

Persepsi wisatawan terhadap pelayanan pramusaji di mostic restoran pada hotel dewi sri legian kabupaten badung bali

Dewa Made Orbit Gunawan, Ni Made Ariani, Ni Ketut Arismayanti

DIV Pariwisata Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana Jl.Dr.R.Goris No.7 Denpasar

Telp/Fax : (0361) 223798

ABSTRAK

Hotel Dewi Sri merupakan salah satu hotel bintang Tiga yang terletak di Legian Kuta Kabupaten Badung Bali. Penelitian ini dilatar belakangi karena legian merupakan salah satu destinasi yang paling banyak dikunjungi oleh wisatawan lokal maupun mancanegara, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Persepsi Wisatawan Terhadap Pelayanan Pramusaji Di Motic Restoran Pada Hotel Dewi Sri Legian Kuta Kabupaten Badung Bali. Penelitian ini menggunakan teknik penentuan sampel dilakukan dengan cara *Quota sampling*, dengan jumlah responden 75. Teknik penentuan responden secara *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, kuisioner, studi kepustakaan. Teknik analisis data menggunakan deskriptif kuantitatif untuk mengetahui persepsi wisatawan menggunakan skala likert. Berdasarkan hasil penelitian terhadap 75 orang wisatawan membuktikan bahwa persepsi wisatawan terhadap aspek *tangible* menjadi aspek unggulan dengan perolehan skor rata-rata sebesar 4.46 dapat dimasukkan dalam kategori sangat baik, sedangkan yang paling lemah adalah persepsi terhadap *assurance* dengan skor rata-rata sebesar 4.23 dapat dimasukkan dalam kategori sangat baik. Perhitungan menurut Skala Likert dari 75 orang wisatawan membuktikan bahwa Persepsi Wisatawan Terhadap Pelayanan Pramusaji Di Motic Restoran Pada Hotel Dewi Sri Legian Kuta Kabupaten Badung Bali dengan jumlah skor rata-rata keseluruhan 4,33 dapat dimasukkan dalam kategori sangat baik. Saran yang dapat diberikan untuk pihak manajemen adalah mempertahankan dan meningkatkan pelayanan pramusaji di Motic Restoran yang telah dianggap sangat baik oleh wisatawan, sehingga nantinya dapat menarik wisatawan lebih banyak lagi wisatawan yang berkunjung ke Motic Restoran. Perlu melakukan inovasi baru terhadap hidangan yang disajikan agar lebih bervariasi dengan citra rasa yang sesuai dengan lidah wisatawan.

Kata kunci : Persepsi Wisatawan, Pelayanan, Pramusaji, Restoran

Abstract

Hotel Dewi Sri is one of Three-star hotel located in Legian Kuta Badung regency Bali. The background of this research is because legian is one of the most visited destination by local and foreign tourists, this research aims to know the tourist's perception of waiter service in Motic Restaurant At Hotel Dewi Sri Legian Kuta Badung regency Bali. This research uses quota sampling technique to determining the sample, with the respondent number is 75. The technique of collecting data is done by observation, interview, questionnaire, literature study. Technique data analysis using quantitative descriptive to know the perception of tourists using the Likert scale. Based on the results of research on 75 tourists proved that the perception of tourists on the aspect of tangible to be superior aspects with the average score of 4.46 can be included in the category very good, while the weakest is the perception of assurance with average score of 4.23 can be included in Category is very good. Calculations according to Likert Scale of 75 tourists proved that Tourist Perceptions of waiter service In Motic Restaurant At Dewi Sri Legian Kuta Hotel Badung Bali with the total average score of 4.33 can be included in a very good category. Suggestions that can be given to the management is to maintain and improve the service of waiters in Motic Restaurant which has been considered very good by tourists so that later can attract more tourists to visit the Motic Restaurant. it also needs innovations to the dishes served to be more varied with the image of taste in accordance with the tourists taste.

Keywords: Tourist Perception, Service, Waitress, Restaurant

1. Pendahuluan

Perkembangan kepariwisataan di Bali, menjadikan Bali sebagai salah satu peyumbang devisa terbesar bagi negara dari sektor pariwisata. Industri pariwisata merupakan sektor andalan yang menciptakan lapangan pekerjaan, serta membuka peluang bagi masyarakat dalam bidang usaha seperti jasa penyedia akomodasi, serta sarana-sarana penunjang lainnya. Industri pariwisata di Bali berpusat di Bali Selatan dan di beberapa daerah lainnya, lokasi wisata yang utama adalah Kuta dan sekitarnya seperti Legian. Keindahan Kuta menjadikannya terkenal sebagai daerah tujuan utama pariwisata, baik wisata pantai, maupun tempat peristirahatan, tempat untuk menikmati makanan dan minuman. Tabel 1 menampilkan Jumlah Kunjungan Wisatawan Ke Bali Tahun 2011-2015

Tabel 1. Tabel jumlah kunjungan wisatawan ke bali tahun 2011-2015

| Tahun | Jumlah Kunjungan Wisatawan | | Total (Orang) | Pertumbuhan (%) |
|-----------------------|-------------------------------|-----------------------------|---------------|-----------------|
| | Wisatawan Mancanegara (Orang) | Wisatawan Nusantara (Orang) | | |
| 2011 | 2.756.579 | 4.657.736 | 8.431.700 | - |
| 2012 | 2.892.019 | 6.063.558 | 8.955.577 | 6,21 |
| 2013 | 3.278.598 | 6.976.536 | 10.225.134 | 14,51 |
| 2014 | 3.766.638 | 6.394.460 | 10.160.945 | -0,91 |
| 2015 | 4.001.835 | 7.147.100 | 11.148.935 | 9,72 |
| Rata-rata Pertumbuhan | | | | 7,38 |

Sumber : Disparada Provinsi Bali, 2016.

Adapun jumlah kunjungan wisatawan yang berkunjung ke Bali dari tahun ketahun *berfluktuasi*. Pada tahun 2014 jumlah kunjungan wisatawan ke Bali menurun disebabkan secara umum oleh kondisi ekonomi diberbagai negara di dunia yang belum pulih dimana nilai tukar uang yang jatuh, harga kebutuhan pokok meningkat dan terjadi pengganguran, terjadi persaingan pasar wisata di beberapa negara berkembang pada tahun 2014 produk pariwisata Bali mendapat persaingan dari Thailand, Malaysia, Singapura, Vietnam, dan Kamboja. Beberapa negara besar seperti India juga ikut serta dalam pasar pariwisata di Asia. Secara umum kunjungan wisatawan ke Bali dalam kurun waktu lima tahun mengalami rata-rata pertumbuhan sebesar 7,38 persen, Tabel 2 menampilkan jumlah kunjungan wisatwan yang berkunjung ke Dewi Sri Hotel tahun 2011-2015

Tabel 2 Tabel jumlah kunjungan wisatawan ke dewi sri hotel tahun 2011-2015

| Tahun | Jumlah Wisatawan (Orang) | Pertumbuhan (%) |
|-----------------------|--------------------------|-----------------|
| 2011 | 57.498 | - |
| 2012 | 53.646 | -6,70 |
| 2013 | 46.210 | 13,86 |
| 2014 | 48.582 | 5,13 |
| 2015 | 43.660 | -10,13 |
| Rata-Rata Pertumbuhan | | -0,54 |

Sumber : Hotel Dewi Sri, 2016.

Adapun jumlah kunjungan wisatawan yang berkunjung ke Dewi Sri Hotel dalam kurun waktu lima tahun ke Dewi Sri Hotel mengalami penurunan sebesar 0,54 persen. Penurunan ini disebabkan oleh berkurangnya wisatawan yang berkunjung dikarenakan banyaknya hotel yang menjadi pesaing Dewi Sri diantaranya Troppo Zone Puri Rama, Surya Tropical Kuta Hotel, The Sport Legian, dan Hotel Neo Kuta Legian. Oleh karena itu, maka hotel hanya mendapatkan tamu yang sebelumnya pernah berkunjung ke hotel tersebut

Hotel Dewi Sri memiliki sebuah restoran yang cukup unik yang di desain dengan perpaduan tradisional dan modern. Untuk menunjang kelancaran restoran maka peranan pramusaji berperan penting dalam proses interaksi wisatawan dengan mengutamakan keramah tamahan serta mengutamakan keinginan wisatawan yang datang ke restoran, dengan tujuan wisatawan merasa puas dengan pelayanan yang telah disediakan dari hotel. Tabel 3 menampilkan jumlah kunjungan wisatawan yang berkunjung ke Mostic Restoran.

Tabel 3. Tabel jumlah kunjungan wisatawan ke mostic restoran tahun 2011-2015

| No | Tahun | Jumlah Wisatawan (Orang) | Pertumbuhan (%) |
|-----------------------|-------|--------------------------|-----------------|
| 1 | 2011 | 58.116 | - |
| 2 | 2012 | 57.851 | -15.40 |
| 3 | 2013 | 46.989 | 18.77 |
| 4 | 2014 | 21.658 | -53.90 |
| 5 | 2015 | 43.532 | 100.9 |
| Rata-Rata Pertumbuhan | | | 50.37 |

Sumber : Hotel Dewi Sri, 2016.

Adapun jumlah kunjungan wisatawan yang berkunjung ke Mostic Restoran mengalami *fluktuasi*. pada tahun 2012 jumlah kunjungan wisatawan ke Mostic Restoran menurun sebesar 15,41 persen, dan pada tahun 2014 jumlah kunjungan wisatawan ke Mostic Restoran menurun sebesar 53,90 persen, hal ini disebabkan oleh persaingan yang semakin ketat disamping itu wisatawan memiliki karakteristik dan budaya berbeda. Secara umum kunjungan wisatawan ke Mostic Restoran selama kurun waktu lima tahun dengan rata-rata pertumbuhan sebesar 50,37 persen,

Menyikapi hal tersebut manajemen Mostic Restoran bukan hanya memperhatikan kualitas menu yang ditawarkan, tetapi juga pelayanan pramusaji sehingga wisatawan dapat menilai baik dan buruknya, hal ini hanya dapat diketahui dari tanggapan wisatawan yang menikmati makanan dan minuman di restoran tersebut . Berdasarkan latar Belakang yang telah diuraikan sebelumnya maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Persepsi Wisatawan Terhadap Pelayanan Pramusaji Di Mostic Restoran Pada Hotel Dewi Sri Legian Kuta Kabupaten Badung Bali.

2. Metode penelitian

Penelitian ini menggunakan metode *Quota sampling*. Menurut Arikunto (1993:114) *Quota sampling* adalah suatu teknik pengumpulan data *sampling* yang dilakukan dengan mendasarkan diri pada jumlah yang sudah ditentukan bukan berdasarkan diri, strata atau daerah dan yang dijadikan responden. Berdasarkan teknik penentuan sampel, menurut Supranto (2006) yaitu banyak responden adalah 5 atau 10 dikalikan jumlah indikator yang digunakan.

Dalam penelitian ini menggunakan 15 indikator sehingga :

$$\begin{aligned} \text{Jumlah responden} &= 5 \times 15 \text{ indikator} \\ &= 75 \text{ responden} \end{aligned}$$

Untuk mendapat responden tersebut digunakan cara *accidental sampling*, yaitu mengambil responden kebetulan berada dilokasi penelitian pada saat penelitain ini berlangsung.

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif, yaitu hasil penelitian ini diolah dan dianalisis untuk diambil simpulan, artinya penelitian yang dilakukan adalah penelitian yang menekankan analisisnya pada data-data *numeric* (angka), dengan menggunakan analisis deskriptif kuantitatif. Dalam penelitian ini, akan diketahui persepsi wisatawan terhadap pelayanan pramusaji di Mostic Restoran, Dewi Sri Hotel.

Perhitungan menggunakan Skala Likert digunakan untuk memberikan gambaran secara jelas dan objektif tentang aktifitas pramusaji di Mostic Restoran, untuk mengetahui persepsi wisatawan menggunakan pengukuran *sumatted rating* yaitu pemberian skor pada skala likert dari jawaban pertanyaan yang diajukan. Skor tertinggi sebesar 5 diberikan untuk jawaban sangat setuju dan jawaban yang tidak diharapkan diberikan skor 1. Kategori skala persepsi

yaitu selisih nilai tertinggi tersebut dibagi dengan jumlah kategori. Lebih jelasnya dapat dilihat dari rumusan berikut:

$$\frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kategori}} = \text{Selisih Nilai Perkategori}$$

$$\frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

Berdasarkan rumus interval diatas, maka masing-masing kategori memiliki rentang nilai sebesar delapan. Sehingga dapat dilihat pada nilai rata-rata sebagai berikut :

1. 4,21-5,00 : Kategori sangat baik atau sangat memuaskan
2. 3,41-4,20 : Kategori baik atau memuaskan
3. 2,61-3,40 : Kategori cukup baik atau cukup memuaskan
4. 1,81-2,60 : Kategori tidak baik atau tidak memuaskan
5. 1,00-1,80 : Kategori sangat tidak baik atau sangat tidak memuaskan

3. Hasil dan pembahasan

3.1 Karakteristik berdasarkan jenis kelamin

Hasil kuesioner dari responden, untuk mengetahui mayoritas wisatawan Mostic Restoran berdasarkan jenis kelamin yang akan mempengaruhi persepsi terhadap pelayanan pramusaji di Mostic Restoran, dapat dilihat pada Tabel 4 berikut ini :

Tabel 4. Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Jumlah (Orang) | Persentase (%) |
|----|---------------|----------------|----------------|
| 1 | Laki-Laki | 42 | 56 |
| 2 | Perempuan | 33 | 44 |
| | Jumlah | 75 | 100 |

Sumber: Hasil Dari Penelitian, 2016.

Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat wisatawan yang pilih sebagai responden dari 75 responden, mayoritas wisatawan yang mengunjungi Mostic Restoran berjenis kelamin laki-laki dikarenakan tujuan untuk melakukan kegiatan bisnis seperti menghadiri rapat Mice.

3.2 Karakteristik berdasarkan usia

Karakteristik berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 5 berikut ini :

Tabel 5. Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

| No | Umur | Jumlah (orang) | Persentase (%) |
|----|-----------|----------------|----------------|
| 1 | 10-19 | 1 | 1 |
| 2 | 20-29 | 9 | 12 |
| 3 | 30-39 | 26 | 35 |
| 4 | 40-49 | 15 | 20 |
| 5 | 50-59 | 21 | 28 |
| 6 | 60 keatas | 3 | 4 |
| | Jumlah | 75 | 100 |

Sumber: Hasil Dari Penelitian, 2016.

Berdasarkan Tabel 5 diatas Sebagian besar wisatawan yang mengunjungi Mostic Restoran adalah wisatawan berusia 30-39 tahun adalah usia produktif dan disusul oleh wisatawan berusia 50-59 tahun, diusia ini seorang sudah pensiun

3.3 Karakteristik berdasarkan daerah asal wisatawan

Berdasarkan *accidental sampling* menunjukkan perbandingan jumlah wisatawan domestik dengan wisatawan asing, dapat dilihat pada Tabel 6 berikut ini :

Tabel 6. Tabel karakteristik responden berdasarkan daerah asal wisatawan

| No | Asal | Jumlah (Orang) | Persentase (%) |
|----|----------|----------------|----------------|
| 1 | Domestik | 10 | 13 |

| | | | |
|---|--------|----|-----|
| 2 | Asing | 65 | 87 |
| | Jumlah | 75 | 100 |

Sumber: Hasil Dari Penelitian, 2016.

Berdasarkan Tabel 6 diatas dapat diketahui wisatawan yang berkunjung di Mostic Restoran di dominasi wisatawan asing dikarena target pasar restoran untuk wisatawan asing. Daerah asal wisatawan mengakibatkan penilaian yang berbeda karena setiap negara memiliki kebiasaan dan budaya yang berbeda-beda, akan mempengaruhi persepsi wisatawan terhadap pelayanan pramusaji di Mostic Restoran. Dapat dilihat pada Tabel 7 berikut ini :

Tabel 7. Tabel karekteristik responden berdasarkan asal negara

| No | Asal Negara | Jumlah (orang) | Persentase (%) |
|----|-------------|----------------|----------------|
| 1 | Australia | 56 | 75 |
| 2 | Brazil | 1 | 1 |
| 3 | Britsh | 1 | 1 |
| 4 | Filipina | 1 | 1 |
| 5 | Indonesia | 10 | 14 |
| 6 | Italia | 1 | 1 |
| 7 | Mexico | 1 | 1 |
| 8 | Swedia | 1 | 1 |
| 9 | Newzealand | 3 | 4 |
| | Jumlah | 75 | 100 |

Sumber: Hasil Dari Penelitian, 2016.

Berdasarkan Tabel 7 diatas dapat dilihat wisatawan yang mengunjungi Mostic Restoran didominasi oleh wisatawan Australia dikarenakan Mostic Restoran target utama pangsa pasar adalah Austaralia, kemudian wisatawan Indonesia (domestik).

3.4 Persepsi Wisatawan Terhadap Pelayanan Pramusaji Di Mostic Restoran

Untuk mengetahui lebih jelas bagaimana persepsi wisatawan terhadap pelayanan pramusaji di Mostic Restoran, dapat dilihat pada Tabel 8

Tabel 8. Tabel Persepsi Wisatawan Terhadap Pelayanan Pramusaji di Mostic Restoran

| A | Tangible | Persepsi orang Presentase (%) | | | | | Total | Rata-rata | Kategori |
|---|--|-------------------------------|-----------|---------|---|---|-------|-----------|-------------|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | | |
| 1 | Memberi ucapan salam kepada tamu | 44% 33 | 55% 41 | 1% 1 | - | - | 332 | 4.42 | Sangat baik |
| 2 | Sikap pramusaji pada saat tamu masuk ke restoran | 48% 36 | 52% 39 | - | - | - | 336 | 4.48 | Sangat baik |
| 3 | Mengantarkan tamu ke meja | 49% 37 | 51% 38 | - | - | - | 337 | 4.49 | Sangat baik |
| 4 | Mempersilahkan tamu duduk | 48% 36 | 52% 39 | - | - | - | 336 | 4.48 | Sangat baik |

| | | |
|-----------|------|-------------|
| Rata-rata | 4.46 | Sangat baik |
|-----------|------|-------------|

Sumber: Hasil Dari Penelitian, 2016.

Perhitungan menurut skala Likert dari 75 wisatawan mengenai persepsi wisatawan terhadap *tangible*, total rata-rata sebesar 4.46 dapat dimasukkan dalam kategori sangat baik.

| B | <i>Empaty</i> | | | | | | | | |
|-----------|--|-----|-----|---|---|---|-----|------|-------------|
| 1 | Kemampuan dalam berbahasa | 39% | 61% | - | - | - | 329 | 4.38 | Sangat baik |
| 2 | Kemampuan pramusaji dalam menawarkan dan menjelaskan hidangan yang dipesan | 40% | 60% | - | - | - | 330 | 4.40 | Sangat baik |
| 3 | Kemampuan pramusaji pada saat mengawali percakapan dengan tamu | 39% | 61% | - | - | - | 329 | 4.38 | Sangat baik |
| Rata-rata | | | | | | | | 4.38 | Sangat baik |

Sumber: Hasil Dari Penelitian, 2016.

Perhitungan menurut skala Likert dari 75 wisatawan mengenai persepsi wisatawan terhadap *empaty*, total rata-rata sebesar 4.38 dapat dimasukkan dalam kategori sangat baik.

| C | <i>Reliability</i> | | | | | | | | |
|-----------|---|-----|-----|---|---|---|-----|------|-------------|
| 1 | Kepuasan terhadap hidangan yang disajikan | 29% | 71% | - | - | - | 322 | 4.29 | Sangat baik |
| 2 | Kepuasan terhadap pelayanan pramusaji | 28% | 72% | - | - | - | 321 | 4.28 | Sangat baik |
| Rata-rata | | | | | | | | 4.28 | Sangat baik |

Sumber: Hasil Dari Penelitian, 2016.

Perhitungan menurut skala Likert dari 75 wisatawan mengenai persepsi wisatawan terhadap *reliability*. Total rata-rata 4.28 dapat dimasukkan dalam kategori sangat baik.

| D | <i>Responsiveness</i> | | | | | | | | |
|-----------|---|-----|-----|---|---|---|-----|------|-------------|
| 1 | Kecepatan dalam mengambil order. | 32% | 68% | - | - | - | 324 | 4.32 | Sangat baik |
| 2 | Kecepatan pramusaji dalam menyajikan makanan | 35% | 65% | - | - | - | 326 | 4.34 | Sangat baik |
| 3 | Kecepatan pramusaji dalam memberikan pelayanan. | 32% | 68% | - | - | - | 324 | 4.32 | Sangat baik |
| Rata-rata | | | | | | | | 4.32 | Sangat baik |

Sumber: Hasil Dari Penelitian, 2016.

Perhitungan menurut skala Likert dari 75 wisatawan mengenai persepsi wisatawan terhadap *responsiveness*. Total skor rata-rata 4.32 dapat dimasukkan dalam kategori sangat baik.

| E | Assurance | | | | | | | | |
|-----------|--|-----|-----|----|---|---|-----|------|-------------|
| 1 | Kebersihan diri pramusaji | 23% | 75% | 2% | - | - | 315 | 4.20 | Sangat baik |
| 2 | Cara berpakaian pramusaji | 24% | 75% | 1% | - | - | 317 | 4.22 | Sangat baik |
| 3 | Penampilan pramusaji pada saat melayani tamu | 29% | 70% | 1% | - | - | 321 | 4.28 | Sangat baik |
| Rata-rata | | | | | | | | 4.23 | Sangat baik |

Sumber: Hasil Dari Penelitian, 2016.

Perhitungan menurut skala Likert dari 75 wisatawan mengenai persepsi wisatawan terhadap *assurance*. Total rata-rata 4.23 dapat dimasukkan dalam kategorikan sangat baik.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai Persepsi Wisatawan Terhadap Pelayanan Pramusaji di Mostic Restoran pada Hotel Dewi Sri Legian Kabupaten Badung Bali, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

Persepsi wisatawan terhadap *tangible* yang dimulai dari memberikan salam kepada tamu, sikap pramusaji pada saat tamu masuk ke restoran, mengantar tamu ke meja dan mempersilahkan tamu duduk dengan total rata-rata 4.46 dapat dimasukkan dalam kategori sangat baik.

Persepsi wisatawan terhadap *empathy* yang meliputi : kemampuan dalam berbahasa, kemampuan pramusaji dalam menawarkan dan menjelaskan hidangan yang dipesan dan kemampuan pramusaji dalam menawarkan dan menjelaskan hidangan yang di pesan dan kemampuan pramusaji pada saat mengawali percakapan, dengan tamu dengan total rata-rata 4.38 dapat dimasukkan dalam kategori sangat baik.

Persepsi wisatawan terhadap *reliability* yang meliputi: kepuasan terhadap hidangan yang disajikan, kepuasan terhadap pelayanan pramusaji, dengan total rata-rata 4.28 dapat dimasukkan dalam kategori sangat baik.

Persepsi wisatawan terhadap *responsiveness* yang meliputi : kecepatan dalam mengambil order, kecepatan pramusaji dalam menyajikan makanan dan kecepatan pramusaji dalam memberikan pelayanan, dengan total rata-rata 4.32 dapat dimasukkan dalam kategori sangat baik.

Persepsi wisatawan terhadap *assurance* yang meliputi : kebersihan diri pramusaji, cara berpakaian pramusaji dan penampilan pramusaji pada saat melayani tamu, dengan total rata-rata 4.23 dapat dimasukkan dalam kategori sangat baik.

Ucapan Terimakasih

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada.

1. Bapak Drs. I Made Sendra, M.Si., Selaku Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Pariwisata Udayana.
2. Ibu Ni Made Ariani, SE., M.Par., Selaku Ketua Program Studi Diploma IV Pariwisata Fakultas Pariwisata Universitas Udayana dan selaku pembimbing I yang memberikan bimbingan dan petunjuk sampai laporan akhir ini selesai.
3. Ibu Ni Ketut Arismayanti, SST.Par., M.Par., Selaku Pembimbing II untuk saran dan bimbingan yang diberikan dalam proses penyusunan laporan akhir program ini.
4. Bapak Nyoman Ariana, SST.Par., M.Par., Pembimbing Akademik atas saran dan bimbingannya.

5. Bapak Made Ariana, SST.Par. Selaku Office Manager Dewi Sri Hotel, dengan ramah dan tulus memberikan informasi yang diperlukan dalam penulisan laporan akhir ini.
6. Ibu listia, dan Bapak Hisnu Personalia Dewi Sri Hotel, terimakasih untuk bantuan dan kerjasamanya
7. Bapak dan Ibu dosen serta segenap pegawai Fakultas Pariwisata Universitas Udayana.
8. Bapak Dewa Ketut Widiada, terimakasih kepada bapak saya yang memberikan material dan terus mendukung saya baik secara rohani dan jasmani.
9. Ibu Desak Putu Eliana Wati, Terimakasih Kepada Ibu saya yang tidak henti-hentinya menasehati saya agar segera menyelesaikan laporan akhir ini.
10. Istri dan anak tercinta atas dukungannya dan kasih sayangnya selama ini.
11. Saudara-saudariku (Desak Gede Dian Wahyuni, Desak Nyoman Kharisma Dewi, Dewa Gede Peri Rahadian) yang selalu mendoakan dan mendukung serta menyemangati saya.
12. Semua pihak yang telah membantu di dalam penyusunan laporan akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu oleh penulis.

Daftar pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 1993. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Raja Grafindo.
- Bagyono.2006. *Manajemen Housekeeping Hotel*.Bandung. Penerbit Alfabeta.
- Darmadjati, R.S. 2001. *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta : Pradnya Paramita.
- Desky. M. A.1999. *Pengantar Bisnis Biro Perjalanan Wisata*. Yogyakarta : Adicita Karya Nusa.
- Kotler.2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta : Salemba Empat.
- Muchtar, AF.2010. *Strategi Memenangkan Persaingan Usaha Dengan Menyusun Bisnis Plan*. Jakarta: Alex Media Komputido Kompas Gramedia.
- Marsum, WA. 2005. *Restoran Dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Purnamayatra, A. A. 2012. “*Persepsi Wisatawan Terhadap Pelayanan Room Attendant Inna Grand Bali Beach Hotel Di Sanur Bali*”. Fakultas Pariwisata Universitas Udayana.
- Saputra, I Komang. 2010.” *Persepsi Wisatawan Terhadap Pelayanan Pramusaji Di Kura-Kura Restoran. Hotel The Oberoi Bali Seminyak Kuta Bali.*” Fakultas Pariwisata Universitas Udayana.
- Sedana, I Gede. 2010. “ *Persepsi wisatwan Terhadap Pelayanan Room Attendant Sanur Beach Hotel di Sanur Bali.*” Fakultas Pariwisata Universitas Udayana.
- Sihite, Richard. *Hotel Manajemen*. 2000. SIC. Surabaya.
- Sihite, Richard.2001, *Hotel Management (Pengelolahan Hotel)*. Surabaya: SIC.
- Soekresno, 2000. *Manajemen Food And Beverage Service Hotel*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Soekresno. 2002. *Manajemen Food And Beverage*. Gramedia. Jakarta.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Surat Keputusan Dirjen Pariwisata No. Kep.15/U/II/88 *Tentang Pelaksanaan Ketentuan Usaha dan Penggolongan Restoran*.
- Sunaryo. 2004. *Psikologi untuk keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Swastika, Putri. 2016. ”*Persepsi wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Starbucks Coffe di Bandara Ngurah Rai Bali*”. Fakultas Pariwisata Universitas Udayana.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra 2011. *Service, Quality & Satisfisfaction*. Yogyakarta : Andi.
- Undang-Undang RI No.10 tahun 2009. *Tentang Kepariwisataaan*.
- Walgito Bimo. 1996. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Winarsi. 2009. ”*Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Penanganan Laundry Pada Hotel Sanur Beach*”. Fakultas Pariwisata Universitas Udayana.
- Winata Sastra Bayu, I Gede.2009. “*Persepsi Wisatawan Terhadap Pramusaji Restoran Di Nusa Dua Kabupaten Badung*”. Fakultas Pariwisata Universitas Udayana.
- Yoeti, Oka A.1996. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung : Angkasa.