali.....	39
4.1.2 Bidang Usaha Hotel Fivelements Retreat Bali	40
4.1.3 Fasilitas Di Hotel Fivelements Retreat Bali	40
4.1.4 Struktur Organisasi Departemen <i>Food and Beverage Service</i>	49
4.2 Hasil Analisis Data	52
4.2.2 Analisis Kualitas Pelayanan pada Sakti Dining Room di Fivelements Retreat Bali.....	53
4.2.3 Analisis Kepuasan Tamu terhadap Kualitas Pelayanan pada Sakti Dining Room di Fivelements Retreat Bali	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	68
5.1 Simpulan.....	68
5.2 Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	74

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel merupakan usaha di bidang jasa yang dikelola secara komersial dengan tujuan menyediakan akomodasi, makanan, minuman, dan layanan lain bagi masyarakat umum (Noviastuti & Cahyadi, 2020). Industri perhotelan memiliki persaingan yang ketat dan karakteristik khusus dibanding industri lain (Sharma et al., 2014). Konsumen biasanya menggunakan jasa hotel dalam waktu singkat dan sering dipengaruhi oleh faktor emosional. Oleh karena itu, hotel perlu menjaga lingkungan fisik, strategi harga, promosi, dan komunikasi dengan pelanggan untuk menarik minat mereka.

Food and beverage merupakan salah satu divisi penting di hotel yang terbagi menjadi bagian produk dan bagian layanan. Bagian produk mengelola fasilitas penyajian makanan, sedangkan bagian layanan menyediakan minuman serta pengalaman bersantap, termasuk pelayanan kamar dan *healing center*. Peran pramusaji sangat penting karena berinteraksi langsung dengan tamu, sehingga kualitas pelayanan menjadi penentu kesan dan keinginan tamu untuk kembali.

Sakti Dining Room di Fivelements Retreat Bali, yang berlokasi di Mambal, Kabupaten Badung, menawarkan konsep kuliner berbahan alami dengan sentuhan seni kreatif tanaman dalam suasana asri di tepi Sungai Ayung. Restoran ini mendukung gaya hidup sehat dan berkelanjutan, serta telah meraih penghargaan. Dalam industri perhotelan, kepuasan pelanggan menjadi faktor utama keberhasilan, mendorong loyalitas dan promosi positif. Oleh karena itu, menjaga dan meningkatkan kepuasan tamu menjadi kunci untuk mempertahankan reputasi dan

kelangsungan bisnis.

Adapun ringkasan ulasan dari para tamu mengenai pengalaman mereka dapat dilihat pada Tabel 1.1. Tabel ini menampilkan jumlah ulasan berdasarkan kategori, mulai dari *Excellent* hingga *Terrible*, yang memberikan gambaran tentang tingkat kepuasan tamu secara keseluruhan.

Tabel 1. 1. Ringkasan Guest Comment

Kategori	Jumlah	Persentase (%)	Uraian dan Analisis Guest Comment
Excellent	323	80.4	Mayoritas tamu memberikan ulasan yang sangat positif. Menunjukkan bahwa pengalaman yang diberikan melampaui harapan tamu.
Very Good	44	11.0	Sejumlah tamu merasa puas dengan pengalaman mereka, meskipun ada beberapa aspek yang bisa diperbaiki.
Average	19	4.7	Ulasan kategori ini menunjukkan bahwa pengalaman tamu biasa saja, tidak ada yang terlalu baik atau terlalu buruk
Poor	7	1.7	Beberapa tamu merasa tidak puas dengan layanan atau fasilitas yang mereka dapatkan.
Terrible	6	1.5	Sebagian kecil tamu mengalami pengalaman yang sangat tidak memuaskan.
Total	401	100	

Sumber : Review Tamu pada Trip Advisor, Holidify, dan Fivlements

Berdasarkan ulasan di Trip Advisor, Holidify, dan Fivlements Review, mayoritas tamu Sakti Dining Room memberikan penilaian positif dengan 80,4% kategori Excellent, 11,0% Very Good, 4,7% Average, 1,7% Poor, dan 1,5% Terrible. Meski demikian, terdapat kritik terkait makanan vegan yang terlalu mentah, menu yang terbatas, harga tinggi, serta pelayanan yang belum sesuai harapan. Hal ini menunjukkan adanya ekspektasi tamu yang belum terpenuhi sehingga memerlukan evaluasi manajemen. Upaya peningkatan mutu pelayanan

dapat dilakukan secara berkelanjutan dengan mengukur kepuasan tamu melalui metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index (Aritonang dalam Rizko, 2016). Kualitas pelayanan mencakup lima dimensi, yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan aspek fisik (Tjiptono, 2018). Pelayanan yang optimal tidak hanya memberikan kepuasan, tetapi juga membangun loyalitas dan promosi positif (Ayu, 2023).

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas produk dan pelayanan sama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Mahira et al., 2021; Togelang & Susila, 2024). Dengan demikian, peningkatan berkelanjutan pada kedua aspek ini menjadi strategi penting bagi Sakti Dining Room untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan tamu.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mendalami dan mencari informasi lebih lanjut mengenai “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Pada Sakti Dining Room Di Fivelements Retreat Bali”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian penjelasan latar belakang yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini, sebagai berikut :

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan tamu pada Sakti Dining Room di Fivelements Retreat Bali?
2. Bagaimanakah analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu pada Sakti Dining Room di Fivelements Retreat Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan tamu pada Sakti Dining Room di Fivelements Retreat Bali.
2. Untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu pada Sakti Dining Room di Fivelements Retreat Bali.

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 pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu Pada Sakti Dining Room di Fivelements Retreat Bali, sehingga hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Politeknik Negeri Bali

Adapun manfaat praktis dalam penelitian ini bagi Politeknik Negeri Bali, hasil penelitian ini dimaksudkan sebagai bahan referensi untuk peneliti selanjutnya, melengkapi literatur studi terkait kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu sekaligus melengkapi literatur Politeknik Negeri Bali.

2. Bagi Manajemen Fivelements Retreat Bali

Manfaat bagi, Fivelements Retreat Bali hasil penelitian ini dapat digunakan

sebagai masukan dan memberi informasi kepada Manajemen Fivelements Retreat Bali terkait dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu Sakti Dining Room pada Fivelements Retreat Bali.

3. Bagi Peneliti

Sebagai penerapan ilmu yang telah didapat di bangku kuliah atau mengatasi permasalahan terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu Sakti Dining Room pada Fivelements Retreat Bali.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini adalah analisis kepuasan tamu terhadap kualitas pelayanan pada Sakti Dining Room di Fivelements Retreat Bali, yang mencakup layanan makanan sehat yang ditawarkan untuk meningkatkan kepuasan tamu.

Penelitian ini hanya melibatkan tamu potensial dan pelanggan aktual Sakti Dining Room di Fivelements Retreat Bali, tanpa mencakup seluruh tamu yang menginap atau menggunakan fasilitas lain di Fivelements Retreat Bali. Cakupan penelitian dibatasi pada indikator kualitas pelayanan dan kepuasan tamu, baik dari tamu domestik maupun tamu internasional yang berkunjung ke Sakti Dining Room di Fivelements Retreat Bali.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan beberapa hal penting terkait kualitas pelayanan di Sakti Dining Room pada Fivelements Retreat Bali, sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berdasarkan analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) diketahui bahwa terdapat lima instrumen pelayanan yang masuk ke dalam kuadran I (prioritas utama). Artinya, aspek-aspek ini memiliki tingkat kepentingan tinggi di mata tamu, namun kinerjanya masih belum optimal, sehingga perlu mendapatkan perhatian dan peningkatan secara segera dari manajemen. Selanjutnya, terdapat dua instrumen yang berada di kuadran II, yang berarti keduanya memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pada aspek ini sudah sesuai dengan harapan tamu dan perlu dipertahankan kualitas serta konsistensinya agar tidak menurun. Sementara itu, tujuh instrumen lainnya masuk ke dalam kuadran III (prioritas rendah), yang menandakan bahwa walaupun kinerjanya belum optimal, namun tamu tidak terlalu menaruh ekspektasi tinggi terhadap aspek tersebut, sehingga peningkatan bisa dilakukan secara bertahap dan tidak mendesak. Terakhir, terdapat dua instrumen yang tergolong dalam kuadran IV (berlebihan), yaitu aspek yang memiliki kinerja tinggi namun tingkat kepentingannya rendah menurut persepsi tamu. Maka, sumber daya pada aspek ini bisa dialihkan ke aspek yang lebih membutuhkan peningkatan.

2. Tingkat kepuasan tamu berdasarkan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai yang mengindikasikan bahwa secara umum tingkat kepuasan tamu terhadap kualitas pelayanan di Sakti Dining Room berada dalam kategori “Sangat Puas”. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar tamu merasa pelayanan yang mereka terima telah memenuhi bahkan melampaui ekspektasi mereka. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa area yang bisa ditingkatkan untuk lebih menyempurnakan pengalaman bersantap tamu. Oleh karena itu, hasil ini dapat menjadi dasar bagi pihak manajemen dalam menyusun strategi peningkatan layanan, agar standar kepuasan pelanggan tetap terjaga dan dapat terus meningkat di masa yang akan Puas.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan penelitian maka saran yang dapat disampaikan dari penelitian ini adalah perbaikan kualitas pelayanan yang didasarkan pada analisis IPA. Perbaikan sebaiknya diprioritaskan pada beberapa hal tersebut di bawah ini.

1. Peningkatan kecepatan pelayanan dengan memberikan batas waktu pada setiap jenis layanan yang diberikan kepada tamu.
2. Perbaikan strategi komunikasi sehingga penjelasan terkait promosi hotel dapat lebih mudah dimengerti oleh tamu.
3. Peningkatan kesiapan layanan tamu dengan cara mengantisipasi dan memprediksi segala kebutuhan tamu yang terkait dengan produk layanan hotel.
4. Perbaikan sistem keamanan data sehingga tidak terjadi kebocoran data tamu.
5. Mengevaluasi sistem transaksi sehingga bisa dihadirkan inovasi-inovasi yang dapat menjamin keamanan transaksi antara tamu dengan pihak hotel.

DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, R., & Taharuddin. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. Bintang Satu Prima. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 11(1), 170–180. <https://doi.org/10.24252/jimb.v11i1.2024>
- Aditama, A. P. (2011). Landasan Konseptual Perencanaan dan Perancangan Jogja Resto dan Galeri Restoran dan Galeri Seni Lukis di Yogyakarta (*Doctoral dissertation, UAJY*).
- Ayu, N. K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Taqwa Mulya 38B Banjarejo (*Doctoral dissertation, IAIN Metro*).
- Fahlevi, R. A., & Ali, H. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Promosi Sebagai Variabel Intervening di Perumda Tirta Bhagasari Bekasi. *IJESM Indonesian Journal of Economics and Strategic Management*, 2(3), 2727-2735
- Fatimah, H. N., & Nurtantiono, A. (2022). Pengaruh Citra Merek , Promosi , Harga , dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Pengguna Aplikasi Shopee) The Influence of Brand Image , Promotion , Price , and Service Quality on Purchase Decisions (Shopee Application Users). *Jurnal Sinar Manajemen*, 09, 106–113.
- Fivelements Retreat Bali. 2024. <https://fivelements Bali.com/wellness/>
- Harmaja, O. J., Purba, W., Siregar, M. P., Manurung, H. T., & Sirait, F. A. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Rudang Hotel Berastagi Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (Csi). *Jurnal Tekinkom (Teknik Informasi dan Komputer)*, 5(1), 147-152.
- Haryono, PM. Budi. 2016. *How To Win Customer Through Customer Service with Heart*. Yogyakarta: Andi Offset
- Hertanto, Eko. (2020). *Importance Performance Analysis Manajemen Pemasaran*.
- Ismail, T., & Yusuf, R. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kantor IndiHome Gegerkalong di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 5(3), 1–10.
- Karnelis. (2017). Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Keputusan Kosumen Menggunakan Jasa Hotel Kartika Langsa. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 6(1).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Marketing Management Global Edition 15*. Marketing Management Global Edition 15.
- Maharani, A., & Ariesta, W. M. (2023). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan

Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Pelabuhan Tanjung Balai Karimun. *Majalah Ilmiah Bahari Jogja*, 21(2), 70-85.

Maesaroh, M., & Hadisuwarno, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Tamu Di Favehotel Gatot Subroto Jakarta. *SINOMIKA Journal: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi dan Akuntansi*, 1(3), 613-634.

Manoy, T. I., Mananeke, L., & Jorie, R. J. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(4), 314–323. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/36231>

Marsum, W. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. edisi 4. Yogyakarta: Andi, 2005

Massnick, F, 1997. , *The Customer is CEO, How to Measure What Your Customer Want and Make Sure They Get it* New York. American Management Assosiation

Masuku, D., Joesah, N., & Kusuma, A. B. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 1(3), 208-222.

Mahira, M., Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Indihome. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, 2(1), 1267-1283.

MINTZBERG, H. (1979). The. structuring of. Organizations.: a sunthesis of the research. 1-261.

Nadianingrum, Nurul Wahyu dan Asron Saputra. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Capella Dinamik Nusantara*. Khazanah Ilmu Berazam Volume 3, Nomor 3, September 2020. e-ISSN : 2621-9441, p-ISSN : 2623- 1041

Napitu, R., Sriwiyanti, E., & Munthe, R. N. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Toko Miyukie Florist Pematangsiantar. *Jurnal Ekonomi Integra*, 12(2), 154–165. <http://journal.stieip.ac.id/index.php/iga>

Novia, M. A., Semmaila, B., & Imaduddin, I. (2024). Pengaruh kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Tata Kelola*, 11(2), 111-122.

Octaviani, V. A., & Asrori, I. (2022). Anaisis Pengaruh Service Quality Dan Complain Handling Terhadap Customer Satification Pada Nite And Day Hotel Melawi. *Sumber*, 3, 1056.

Putra, P. A. K. A., Ismail, D., & Suwintari, I. G. A. E. (2023). Analisis Kepuasan Tamu Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Kantor Depan. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 2(7), 1570-1582.

Putra, C. G. A. K., Fatimah, D. P., & Nugraha, R. N. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan front office terhadap kepuasan pelanggan pada pengelolaan Hotel Horison Bekasi. *Jurnal Daya Saing*, 9(1), 92-104.

Pranatawijaya, V. H., Raya, U. P., Priskila, R., Raya, U. P., Bagus, P., Anugra, A., & Raya, U. P. (2019). Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online Pengembangan Aplikasi Kuesioner Survey Berbasis Web Menggunakan Skala Likert dan Guttman.. <https://doi.org/10.34128/jsi.v5i2.185>

Ramadhani, A. F. R. A. F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep. *Liquidity Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 1(2), 07-11.

Rangkuti, F. (2002). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Reni, D., & Asmawati, S. (2016). Kualitas Pelayanan Frontliner dan Kepuasan Nasabah. *Islaminomics: Journal of Islamic Economics, Business and Finance*, 7(2).

Rizko, V. D. (2016). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Potensial Gain in Customer Value. *Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 1

Robbins, S. (2018). Management. *Pearson Education*, 1-19.

Sari, R. F., & Marlius, D. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada D'sruput Lapai Padang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 7(1), 1801–1812.

Samsidar. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Hotel Denpasar Makassar. *Skripsi. Universitas Muhammadiyah Makassar*

Septiana, M. D. G., & Zaim, I. A. (2023). Dampak Servicescape Terhadap Intensi Kunjung Kembali Melalui Kepuasan Pelanggan Restoran Selaras. *Jurnal Pijar*, 1(04), 955-963.

Soekresno. (2000). *Management Food and Beverage, service hotel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum,

Solihin, D., & Setiyawan, Y. (2024). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Sumber Rizki Cilacap Jawa Tengah. *Journal Of Research And Publication Innovation*, 2(4), 1709-1722.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tarmoezi Trizno. (2001). *Profesional Hotel Front Liner*. Visipro: Jakarta.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Manajemen*. Edisi Revisi. Andy: Yogyakarta

Tjiptono, F., & Diana, A. (2018). *Pelanggan puas? Tak cukup*. Yogyakarta: Andi.

Togelang, R., & Susila, I. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 13(1), 125-141.

Viana, K. O. (2022). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Importance Performance Analysis pada Danoya Private Luxury Residences Villa* (Doctoral dissertation, Universitas Dhyana Pura).

Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. PT. Indeks. Jakarta.

Zaini, A. A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Studi pada konsumen “Warung Bek Mu 2” Banjaranyar Paciran Lamongan). *AL Maqashid: Journal of Economics and Islamic Business*, 2(2), 47–54. <https://doi.org/10.55352>

Zardila, Rika. (2019). “Pengaruh Promosi Produk dan Pelayanan Bank Syari’ah Terhadap Minat Nasabah Menabung”. *Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Ekonomi Syari’ah*, UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Zeithaml, V. A., & M.J. Bitner and D.D. Gremler. (2017). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. (Vol. 6e). Mc.Graw-Hill.

POLITEKNIK NEGERI BALI