



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA ULUWATU JUNGLE VILLA, BALI

¹Mutria Farhaeni, ²Luh Kadek Budi Martini, ³Ni Putu Widiastuti, ⁴I Putu Agus Brahmanda
 Diputra
^{1,2,3,4}Sekolah Tinggi Bisnis Runata
 Email: riafarhaeni@gmail.com

ABSTRACT

Visitor satisfaction is one of the key factors in determining the success of a business in the service sector, especially in the tourism and hospitality industry. In facing increasingly competitive competition, lodging managers are required not only to provide adequate physical facilities, but also to ensure quality service and optimal employee performance. Uluwatu Jungle Villa as one of the tourist lodgings in Bali, needs to continue to improve the quality of service and professionalism of its employees to create a satisfying stay experience. This study aims to analyze the effect of service quality and employee performance on visitor satisfaction at Uluwatu Jungle Villa, both partially and simultaneously. This study uses a quantitative approach with a survey method. The research sample of 100 respondents who are villa visitors, was selected through the Accidental Sampling technique. Data collection was carried out using a Likert scale questionnaire. The results showed that service quality and employee performance had a positive and significant effect on visitor satisfaction. The t-value of service quality was 7.112 and employee performance was 10.498 with a significance value <0.05. The F-test showed an F-value of 277.613 with a significance of 0.000. This shows that there is a significant influence between service quality and employee performance on visitor satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Employee Performance, Visitor Satisfaction.*

ABSTRAK

Kepuasan pengunjung merupakan salah satu faktor kunci dalam menentukan keberhasilan bisnis di sektor jasa, khususnya di industri pariwisata dan perhotelan. Dalam menghadapi persaingan yang semakin kompetitif, pengelola akomodasi dituntut tidak hanya menyediakan fasilitas fisik yang memadai, tetapi juga memastikan pelayanan yang berkualitas dan kinerja pegawai yang optimal. Uluwatu Jungle Villa sebagai

salah satu akomodasi wisata di Bali, perlu terus berupaya meningkatkan kualitas layanan dan profesionalisme pegawainya untuk menciptakan pengalaman menginap yang memuaskan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pengunjung pada Uluwatu Jungle Villa, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Sampel penelitian sebanyak 100 responden yang merupakan pengunjung villa, dipilih melalui teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner skala Likert. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Nilai t-hitung kualitas pelayanan sebesar 7,112 dan kinerja pegawai sebesar 10,498 dengan nilai signifikansi $< 0,05$. Uji-F menunjukkan nilai F-hitung 277,613 dengan signifikansi 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pengunjung.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Konsumen.

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan sektor penting yang memberikan kontribusi besar terhadap pertumbuhan ekonomi di Bali (Wesnawa, 2022). Pulau ini telah lama menjadi destinasi favorit, baik bagi wisatawan lokal maupun mancanegara. Daya tarik utamanya terletak pada keindahan alam yang memukau, kekayaan budaya yang masih terjaga, serta keramahtamahan penduduknya. Kombinasi ini mendorong berkembangnya berbagai sektor penunjang pariwisata, salah satunya adalah industri perhotelan dan akomodasi. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, pelaku usaha akomodasi di Bali dituntut untuk tidak hanya menyediakan fasilitas yang baik, tetapi juga mampu menciptakan pengalaman menginap yang berkesan dan sesuai harapan pelanggan.

Industri jasa memiliki peranan yang sangat penting dalam mendukung sektor pariwisata, terutama di kawasan destinasi wisata seperti Bali (Gustiani, 2018). Salah satu contohnya adalah jasa sewa penginapan yang ditawarkan oleh Uluwatu Jungle Villa di Bali. Uluwatu Jungle Villa merupakan salah satu akomodasi yang setara dengan hotel bintang tiga, yang menyediakan berbagai layanan jasa untuk memenuhi kebutuhan dan kenyamanan tamu. Dalam industri jasa seperti ini, kualitas layanan tidak hanya bergantung pada fasilitas yang tersedia, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kinerja pegawai yang berinteraksi langsung dengan para tamu.

Memberikan layanan yang berkualitas menjadi salah satu strategi penting dalam menarik pelanggan baru, mempertahankan pelanggan lama, mencegah kehilangan pelanggan, serta menciptakan keunggulan bersaing yang tidak hanya bertumpu pada faktor harga. Ketika pelanggan

merasa bahwa layanan yang mereka terima sesuai atau bahkan melampaui harapan, maka layanan tersebut akan dianggap berkualitas dan memuaskan (Safitasari & Maftukhah, 2017).

Penelitian ini dilakukan di Uluwatu Jungle Villa, sebuah penginapan di Bali yang dikenal menawarkan pengalaman menginap dekat dengan alam dan nuansa eksklusif bagi tamu yang mencari ketenangan di kawasan wisata Uluwatu. Secara umum, kualitas layanan di villa ini mendapat apresiasi dari pengunjung, terutama terkait kenyamanan fasilitas dan keramahan staf. Para pegawai telah mendapat pelatihan untuk memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan profesional sehingga menciptakan suasana yang hangat. Namun, tidak semua tamu merasa sepenuhnya puas. Beberapa ulasan menyebut adanya kekurangan dalam ketepatan waktu pelayanan dan kecepatan staf merespons permintaan atau keluhan. Misalnya, pelayanan restoran dinilai lambat dan penanganan masalah teknis di kamar kurang terorganisir. Manajemen villa menyadari pentingnya menjaga konsistensi layanan dan terus berupaya meningkatkan kompetensi pegawai melalui pelatihan rutin serta evaluasi berkala, agar setiap tamu mendapatkan pengalaman menginap yang lebih memuaskan.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, peneliti merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung?
2. Apakah Kinerja Pegawai berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
3. Apakah Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?

KAJIAN PUSTAKA

1. Kualitas Pelayanan

Menurut (Kotler & Keller, 2016) kualitas pelayanan merupakan konsep yang bersifat abstrak dan tidak mudah dipahami. Hal ini disebabkan oleh beberapa karakteristik dasar dari pelayanan, yaitu tidak berwujud (*intangibile*), cenderung bervariasi (*variability*), tidak dapat disimpan (*perishable*), serta proses produksi dan konsumsinya terjadi secara bersamaan (*inseparability*). (Situmeang, 2017) mengatakan kualitas pelayanan menjadi faktor kunci keberhasilan suatu organisasi. Tinggi atau rendahnya kualitas pelayanan sangat bergantung pada sejauh mana organisasi mampu memenuhi harapan masyarakat atau konsumen secara konsisten. Jika dalam suatu instansi masih ditemukan berbagai keluhan dari masyarakat, hal tersebut menandakan bahwa

kualitas pelayanan yang diberikan belum optimal, baik dari segi efisiensi maupun efektivitasnya. Padahal, masyarakat pada dasarnya selalu menginginkan pelayanan yang cepat, tepat, dan memuaskan.

Menurut (Zeithaml, Valarie A., 2006) terdapat lima indikator utama yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, yakni:

- a. *Tangibles* (berwujud), mutu layanan bisa dilihat dari berbagai fasilitas fisik yang tersedia, seperti bangunan kantor, sistem administrasi yang sudah terkomputerisasi, area tunggu yang nyaman, serta adanya pusat informasi.
- b. *Reliability* (keandalan), untuk memberikan layanan yang bisa diandalkan, diperlukan keahlian dan kemampuan yang konsisten dari petugas agar masyarakat merasa yakin terhadap layanan yang diterima.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap), petugas perlu bersikap cepat tanggap terhadap kebutuhan atau permintaan masyarakat, serta siap membantu saat ada masalah.
- d. *Assurance* (jaminan), untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat, penting bagi petugas untuk bersikap ramah, sopan, dan profesional, serta memiliki pengetahuan yang cukup dalam melayani.
- e. *Empathy* (empati), bentuk perhatian terhadap masyarakat juga harus ditunjukkan dalam pelayanan, namun tetap disertai dengan sikap tegas agar pelayanan tetap berjalan sesuai aturan.

2. Kinerja Pegawai

Menurut (Amani et al., 2025) kinerja pegawai dapat diartikan sebagai pencapaian hasil kerja seorang pegawai yang dilihat dari dua aspek utama, yaitu kuantitas dan kualitas saat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Kinerja pegawai menjadi sangat penting karena dari sanalah dapat terlihat seberapa baik kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang mampu memuaskan masyarakat. Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai merupakan cerminan dari pelaksanaan tugas yang mengacu pada standar kerja tertentu. Kinerja tersebut dapat dievaluasi melalui hasil kerja yang terlihat secara nyata, baik secara individu maupun dalam konteks organisasi secara keseluruhan.

Kinerja pegawai dapat diukur dan dievaluasi melalui sejumlah indikator yang berkaitan langsung dengan perilaku dan hasil kerja pegawai itu sendiri. Menurut (Mangkunegara, 2017) terdapat beberapa indikator utama dalam menilai kinerja pegawai, yaitu:

- a. Kualitas menunjukkan seberapa baik pegawai menyelesaikan tugas sesuai SOP, dengan memperhatikan detail, kebersihan, dan keramahan. Contoh: Kebersihan kamar dinilai melalui survei tamu.
- b. Kuantitas mengukur jumlah pekerjaan yang diselesaikan dalam waktu tertentu, menekankan produktivitas dan kecepatan kerja. Contoh: Minimal 10 kamar dibersihkan per shift.
- c. Pelaksanaan tugas menilai ketepatan pegawai dalam menjalankan tugas tanpa kesalahan yang merugikan, sesuai prosedur dan standar kerja.
- d. Tanggung Jawab
Menggambarkan kesungguhan pegawai dalam menyelesaikan tugas dan bertanggung jawab atas hasilnya, termasuk menangani keluhan hingga tuntas.

3. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen diartikan sebagai bentuk tanggapan emosional yang muncul setelah individu melakukan penilaian terhadap disparitas antara ekspektasi awal sebelum transaksi dengan performa aktual dari produk atau jasa yang dialami pasca penggunaan. Konsumen yang telah mencapai titik kepuasan cenderung lebih loyal dan tidak mudah tergoyahkan oleh tawaran kompetitor (Fandi, 2014). Kesesuaian antara harapan dan hasil layanan menggambarkan adanya kesetimbangan nilai yang diasosiasikan oleh konsumen. Kecenderungan untuk melakukan pembelian ulang pun merupakan refleksi langsung dari kepuasan yang telah terbentuk. Secara garis besar, kepuasan dapat dipahami sebagai rasa senang atau kecewa yang timbul akibat perbandingan antara ekspektasi dan kenyataan kinerja produk. Jika kinerja tersebut tidak mencapai harapan, maka rasa tidak puas pun akan muncul (Kotler dan Keller, 2018:138).

Menurut Hawkins dan Lonney dikutip dalam (Fandi, 2014), kepuasan konsumen terbentuk melalui serangkaian atribut yang masing-masing memiliki kontribusi tersendiri dalam membentuk persepsi konsumen terhadap seberapa jauh suatu produk maupun jasa mampu memenuhi bahkan melampaui ekspektasi yang telah dibangun sebelumnya. Unsur-unsur tersebut secara komprehensif dapat dirinci sebagai berikut:

- a. Kesesuaian Harapan dan Kenyataan

Menunjukkan sejauh mana produk, pelayanan, dan fasilitas yang diterima konsumen sesuai atau melebihi harapan mereka.

b. Minat Berkunjung Kembali

Mewakili keinginan konsumen untuk kembali menggunakan layanan berdasarkan kepuasan, manfaat yang dirasakan, serta kenyamanan fasilitas yang tersedia.

c. Keinginan Merekomendasikan

Menggambarkan niat konsumen untuk menyarankan produk atau layanan kepada orang lain karena kepuasan pribadi, fasilitas yang memadai, dan nilai yang dirasakan setelah penggunaan.

Hipotesis

H1: Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Uluwatu Jungle Villa.

H2: Kinerja pegawai secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Uluwatu Jungle Villa.

H3: Kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Uluwatu Jungle Villa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh variabel yang terlibat, yaitu kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pengunjung. Teknik pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Untuk menganalisis data, peneliti menggunakan beberapa metode, yaitu analisis regresi linear berganda, korelasi berganda, determinasi, Uji T (*T-test*) dan Uji F (*F-test*) (Sugiyono, 2017). Sementara itu, teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode Slovin, yang menghasilkan jumlah sampel sebanyak 100 responden pengunjung Uluwatu Jungle Villa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 1
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	-1.490	1.143		-1.304	.195
Kualitas Pelayanan	.245	.034	.401	7.112	.000
Kinerja Pegawai	.485	.046	.591	10.498	.000

a. *Dependent Variable*: Kepuasan Pengunjung

Sumber: Data diolah, 2025

Hasil perhitungan uji regresi linier berganda antara kualitas pelayanan, kinerja pegawai secara simultan terhadap variabel terikat kepuasan pengunjung diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dan kinerja pegawai (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Y). Ini menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung akan meningkat dengan peningkatan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai.

2. Analisis Korelasi Berganda

Tabel 2
Korelasi Berganda (R)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.923 ^a	.851	.848	1.17768

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan

b. *Dependent Variable*: Kepuasan Pengunjung

Sumber: Data diolah, 2025

Hasil perhitungan koefisien korelasi berganda (R) adalah 0,923 yang mana nilai tersebut terletak antara 0,80-1.000 yang berarti korelasinya sangat kuat. Ini berarti ada hubungan secara positif yang kuat antara kualitas pelayanan (X1) dan kinerja pegawai (X2) terhadap kepuasan

pengunjung (Y). Sehingga apabila kualitas pelayanan (X1) dan kinerja pegawai (X2) secara simultan meningkat, maka akan diikuti oleh meningkatnya kepuasan pengunjung (Y)

3. Analisis Determinasi

Tabel 3
Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.923 ^a	.851	.848	1.17768

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan

b. *Dependent Variable*: Kepuasan Pengunjung

Sumber: Data diolah, 2025

Hasil analisis koefisien determinasi variabel kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pengunjung menghasilkan nilai *Adjusted R-square* 0,848 atau 84,8%. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2), seperti yang ditunjukkan dalam tabel di atas dan perhitungan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 84,8% sedangkan sisanya 15,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

4. Uji-T (T-test)

Tabel 4
Uji Statistik T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-1.490	1.143		-1.304	.195
	Kualitas Pelayanan	.245	.034	.401	7.112	.000
	Kinerja Pegawai	.485	.046	.591	10.498	.000

a. *Dependent Variable*: Kepuasan Pengunjung

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan data di atas, berikut adalah pengaruh secara parsial kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pengunjung:

- a. Pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan konsumen (Y).

Variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki nilai t-hitung sebesar 7,112 dengan nilai signifikansi 0,000 dan koefisien positif $B = 0,245$. Ini berarti hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_1) diterima. Dengan kata lain, kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengunjung (Y).

- b. Pengaruh kualitas produk (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y).

Variabel kinerja pegawai (X2) menunjukkan nilai t-hitung sebesar 10,498 dengan nilai signifikansi 0,000 dan koefisien positif $B = 0,485$. Hal ini menandakan bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_1) diterima. Dengan demikian, kinerja pegawai (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengunjung (Y).

5. Uji-F (F-test)

Tabel 5
Uji Statistik F
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	770.058	2	385.029	277.613	.000 ^a
	Residual	134.532	97	1.387		
	Total	904.590	99			

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan

b. *Dependent Variable*: Kepuasan Pengunjung

Sumber: Data diolah, 2025

F-hitung adalah 277,613, sedangkan nilai F-tabel sebesar 3,94 dengan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_1) diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X1) dan kinerja pegawai (X2) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Y).

PEMBAHASAN

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen

Berdasarkan analisis uji t tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} . Variabel kualitas pelayanan (X1) menunjukkan nilai t-hitung

sebesar 7,112 dengan tingkat signifikansi 0,000 dan koefisien positif sebesar $B = 0,245$. Hasil ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Penelitian ini sejalan dengan temuan sebelumnya dari Romadhon & Rachman (2021) yang meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di stasiun kereta api yang menyatakan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan yang prima menjadi kunci penting dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pengunjung.

2. Pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan konsumen

Berdasarkan analisis uji T tentang pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan konsumen, t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} . Variabel kinerja pegawai (X_2) menunjukkan nilai t-hitung sebesar 10,498 dengan nilai signifikansi 0,000 dan koefisien positif sebesar $B = 0,485$. Hasil ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti kinerja pegawai memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Penelitian ini sejalan dengan temuan dari Amani et al., (2025) dan Pratami (2024), yang menyimpulkan bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan, baik dalam konteks pelayanan publik maupun swasta.

3. Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan analisis uji F tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan konsumen, t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , diperoleh nilai F-hitung sebesar 277,613, sedangkan F-tabel sebesar 3,94, dengan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya, secara simultan variabel kualitas pelayanan (X_1) dan kinerja pegawai (X_2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Y).

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Cynthia et al. (2022); Situmeang (2017) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara bersama-sama memberikan kontribusi besar terhadap tingkat kepuasan pelanggan di berbagai sektor jasa.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, yang ditunjukkan oleh t_{hitung} sebesar 7,112 dengan nilai sig sebesar 0,000 (lebih kecil dari 0,05). Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.
2. Kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, yang ditunjukkan oleh t_{hitung} sebesar 10,498 dengan nilai sig sebesar 0,000 (lebih kecil dari 0,05). Hal ini menunjukkan kinerja pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.
3. Selain itu, berdasarkan hasil uji F dengan F_{hitung} sebesar 277,613 dan nilai sig sebesar 0,000 (lebih kecil dari 0,05) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diajukan saran kepada manajemen Uluwatu Jungle Villa sebagai masukan dan pertimbangan untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

1. Bagi Uluwatu Jungle Villa, diharapkan untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan melalui evaluasi berkala terhadap fasilitas fisik serta pelatihan sumber daya manusia yang berkelanjutan. Selain itu, perlu ada sistem monitoring untuk memastikan bahwa standar pelayanan tetap konsisten dan sesuai dengan ekspektasi tamu.
2. Bagi Pegawai, diharapkan untuk terus meningkatkan profesionalisme dalam bekerja, baik dalam hal ketepatan waktu, keramahan, maupun tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas. Komunikasi yang baik dengan tamu juga harus terus dilatih agar mampu menciptakan pengalaman menginap yang berkesan.
3. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan agar menambahkan variabel lain seperti harga, promosi, atau citra merek (*brand image*), yang juga berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pengunjung.

DAFTAR PUSTAKA

- Amani, L. D., Indah Yuni Astuti, & Angga Permana Mahaputra. (2025). Pengaruh Kejenuhan Kerja, Tekanan Pekerjaan, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kediri. *Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial*, 5, 1–5.
- Cynthia, D., Hermawan, H., & Izzuddin, A. (2022). Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(1), 104–112. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i1.256>
- Fandi, T. (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. ANDI.
- Gustiani, M. (2018). Peran Electronis Word of Mouth Dalam Membangun Citra Destinasi Guna Mempengaruhi Keputusan Berkunjung Wisatawan Ke Suatu Destinasi Pariwisata. *Kompetensi*, 12 (2), 267–279.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (Edisi 15). Harlow : Pearson Education Limited.
- Mangkunegara. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaann*. Remaja Rosdakarya.
- Pratami, E. I. (2024). Pengaruh budaya organisasi dan pengalaman kerja terhadap kompetensi dan kinerja pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Musi Rawas. *Journal of Management and Digital Business*, 4(2), 354–367. <https://doi.org/10.53088/jmdb.v4i2.1165>
- Romadhon, R. D., & Rachman, M. M. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan kualitas produk dan suasana restoran terhadap kepuasan konsumen pancious restoran cws. *Journal of Sustainability Bussiness Research (JSBR)*, 2(1), 597–604. <http://jurnal.unipasby.ac.id/index.php/jsbr/article/view/3440>
- Safitasari, C., & Maftukhah, I. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Promosi dan Citra Destinasi Terhadap kepuasan Melalui Keputusan Pengunjung. *Management Analysis Journal*, 6(3), 311–319. <http://maj.unnes.ac.id>
- Situmeang, L. S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Istana Hot Plate Medan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&B*. Bandung : Alfabeta.
- Wesnawa, I. G. A. (2022). Pengembangan Pariwisata Perdesaan Bali: Integrasi Potensi, Kearifan Lokal dan Ekonomi Kreatif. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 11(1), 149–160. <https://doi.org/10.23887/jish.v11i1.44184>

Zeithaml, Valarie A., M. J. B. dan D. D. G. (2006). *Services Marketing. Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill.