

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN TAMU YANG MENGINAP

Priyanto Zai¹, I Gede Agus Mertayasa^{2*}, Putu Chris Susanto³

^{1,2,3} Prodi Manajemen Bisnis Pariwisata, Universitas Dhyana Pura, Bali, Indonesia

(*) Corresponding Author: agusmertayasa@undhirabali.ac.id

Abstract

Guest satisfaction is an important indicator of the success of accommodation businesses because it reflects the extent to which the experience received meets guest expectations. This study aimed to determine the effect of service quality and facilities on guest satisfaction at villas managed by Lalita Properties. The study used a quantitative approach with an analytical survey design. Data were collected from 65 respondents who had stayed at Lalita Properties and had direct experience using its services and facilities. Respondents were selected using purposive sampling. Data were collected through questionnaires using a five-point Likert scale, supported by observation and documentation. Data analysis included descriptive analysis, validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression, partial correlation, coefficient of determination, t-test, and F-test using SPSS 26. The results showed that service quality had no significant partial effect on guest satisfaction ($t = 0.188$; $p = 0.851$), while facilities had a positive and significant partial effect ($t = 5.761$; $p = 0.001$). Simultaneously, service quality and facilities had a significant effect on guest satisfaction ($F = 48.410$; $p = 0.001$). The coefficient of determination (R^2) was 0.610, indicating that 61.0% of the variation in guest satisfaction could be explained by service quality and facilities, while the remaining 39.0% was explained by other factors outside the model. The study concludes that facilities are the more dominant partial factor in guest satisfaction, while service quality and facilities jointly contribute significantly to satisfaction.

Keywords: service quality, facilities, guest satisfaction, villa, Lalita Properties.

Article History

Received: September 2026

Reviewed: September 2026

Published: September 2026

Plagiarism Checker No
237.784537

Copyright : Author

Publish by : Panorama



This work is licensed under
a [Creative Commons
Attribution-
NonCommercial 4.0
International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

Abstrak

Kepuasan tamu merupakan salah satu indikator penting dalam keberhasilan usaha akomodasi karena mencerminkan sejauh mana pengalaman yang diterima sesuai dengan harapan tamu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan tamu yang menginap di villa yang dikelola Lalita Properties. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei analitik. Data diperoleh dari 65 responden yang pernah menginap di Lalita Properties dan berinteraksi langsung dengan pelayanan serta fasilitas yang disediakan. Penentuan responden menggunakan purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan skala Likert lima poin, didukung observasi dan studi dokumentasi. Analisis data meliputi analisis deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, korelasi parsial, koefisien determinasi, uji t, dan uji F menggunakan SPSS 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan tamu ($t = 0,188$; $p = 0,851$), sedangkan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu ($t = 5,761$; $p = 0,001$). Secara simultan, kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu ($F = 48,410$; $p = 0,001$). Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,610 menunjukkan bahwa 61,0% variasi kepuasan tamu dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan fasilitas, sedangkan 39,0% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model. Penelitian ini menyimpulkan bahwa fasilitas merupakan faktor yang lebih dominan secara parsial, sedangkan kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berkontribusi signifikan terhadap kepuasan tamu.

Kata kunci:

kualitas pelayanan, fasilitas, kepuasan tamu, villa, Lalita Properties.

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang memiliki peranan penting dalam perekonomian Indonesia, khususnya Bali sebagai destinasi wisata internasional. Perkembangan pariwisata mendorong pertumbuhan berbagai usaha pendukung, salah satunya jasa akomodasi. Akomodasi tidak hanya berfungsi sebagai tempat tinggal sementara bagi wisatawan, tetapi juga menjadi bagian dari pengalaman perjalanan yang dapat memengaruhi penilaian dan kepuasan tamu. Oleh karena itu, pengelola akomodasi perlu memperhatikan kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas agar mampu memenuhi kebutuhan serta harapan tamu.

Lalita Properties merupakan perusahaan yang bergerak di bidang real estate dan manajemen properti yang beroperasi di Bali. Perusahaan mengelola 18 unit villa, terdiri atas 15 unit di kawasan Canggu dan 3 unit di Seminyak. Villa-villa tersebut memiliki tipe dan kapasitas yang beragam serta dilengkapi fasilitas seperti kamar tidur, kamar mandi, ruang tamu, dapur, kolam renang pribadi, Wi-Fi, pendingin ruangan, dan area parkir. Layanan yang diberikan antara lain reservasi, check-in dan check-out, housekeeping, pemeliharaan fasilitas, penanganan keluhan, serta komunikasi dengan tamu.

Data jumlah tamu pada tahun 2025 menunjukkan adanya fluktuasi kunjungan setiap bulan. Jumlah tamu tertinggi tercatat pada bulan Agustus sebanyak 239 orang, sedangkan jumlah terendah terjadi pada bulan Januari sebanyak 59 orang. Kondisi tersebut menunjukkan adanya variasi tingkat kunjungan yang dapat dipengaruhi oleh musim, periode liburan, dan preferensi wisatawan. Selain data kunjungan, ulasan tamu juga menunjukkan adanya penilaian positif terhadap lokasi, kebersihan, kenyamanan, staf, serta kelengkapan properti, namun masih terdapat beberapa catatan seperti kondisi villa yang terlihat agak tua, keterbatasan tempat duduk luar, dan area parkir yang bukan milik pribadi.

Kepuasan tamu merupakan evaluasi setelah konsumen menggunakan suatu produk atau layanan. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan muncul ketika kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan harapan sebelumnya. Dalam bisnis akomodasi, kepuasan dapat tercermin dari kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan, dan kepuasan secara keseluruhan. Semakin sesuai pengalaman menginap dengan harapan, semakin besar kemungkinan tamu memberikan penilaian positif terhadap akomodasi.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang secara teoritis berkaitan dengan kepuasan tamu. Parasuraman et al. (1988) menjelaskan kualitas pelayanan melalui dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Pelayanan yang cepat, ramah, tepat, dan mampu memberikan rasa percaya diharapkan dapat menciptakan pengalaman yang baik. Di sisi lain, fasilitas merupakan sarana fisik yang mendukung proses penyampaian jasa. Fasilitas yang lengkap, bersih, terawat, mudah digunakan, serta nyaman dapat memperkuat pengalaman tamu selama menginap.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas dapat berhubungan dengan kepuasan pada berbagai konteks akomodasi. Namun, karakteristik villa berbeda dengan hotel karena villa cenderung menawarkan privasi dan penggunaan fasilitas yang lebih eksklusif. Oleh sebab itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan tamu pada villa yang dikelola Lalita Properties. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan secara parsial, fasilitas secara parsial, serta kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan tamu.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei analitik. Penelitian dilaksanakan pada objek villa yang dikelola Lalita Properties di kawasan Canggu dan Seminyak, Kabupaten Badung, Bali. Objek penelitian adalah pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan tamu yang menginap di villa yang dikelola Lalita Properties.

Populasi penelitian adalah seluruh tamu yang pernah menginap di villa yang dikelola Lalita Properties. Lalita Properties mengelola 18 unit villa, yaitu 15 unit di Canggu dan 3 unit di Seminyak. Sampel penelitian terdiri atas 65 responden. Teknik penentuan sampel menggunakan purposive sampling dengan pertimbangan bahwa responden pernah menggunakan layanan dan fasilitas Lalita Properties, bersedia memberikan penilaian melalui kuesioner, dan berusia minimal 17 tahun. Jumlah sampel ditentukan berdasarkan jumlah 13 indikator dengan ketentuan minimal lima kali jumlah indikator, sehingga diperoleh 65 responden.

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan tamu (Y), sedangkan variabel independennya adalah kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2). Kepuasan tamu diukur melalui kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan, dan kepuasan secara keseluruhan. Kualitas pelayanan diukur melalui tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Fasilitas diukur melalui kelengkapan fasilitas, kondisi fasilitas, kemudahan penggunaan, serta desain dan kenyamanan.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner tertutup dengan skala Likert lima poin, yaitu 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = netral, 4 = setuju, dan 5 = sangat setuju. Kuesioner diberikan kepada tamu yang pernah menginap di Lalita Properties. Pengumpulan data juga didukung observasi lapangan selama kegiatan magang dan studi dokumentasi berupa profil perusahaan, data operasional, serta ulasan tamu.

Data dianalisis menggunakan SPSS 26. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan kecenderungan jawaban. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan r hitung dengan r tabel, sedangkan reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha dengan kriteria lebih besar dari 0,60. Uji asumsi klasik meliputi normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Selanjutnya dilakukan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh X1 dan X2 terhadap Y, korelasi parsial untuk melihat keeratan hubungan, koefisien determinasi untuk melihat besarnya kemampuan model menjelaskan Y, serta uji t dan uji F untuk pengujian hipotesis.

Variabel	Indikator	Jumlah
Kualitas Pelayanan (X1)	Tangibles; Reliability; Responsiveness; Assurance; Empathy	5
Fasilitas (X2)	Kelengkapan; Kondisi; Kemudahan penggunaan; Desain dan kenyamanan	4
Kepuasan Tamu (Y)	Kesesuaian harapan; Minat kembali; Rekomendasi; Kepuasan keseluruhan	4

Variabel	Indikator/Ukuran	Mean	Kategori
Kualitas pelayanan	Tangibles	4,231	Sangat Baik
	Reliability	4,231	Sangat Baik
	Responsiveness	4,323	Sangat Baik
	Assurance	4,277	Sangat Baik
	Empathy	4,262	Sangat Baik
	Rata-rata variabel	4,264	Sangat Baik
Fasilitas	Rata-rata variabel	4,276	Sangat Baik
Kepuasan tamu	Rata-rata variabel	4,334	Sangat Baik

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,866	Reliabel
Fasilitas (X2)	0,743	Reliabel
Kepuasan Tamu (Y)	0,859	Reliabel

HASIL

Penelitian melibatkan 65 responden yang merupakan tamu yang pernah menginap di villa yang dikelola Lalita Properties. Berdasarkan karakteristik jenis kelamin, terdapat 39 responden laki-laki (60%) dan 26 responden perempuan (40%). Usia responden dikelompokkan menjadi 17-20 tahun, 21-30 tahun, 31-40 tahun, dan lebih dari 40 tahun.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memperoleh nilai rata-rata 4,264 dan termasuk kategori sangat baik. Fasilitas memperoleh nilai rata-rata 4,276 dan termasuk kategori sangat baik, sedangkan kepuasan tamu memperoleh nilai rata-rata 4,334 dan juga termasuk kategori sangat baik.

Hasil uji instrumen menunjukkan seluruh butir pernyataan valid karena nilai r hitung lebih besar daripada r tabel 0,244. Uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel reliabel, dengan Cronbach's Alpha sebesar 0,866 untuk kualitas pelayanan, 0,743 untuk fasilitas, dan 0,859 untuk kepuasan tamu.

Uji asumsi klasik menunjukkan bahwa residual cenderung berdistribusi normal berdasarkan histogram dan P-Plot. Model tidak mengalami multikolinearitas karena memenuhi kriteria tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10 . Uji heteroskedastisitas menunjukkan nilai signifikansi kualitas pelayanan sebesar 0,320 dan fasilitas sebesar 0,563, sehingga tidak terdapat masalah heteroskedastisitas.

Hasil regresi linier berganda menghasilkan persamaan $Y = 2,543 + 0,019X_1 + 0,841X_2 + e$. Kualitas pelayanan memiliki t hitung 0,188 dengan signifikansi 0,851, sedangkan fasilitas memiliki t hitung 5,761 dengan signifikansi 0,001. Uji simultan menghasilkan F hitung 48,410 dengan signifikansi 0,001. Nilai R Square sebesar 0,610 menunjukkan bahwa 61,0% variasi kepuasan tamu dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan fasilitas, sedangkan 39,0% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dinilai sangat baik oleh responden dengan rata-rata 4,264. Penilaian tersebut mencakup tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Namun, hasil uji parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu ($t = 0,188$; $p = 0,851$). Temuan ini menunjukkan bahwa penilaian positif terhadap pelayanan belum tentu menjadikan pelayanan sebagai faktor yang secara langsung menentukan kepuasan tamu dalam konteks villa yang diteliti.

Kondisi tersebut dapat berkaitan dengan karakteristik villa yang memberikan ruang privat dan fasilitas yang dapat digunakan secara langsung oleh tamu. Tamu villa cenderung menikmati fasilitas properti secara lebih dominan selama menginap sehingga intensitas interaksi dengan staf dapat lebih rendah. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang dinilai sangat baik belum menunjukkan pengaruh parsial yang signifikan terhadap kepuasan pada penelitian ini.

Fasilitas memperoleh nilai rata-rata 4,276 dengan kategori sangat baik dan terbukti berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan tamu ($t = 5,761$; $p = 0,001$). Koefisien regresi sebesar 0,841 menunjukkan bahwa peningkatan fasilitas diikuti oleh peningkatan kepuasan tamu. Temuan ini menunjukkan bahwa kelengkapan, kondisi, kemudahan penggunaan, serta desain dan kenyamanan fasilitas merupakan aspek penting dalam pengalaman menginap.

Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Rahmadi dan Hikmah (2021), Dedy dan Alfandi (2022), serta Fishendra (2022) yang menunjukkan pentingnya kualitas pelayanan dan/atau fasilitas dalam membentuk kepuasan pelanggan pada usaha jasa. Dalam konteks Lalita Properties, fasilitas seperti kamar tidur, kamar mandi, ruang tamu, dapur, kolam renang pribadi, Wi-Fi, pendingin ruangan, dan area parkir merupakan bagian langsung dari pengalaman tamu. Oleh karena itu, kondisi fasilitas yang bersih, nyaman, lengkap, terawat, dan mudah digunakan perlu dipertahankan serta ditingkatkan.

Hasil uji simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu ($F = 48,410$; $p = 0,001$). Nilai R Square sebesar 0,610 menunjukkan bahwa model mampu menjelaskan 61,0% variasi kepuasan tamu, sedangkan 39,0% sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model. Secara praktis, hasil penelitian mengindikasikan bahwa Lalita Properties perlu memberikan perhatian utama pada pemeliharaan dan peningkatan fasilitas, tanpa mengabaikan konsistensi pelayanan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan tamu yang menginap di villa yang dikelola Lalita Properties, dapat disimpulkan sebagai berikut:

Kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu di villa yang dikelola Lalita Properties, dengan t hitung 0,188, t tabel 1,998, dan nilai signifikansi 0,851.

Fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu di villa yang dikelola Lalita Properties, dengan t hitung 5,761, t tabel 1,998, dan nilai signifikansi 0,001.

Kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu, dengan F hitung 48,410, F tabel 3,15, dan nilai signifikansi 0,001.

Kualitas pelayanan dan fasilitas mampu menjelaskan 61,0% variasi kepuasan tamu, sedangkan 39,0% sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model penelitian.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Universitas Dhyana Pura, Fakultas Bisnis dan Pariwisata, Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Lalita Properties, serta seluruh responden yang telah memberikan dukungan dan berpartisipasi dalam pelaksanaan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Alana, P. R., & Putro, T. A. (2019). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek.
- Aprileny, I., Rochim, A., & Emarawati, J. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan. 31(02), 60-76.
- Celderon, V. V., Ochoa, A. M., Nieto, G. Y. C., & Camargo, J. E. (2021). Machine learning for assessing quality of service in the hospitality sector based on customer reviews.
- Dedy, A., & Alfandi, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Sari Ater Hot Springs Resort Ciater. *Journal Sains Manajemen*, 4(1).

- Fishendra, M. N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Kliri Coffee And Space Semarang. 8(1).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management. Pearson Education Limited.
- Lawson, F. R. (1995). Hotels and Resorts: Planning, Design, and Refurbishment. Butterworth Architecture.
- Lewis, R. C., & Booms, B. H. (1983). The Marketing Aspects of Service Quality. In Emerging Perspectives on Services Marketing (pp. 99-107). American Marketing Association.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2021). Services Marketing: People, Technology, Strategy.
- Organization, W. T. (2017). UNWTO Convention on the Protection of Tourists and on the Rights and Obligations of Tourism Service Providers.
- Parasuraman, A. P., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.
- Properties, L. (2025). Lalita Properties.
- Rahmadi, D., & Hikmah. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Menginap Di Hotel Sahid Batam Center.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (2nd ed.). Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Andi.
- Zandy, G. S., & Ratwianingsih, L. (2017). The Roles of the Tourism Sector in the Labor Absorption in the Trade, Restaurant, and Accommodation Sectors in Bali Province.
- Zia, A. (2023). Factors Affecting Service Quality in a Saudi Hotel Industry: A Case Study in Albaha, Saudi Arabia. 5(2), 21-31.