

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pandemi COVID-19 dinyatakan sebagai pandemi global oleh WHO pada 11 Maret 2020, hal ini dikarenakan penyebaran virus COVID-19 yang sangat cepat meluas ke berbagai penjuru dunia. Pandemi yang bermula di Indonesia sejak Maret 2020 lalu menyebabkan pemerintah memberikan himbuan untuk mengurangi kegiatan untuk mencegah terjadinya penularan virus berkelanjutan. Himbuan pemerintah tersebut diterapkan dalam kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Semenjak kebijakan tersebut ditetapkan, masyarakat Indonesia diwajibkan untuk membatasi aktivitas.

Industri pariwisata merupakan salah satu industri yang mengalami banyak penurunan saat pandemi COVID-19 melanda dunia. Kebijakan yang diberikan oleh pemerintah Indonesia menghimbau masyarakat untuk tetap tinggal dan melakukan aktivitas dari rumah selama wabah ini. Selain itu, masyarakat juga dihimbau untuk tidak melakukan perjalanan ke luar kota maupun negeri untuk menghindari penularan. Pemerintah juga turut memperketat persyaratan untuk bepergian untuk mengurangi angka lonjakan virus covid ini. Larangan yang didapat oleh masyarakat penjuru dunia ini menyebabkan menurunnya industri pariwisata khususnya pada bisnis perhotelan.

Salah satu fenomena yang dapat terjadi dalam pariwisata Indonesia akibat pandemi COVID-19 merupakan hotel-hotel yang harus ditutup sementara hingga permanen dan tidak sedikit hotel yang dijual karena pendapatan yang tidak sesuai dengan pengeluaran hotel untuk kegiatan operasional. Dilansir dari CNBC Indonesia, Persatuan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) menyatakan bahwa terdapat sekitar 1.504 hotel yang harus tutup sementara per Agustus 2020 yang masih merupakan awal pandemi. Kemudian pada tahun 2021, PHRI kembali

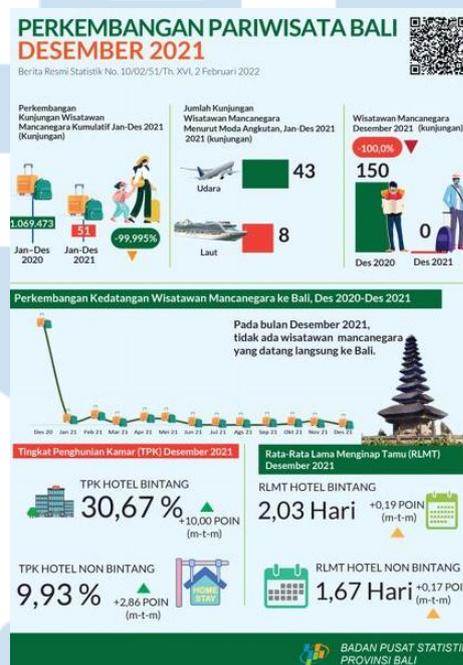
menyampaikan bahwa terdapat banyak sekali hotel-hotel yang dijual di situs jual beli online. Tercatat sebanyak total 631 hotel di Bali yang dijual pada situs jual beli online Lamudi. Hanya dalam kurun waktu satu tahun, COVID-19 telah melumpuhkan banyak sekali hotel yang tidak dapat bertahan karena okupansi yang menurun drastis.

Bali sendiri merupakan salah satu tujuan wisata yang dapat menarik jutaan wisatawan baik domestik maupun mancanegara. Dilansir dari Kompasiana, kontribusi Bali terhadap pendapatan sektor pariwisata Bali termasuk hotel, restoran, transportasi dan usaha terkait pariwisata berdampak langsung pada ekonomi negara dan Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia. Pariwisata Bali sendiri berhasil menyumbang pendapatan pariwisata Bali secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan bahwa pariwisata Bali sendiri memiliki pengaruh yang cukup besar pada ekonomi Indonesia.

Pada tahun 2021 dilansir dari CNN Indonesia, Kepala Dinas Pariwisata Bali bapak Tjok Bagus Pelayun menyampaikan bahwa pengunjung mancanegara yang masuk ke Bali hanya terdapat 51 orang saja, dan terdapat 4,3 juta pengunjung yang datang dari wisatawan domestik. Beliau menyatakan bahwa terdapat 5,2 juta pengunjung mancanegara yang masuk ke Bali dari bulan Januari hingga 26 Desember 2023. Sedangkan untuk pengunjung Bali dari wisatawan domestik terdapat 9,4 juta orang. Yang artinya, selama tahun 2023 terdapat total 14,6 juta pengunjung yang masuk ke Bali, dimana beliau sendiri sempat menyatakan target wisatawan mancanegara di tahun 2023 sebesar 4,5 juta pengunjung. Bali berhasil mencapai bahkan melebihi hingga 700 ribu pengunjung dari wisatawan mancanegara dari target awal yang ditentukan.

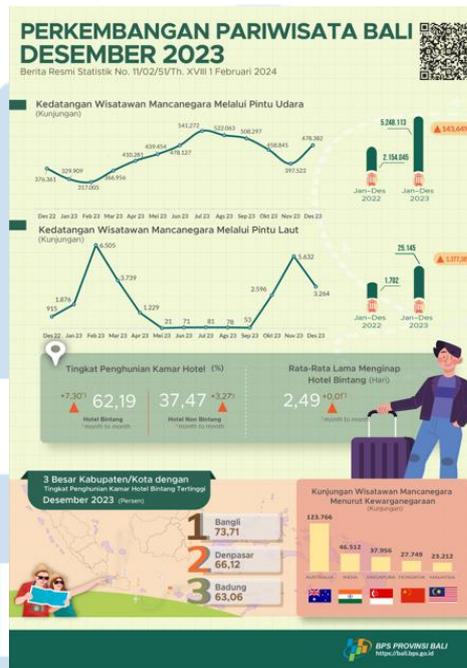
Dengan berakhirnya status Pandemi COVID-19 secara resmi ditetapkan oleh pemerintah dengan mengeluarkan Keputusan Presiden Nomor 17 tahun 2023 tentang Penetapan Berakhirnya Status Pandemi Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) di Indonesia. Semua kegiatan masyarakat akan mulai berjalan seperti normal kembali sama seperti saat sebelum pandemi melanda di dunia. Dengan

keluarnya keputusan tersebut, dapat dilihat bahwa terdapat lonjakan pariwisata Bali pada bulan Desember tahun 2023 jika dibandingkan dengan pada bulan Desember tahun 2021. Jumlah kedatangan wisatawan mancanegara melalui pintu udara selama tahun 2021 sebanyak 43 pengunjung, dan yang melalui pintu laut hanya terdapat 8 pengunjung. Sedangkan, jumlah kedatangan wisatawan mancanegara melalui pintu udara selama tahun 2023 sebanyak 5.249.113 pengunjung, dan melalui pintu laut sebanyak 25.145 pengunjung.



Gambar 1.1 Data Perkembangan Pariwisata Bali Desember 2021

Sumber: (bps.go.id, 2022)



Gambar 1.2 Data Perkembangan Pariwisata Bali Desember 2023

Sumber: (bps.go.id, 2024)

Jika dilihat dari data BPS pada gambar 1.1 dan gambar 1.2 mengenai data perkembangan pariwisata Bali Desember 2021 dan Desember 2023, tingkat penghunian kamar (TPK) Bali Desember 2021, sebanyak 30,67% pada hotel berbintang dan pada Desember 2023 naik menjadi 62,19%. Untuk rata-rata lama menginap tamu (RLMT) hotel berbintang pada Desember 2021 selama 2,03 hari, sedangkan RLMT hotel berbintang pada Desember 2023 selama 2,49 hari. Penjualan kamar hotel sendiri bergantung kepada hasil pertimbangan yang dilakukan pada setiap tamu, salah satu pertimbangan merupakan melakukan pengecekan terhadap reputasi hotel, seperti jumlah bintang pada hotel, harga kamar, fasilitas, reputasi dan juga ulasan dari tamu yang sebelumnya menginap.

Jika dilihat dari gambar 1.3 Data Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Triwulan IV-2023, Indonesia meraih Pertumbuhan Domestik Bruto Indonesia

(PDB) sebesar 5,05% namun jika dibandingkan dengan pencapaian pada tahun 2022 lebih tinggi yaitu sebesar 5,31% walaupun mengalami pengurangan namun pada sektor lapangan usaha Transportasi dan pergudangan memiliki pertumbuhan tertinggi dibandingkan tahun sebelumnya yang mencapai kenaikan sebesar 13,96%. Diharapkan pada tahun 2024 ini, Pertumbuhan Domestik Bruto Indonesia (PDB) dapat mengalami peningkatan dan dapat lebih tinggi dari tahun 2022 maupun 2023.



Gambar 1.3 Data Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Triwulan IV-2023

Sumber: (bps.go.id, 2024)

Hotel juga terbagi menjadi 2 bagian yaitu hotel bintang (1 sampai 5) dan hotel non bintang. Hotel yang masuk kedalam kategori bintang merupakan hotel yang memenuhi kriteria penilaian terhadap fasilitas dan pelayanan dari hotel, sedangkan untuk hotel non bintang merupakan hotel yang tidak memenuhi kriteria sebagai hotel bintang 1. Maka dari itu, semakin tingginya bintang yang dimiliki sebuah hotel maka semakin tinggi juga fasilitas dan pelayanan yang didapat oleh pengunjung hotel. Hal ini juga turut mempengaruhi harga jual kamar setiap hotel,

semakin tinggi bintangnya maka semakin mahal harga untuk menginapnya, semakin rendah harganya semakin sedikit fasilitas dan pelayanan yang ditawarkan oleh pihak hotel. Namun, tidak sedikit pengunjung hotel yang rela membayar mahal untuk menikmati fasilitas yang ada di hotel tersebut, sedangkan untuk hotel bintang 1 dan non bintang biasanya digunakan untuk sekedar beristirahat pada malam hari sehingga pengunjung tidak perlu khawatir dengan tarif yang terlalu mahal.

Selain melihat dari bintang yang dimiliki oleh hotel, calon pengunjung dapat melakukan pengecekan kualitas yang dimiliki hotel dari ulasan serta rating yang diberikan untuk hotel pada *google review*, maupun pada platform *online travel agent* (OTA) seperti pada aplikasi Traveloka, Tiket.com, Agoda dan platform OTA lainnya. Dilansir dari Kompas.com, membaca ulasan tersebut dapat mengetahui pendapat dan juga pengalaman yang dialami oleh tamu yang berkunjung pada hotel tersebut. Baik dan buruknya ulasan yang berikan oleh tamu hotel dapat ditentukan berdasarkan *quality service* yang diberikan hotel. Semakin baik pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi rasa kepuasan yang dirasakan oleh tamu tersebut yang nantinya akan dapat membuat tamu hotel tersebut akan memberikan ulasan serta komentar yang baik, tidak hanya itu kepuasan yang dirasakannya pengunjung akan membuat mereka menjadikan hotel tersebut sebagai pilihan pertama saat membutuhkan akomodasi. Maka dari itu penting bagi pihak hotel untuk menjaga kualitas servis pada *hospitality*, agar mencapai kepuasan pelanggan.

Harris Hotel & Residence Sunset Road Bali merupakan salah satu hotel berbintang 4 yang terletak di Jl. Pura Mertasari Jl. Sunset Road, Pemogan, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali. Hotel ini sendiri memiliki 181 kamar dan fasilitas yang disediakan seperti Harris Convention Hall (*meeting room*), Harris Cafe (*restaurant*), Dino Kids Club & Children Playground, Harris Boutique, Rai Fitness (*gym*) dan Harris Pool (kolam renang). Hotel yang pertama kali beroperasi pada 31 Maret 2012 ini juga mendapatkan penghargaan salah satunya merupakan *Tripadvisor - Traveler's Choice 2020*, hotel ini mendapatkan penghargaan tersebut sesuai dari ulasan tamu yang baik selama setahun pada tahun 2020. Selain itu, hotel

ini juga salah satu hotel yang mendapatkan penghargaan 50 hotel berbintang 4 yang terbaik di Kuta oleh TravelMyth yang merupakan salah satu mesin pencari rekomendasi dengan lebih dari 1,7 juta hotel di dunia dan 45 kategori yang berbeda pada tahun 2019.

Kabupaten/Kota	Banyaknya Hotel Bintang Menurut Kelas dan Kabupaten/Kota di Provinsi Bali											
	Bintang 5		Bintang 4		Bintang 3		Bintang 2		Bintang 1		Seluruh Kelas	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Kab. Jembrana	-	-	3	1	3	3	1	1	-	-	7	5
Kab. Tabanan	2	2	-	1	-	1	-	-	-	-	2	4
Kab. Badung	65	69	125	130	144	153	31	39	15	22	380	413
Kab. Gianyar	12	12	12	12	8	7	1	1	1	3	34	35
Kab. Klungkung	1	1	1	-	6	7	1	1	-	-	9	9
Kab. Bangli	-	-	2	2	-	-	-	-	-	-	2	2
Kab. Karangasem	1	1	2	2	2	5	-	1	4	4	9	13
Kab. Buleleng	1	1	5	4	5	4	2	1	2	2	15	12
Kota Denpasar	6	8	11	15	7	9	11	11	5	5	40	48
Provinsi Bali	88	94	161	167	175	189	47	55	27	36	498	541

Gambar 1.4 Data Banyaknya Hotel Bintang

Sumber: (bps.go.id, 2024)

Pada penghujung tahun 2023, hotel ini berhasil mencapai total 90.365 pengunjung. Walaupun memiliki pencapaian luar biasa pada tahun 2023 dan memiliki penghargaan, hotel ini bukan merupakan satu-satunya pilihan utama bagi calon tamu hotel yang datang ke Bali. Harris Hotel & Residence Sunset Road Bali harus bersaing dengan total 167 hotel bintang 4 lainnya di Bali dan hotel-hotel lain di Kota Denpasar. Selain itu, Bali sendiri merupakan salah satu destinasi favorit dari wisatawan mancanegara maupun domestik, yang dimana dalam setahun terdapat total 43 hotel-hotel baru yang di buka di Provinsi Bali, seperti dapat dilihat dari data pada gambar 1.4. Hal ini, membuat hotel seperti Harris Hotel & Residence Sunset Road Bali harus bersaing dengan hotel-hotel baru yang bermunculan dan hotel lama untuk dapat tetap bertahan dengan mempertahankan dan meningkatkan penjualan kamar, *MICE*, maupun juga *food & beverage*.

David Surya Wijaya 1.0/5
 Family Trip • 11 Sep 2024

Saya booking untuk orang tua saya, Awalnya saya kira dapet sarapan karena memang saya bookingnya room dengan judul dapet sarapan, eh ternyata tidak dapet, saat saya protes, FO yang pakai anting jawab "ya tanyakan ke tiket.com nya" udah males deh [See less](#)



Verified review from tiket.com

👍 Is this review helpful? ...

Megawati 1.0/5
 5 Sep 2024

The room very old not very clean

Verified review from Expedia

Alex Indrojuwono 1.0/5
 Trip with Friends • 29 Aug 2024

Didn't expect that the room is booked by another guest, a d*mn cockroaches, man this is just disgusting, please don't recommend this hotel to anyone and i need a REFUND, i order 3 nights, in the first night this thing already happen and i can't sleep cause there a damn roaches in the bed thats just awfull. I have to search for another hotel in 02:00 in the morning. I feel bad if Tiket.com will recommend this hotel, how many more victim or customer have to deal with this s*** [See less](#)



Verified review from tiket.com

👍 Is this review helpful? ...

Diego Maradona Tampubolon 1.0/5
 Business Trip • 25 Feb 2024

B aja. Sayang lokasi dan pemandanganya

Verified review from tiket.com

👍 Is this review helpful? ...

Gambar 1.5 Ulasan Tamu

Sumber: (tiket.com, 2024)

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A



HARRIS Residence 2
Bedroom
5 nights · April 2024
Family

Reviewed: 22 April 2024

SANGAT AMAT MENGECEWAKAN

1.0

- 😊 menu makan breakfast overall oke.
lokasi hotel yang terletak di jalan sunset road meski agak masuk kedalam gang & dekat dengan perumahan membuat nyaman karna tidak terlalu ramai.
- 😞
1. kebersihan toilet karna toiletnya bau bahkan saya sampsi beli pengharum ruangan serta kamper (kapur barus) pun masih tidak bisa menghilangkan baunya.
 2. perabotan yang ada di room sudah terlalu tua bahkan lemari untuk penyimpanan koper sampai goyang-goyang
 3. nakas di sebelah ranjang yang ada di king bed juga goyang-goyang. bahkan kacanya nyaris jatuh dari besi penyangganya
 4. kamar bau apek untuk twin bed
 5. terlalu sedikit jumlah stopkontak yg bisa digunakan di tiap room. terutama untuk kamar twin bed hanya dikasih 1 lubang stopkontak di sisi kanan / kiri salah 1 bed saja
 6. telp rusak. jadi harus jalan bolak balik dari kamar ke reception hanya untuk follow up perbaikan komplek pelanggan karna tidak kunjung dikerjakan sampai lebih dari 1 jam menunggu tanpa ada kejelasan
 7. air yang digunakan di toilet menggunakan air asin

Gambar 1.6 Ulasan Tamu

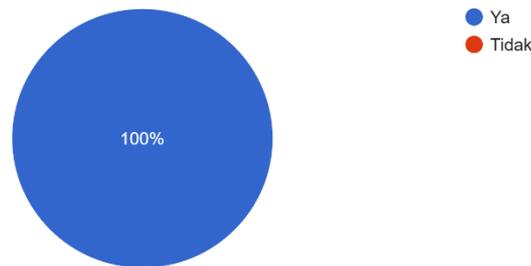
Sumber : (Booking.com, 2024)

Saat perusahaan harus meningkatkan penjualan, pihak hotel juga harus dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas yang mereka miliki. Dengan meningkatkan kualitas yang dimiliki pihak hotel pun dapat memenuhi ekspektasi tamu dan mencapai kepuasan pelanggan, meningkatkan reputasi hotel, loyalitas pelanggan, keunggulan dalam bersaing dan mengurangi keluhan yang dapat berdampak pada reputasi hotel. Untuk dapat meningkatkan kualitas, hotel harus terlebih dahulu mengetahui mengenai ekspektasi dari tamu yang dapat diketahui dengan cara melakukan survey melalui gform, maupun dengan melihat komentar tamu yang menginap di hotel di berbagai platform seperti google review maupun pada platform *online travel agent* (OTA) seperti pada aplikasi Traveloka, Tiket.com, Agoda dan platform OTA lainnya.

Walaupun hotel ini sudah memiliki pencapaian yang baik, namun perusahaan tidak boleh mengabaikan ulasan baik maupun ulasan buruk dari tamu karena ulasan yang diberikan tersebut dapat menjadi pedoman perusahaan untuk mengetahui mendeteksi masalah serta preferensi pelanggan. Selain itu, ulasan dapat membantu perusahaan untuk terus berinovasi dan melakukan improvisasi terhadap kualitas operasional. Yang dimana dapat mengurangi resiko yang tidak diinginkan,

salah satunya jika mengabaikan ulasan buruk serta daran dari tamu seperti dibawah ini karena dapat berpengaruh terhadap reputasi hotel di masa depan.

Apakah jika anda menemukan komentar buruk terhadap kualitas servis dari hotel akan mempengaruhi keputusan anda untuk menginap di hotel tersebut?
30 responses



Gambar 1.7 Mini Survey Pengaruh Ulasan terhadap Keputusan

Sumber: (Hasil Data Jawaban Responden, 2025)

Dari hasil survei yang diperoleh dari mini survei yang dibuat peneliti, dapat disimpulkan bahwa calon tamu hotel yang akan menginap dapat terpengaruhi keputusannya untuk menginap pada suatu hotel karena ulasan yang buruk seperti pada gambar 1.5 dan 1.6. Dari fenomena diatas dapat dilihat bahwa pengalaman yang dirasakan tamu hotel, sangat berpengaruh dengan ulasan yang diberikan kepada akomodasi tersebut. Hanya dengan beberapa ulasan yang buruk akan sangat berpengaruh terhadap perspektif dari calon tamu yang akan menginap. Ulasan buruk sendiri muncul dikarenakan terdapat tamu hotel yang merasa tidak puas dan kecewa atas dengan pelayanan yang diberikan oleh sebuah hotel yang tidak sesuai dengan ekspektasi. Maka dari itu untuk mengurangi ulasan buruk, perusahaan sepatutnya dapat membuat tamu hotel merasa puas terhadap pelayanan hotel. Selain itu, mencapai kepuasan pelanggan juga memiliki peran penting dimana dapat mempertahankan pelanggan dalam jangka panjang atau menjadi loyal karena telah percaya dengan pelayanan yang diberikan, meningkatkan reputasi perusahaan dan

dapat meningkatkan pelanggan karena pelanggan yang puas akan memberikan rekomendasi terhadap keluarga atau teman.

Untuk mencapai kepuasan pelanggan sendiri, hotel harus dapat terlebih dahulu memahami soal apa yang dimaksud dengan *service quality* dan apa saja dimensinya yang dapat menjadi acuan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Pada penelitian ini sendiri menggunakan terdapat 5 dimensi dari model *Service Quality* (SERVQUAL) yaitu *Tangibility* (bukti nyata), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tangap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Setiap dimensi ini memiliki peran dan pengaruhnya sendiri terhadap *Customer Satisfaction* (kepuasan pelanggan). Menurut Ahmad et al., (2019), Kualitas layanan telah menjadi topik penelitian selama bertahun-tahun dalam berbagai disiplin ilmu karena dampaknya yang penting terhadap kinerja bisnis, profitabilitas, kepuasan pelanggan, retensi pelanggan, dan jaminan layanan. Sejalan dengan hal ini, jelaslah bahwa banyak penelitian tentang kualitas layanan telah dilakukan di hotel-hotel di seluruh dunia.

Salah satunya, seperti penelitian yang dilakukan Ahmad et al., (2019), yang dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa dimensi dari SERVQUAL model yang memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada hotel kecil dan menengah di United Arab Emirates (UAE) adalah dimensi *tangibility*, *responsiveness*, dan *assurance*. Kemudian juga terdapat penelitian dari Jamal Ali et al., (2021) yang dimana hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *hotel service quality* pada dimensi *tangibility*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada industri perhotelan.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini untuk mengetahui apakah *service quality* memiliki pengaruh terhadap *customer satisfaction* pada Harris Hotel & Residence Sunset Road Bali. Kemudian peneliti juga ingin menganalisa untuk menghasilkan penemuan baru yang dapat membantu Harris Hotel & Residence Sunset Road Bali untuk dapat memberikan

kualitas layanan secara maksimal. Maka dari itu penulis melakukan penelitian dengan judul

“ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *CUSTOMER SATISFACTION* PADA HARRIS HOTEL & RESIDENCES SUNSET ROAD BALI”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan, maka dapat dirumuskan beberapa rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah *Tangibility* memiliki pengaruh positif untuk terhadap *Customer Satisfaction* pada Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali?
2. Apakah *Reliability* memiliki pengaruh positif untuk terhadap *Customer Satisfaction* pada Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali?
3. Apakah *Responsiveness* memiliki pengaruh positif untuk terhadap *Customer Satisfaction* pada Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali?
4. Apakah *Assurance* memiliki pengaruh positif untuk terhadap *Customer Satisfaction* pada Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali?
5. Apakah *Empathy* memiliki pengaruh positif untuk terhadap *Customer Satisfaction* pada Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dijabarkan, kemudian berikut merupakan tujuan penelitian ini :

1. Mengetahui apakah *Tangibility* memiliki pengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction* pada Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali
2. Mengetahui apakah *Reliability* memiliki pengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction* pada Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali
3. Mengetahui apakah *Responsiveness* memiliki pengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction* pada Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali
4. Mengetahui apakah *Assurance* memiliki pengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction* pada Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali
5. Mengetahui apakah *Empathy* memiliki pengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction* pada Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang dibahas sebelumnya, penulis berharap hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat yaitu berupa informasi dan pengetahuan yang berguna untuk Harris Hotel & Residences Sunset Road Bali. Penulis juga berharap penelitian ini dapat menjadi salah satu jurnal yang digunakan untuk penelitian berikutnya yang berkaitan dengan *Service Quality* dan *Customer Satisfaction* untuk Hotel.

1.5 Batasan Penelitian

Penulis membatasi ruang lingkup penelitian untuk memudahkan penulis dalam melakukan penelitian, berikut merupakan batasan penelitian yang ditetapkan penulis :

1. Variabel yang diteliti merupakan dimensi *Service Quality* yaitu *Tangibility*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* dan juga *Customer Satisfaction* di Harris Hotel & Residence Sunset Road Bali
2. Objek penelitian ini merupakan Harris Hotel & Residence Sunset Road Bali, untuk subjek dari penelitian ini mencakup pria atau wanita yang berumur minimal 17 tahun dan merupakan wisatawan domestik yang pernah menginap di Harris Hotel & Residence Sunset Road Bali.

1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri dari total 5 bab yang sesuai dengan format, metode serta sistematika penulisan. Berikut merupakan sistematika penulisan dari penelitian ini:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab I pada penelitian ini berisi mengenai tujuan mengapa penelitian ini dilakukan. Penulis menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, batasan dan juga sistematika penulisan dari penelitian yang dilakukan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab II pada penelitian ini berisi penjelasan mengenai landasan-landasan teori yang digunakan sebagai pondasi dasar pada penelitian ini. Landasan Teori ini mencakup teori serta penjelasan dari berbagai sumber seperti buku maupun penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini. Penulis memberikan penjelasan seperti *Quality Managent*, *Service Quality*, *5 Dimention of Service Quality (Reliability, Responsiveness, Assurance, Tangibility and Empathy)*, dan *Customer Satisfaction*.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab III pada penelitian ini berisi tentang gambaran aspek dari objek penelitian, selain itu memberikan penjelasan mengenai proses pengumpulan, dan juga teknik analisis untuk pengolahan data.

BAB IV : ANALISA DAN PEMBAHASAN

Bab IV pada penelitian ini berisi tentang pembahasan mengenai hasil kuisioner dari demografik, hasil jawaban. Selain itu, terdapat juga penjelasan mengenai proses pengujian dan hasil akhir dari pengujian yang nantinya akan digunakan untuk menjawab rumusan masalah pada pendahuluan.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V yang merupakan bab terakhir pada penelitian ini akan berisi tentang kesimpulan yang diberikan oleh penulis berdasarkan dari hasil dari penelitian. Penulis juga memberikan saran yang ditujukan untuk perusahaan yang menjalankan bisnis hotel, universitas dan juga kepada penelitian selanjutnya.

