



## **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan di Kaamala Resort Ubud**

**I Wayan Nugraha<sup>1</sup>, I Ketut Sutapa<sup>2</sup>, I Made Gede Darma Susila<sup>3\*</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Program Studi DIV Pengelolaan Perhotelan, Fakultas Bisnis dan Pariwisata, Universitas Triatma Mulya  
Jalan Kubu Gunung, Dalung, Kuta Utara, Kabupaten Badung

\*Corresponding Author

e-mail: [darma.susila@triatmamulya.ac.id](mailto:darma.susila@triatmamulya.ac.id)<sup>3\*</sup>

### **ABSTRACT**

*Tourists' response to expected services constitutes their satisfaction. If the outcome exceeds their expectations, tourists feel satisfied; conversely, they may not. The purpose of this research is to examine how service quality and facilities influence tourist satisfaction, identify key factors affecting it, and analyze the extent of their impact. The study population consists of tourists staying at Kaamala Resort Ubud. The sample, comprising 200 respondents, was selected using non-probabilistic accidental sampling. Data were collected through observation, questionnaires, interviews, and literature review. Quantitative descriptive analysis and multiple linear regression analysis were employed for data analysis. The research results indicate that service quality and facilities partially influence tourist satisfaction. Moreover, both factors have a positive simultaneous impact on tourist satisfaction. One variable, as indicated by the coefficient of determination test, significantly influences tourist satisfaction, accounting for 59%. Hotel management is advised to enhance customer satisfaction by prioritizing service quality and the availability of facilities.*

### **Keywords:**

*quality of services, facilities, tourist satisfaction, hospitality industry*

### **ABSTRAK**

Kepuasan wisatawan merupakan respon wisatawan kepada pelayanan yang diharapkan. Apabila hasilnya lebih dari harapan mereka, wisatawan merasa puas, tetapi sebaliknya. Penelitian memiliki tujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan wisatawan yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan fasilitas, untuk menganalisis variabel mana yang berpengaruh dominan kepada kepuasan wisatawan, dan untuk menganalisis seberapa besar kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh kepada kepuasan wisatawan. Wisatawan yang menginap di Kaamala Resort Ubud menjadi populasi. Sampel penelitian sebanyak 200 responden yang diambil dengan teknik pengambilan sampel *non probability sampling* yaitu *accidental sampling*. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan observasi, kuesioner, wawancara, dan studi pustaka. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif, dan analisis

regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas memberi pengaruh parsial kepada kepuasan wisatawan. Kepuasan wisatawan secara bersamaan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan fasilitas. Pada penelitian ini fasilitas lebih berpengaruh dominan kepada kepuasan wisatawan. Uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa sebesar 59% kualitas pelayanan dan fasilitas mempengaruhi kepuasan wisatawan. Saran untuk pengelola hotel diharapkan lebih memperhatikan kualitas pelayanan, dan fasilitas yang disediakan kepada kepuasan wisatawan yang menginap.

**Kata kunci:**

kualitas pelayanan, fasilitas, kepuasan wisatawan, industri perhotelan

**1. PENDAHULUAN**

Dewasa ini, pengembangan pariwisata sangat gencar dilakukan di beberapa negara. Salah satunya yaitu beberapa destinasi di Indonesia mulai mengembangkan pariwisatanya untuk meningkatkan perkembangan infrastruktur di daerahnya masing-masing. Pengertian dari pariwisata itu sendiri merupakan perjalanan singkat yang dilakukan dari satu lokasi ke lokasi lain dengan maksud untuk menikmati kegiatan rekreasi atau liburan, untuk memenuhi berbagai keinginan, dan bukan untuk mencari penghasilan di lokasi yang dikunjungi (Devi dkk, 2018). Dalam pengembangan pariwisata tidak lepas dari Pembangunan fasilitas penunjang, salah satunya adalah akomodasi tempat wisatawan menginap. Akomodasi saat ini merupakan suatu keharusan pada industri ini dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan yang berkunjung ke destinasi wisata. Menurut Oktaviarni (2018), hotel memiliki peran penting dalam tata kelola pariwisata sebagai salah satu jenis bisnis yang menyediakan akomodasi, bersama dengan villa, pondok wisata, bumi perkemahan, dan persinggahan caravan. Salah satu hotel yang ada di kawasan wisata Ubud adalah Kaamala Resort Ubud.

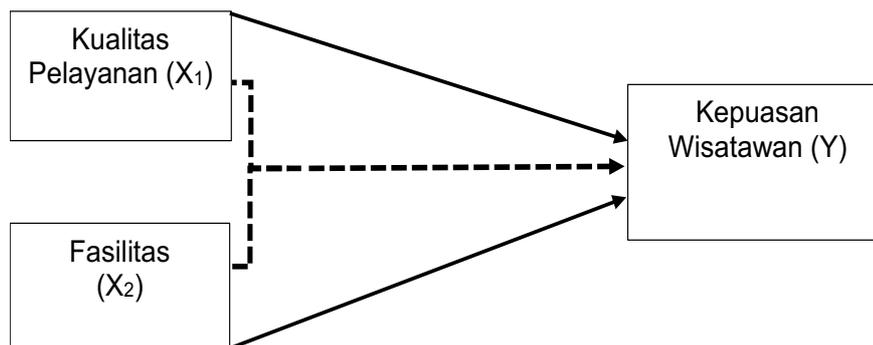
Kaamala Resort Ubud merupakan salah satu pelayanan akomodasi komersial yang ada di Ubud, Kaamala Resort Ubud adalah salah satu resort yang menjadi bagian dari *Ini Vie Hospitality* yakni salah satu lokal *hospitality management* yang ada di area Bali. Kaamala Resort Ubud merupakan resort yang memiliki pelayanan bintang 5. Kaamala Resort berada di area 3 hektare di tengah wilayah persawahan dan kawasan hutan Ubud sehingga resort ini menawarkan pemandangan areal persawahan dan hutan yang asri. Selain itu, kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan merupakan merupakan kelas atas yang memanjakan wisatawan yang menginap pada akomodasi ini. Berbicara kualitas pelayanan yaitu suatu tingkatan keunggulan yang diharapkan oleh wisatawan (Runtunuwu dkk, 2014). Pelayanan yang disediakan oleh Kaamala Resort Ubud yaitu: Pelayanan Kamar, Pelayanan Makan dan Minum, Pelayanan Kesehatan, dan Kebugaran dengan tingkat pelayanan bintang 5. Selain itu, fasilitas yang disediakan meliputi Kaamala Resort Ubud adalah: *Shichirin Restaurant, Wild Air Restaurant, Svaha Spa Bisma, Infinity Pool, Yoga Venue, The Chappel, The Gym, dan Hammock*. Fasilitas adalah berbagai sarana yang diberikan oleh penyedia pelayanan kepada wisatawan untuk meningkatkan kenyamanan mereka selama menerima pelayanan (Moha & Loindong, 2016).

Meskipun Kaamala Resort Ubud berupaya meningkatkan tingkat kepuasan wisatawan dengan menyediakan pelayanan prima dan fasilitas yang memenuhi kebutuhan wisatawan saat menginap, beberapa tamu mengungkapkan ketidakpuasan mereka. Beberapa wisatawan merasa bahwa pelayanan dari karyawan kurang responsif dan kurang komunikatif, yang berdampak negatif pada kepuasan mereka selama menginap. Selain itu, fasilitas yang disediakan belum sepenuhnya memudahkan wisatawan, juga mempengaruhi tingkat kepuasan selama menginap pada akomodasi ini. Situasi tersebut mengakibatkan Kaamala Resort Ubud belum mendapatkan manfaat penuh dari tingkat kepuasan wisatawan. Menurut Yuri & Nurcahyo (2023), ada enam dampak positif jika sebuah perusahaan berhasil memaksimalkan kepuasan wisatawannya, seperti menjaga hubungan harmonis dengan wisatawan, membangun dasar yang kuat untuk pembelian ulang, meningkatkan loyalitas dan rekomendasi dari pengunjung satu ke yang lainnya, meningkatkan reputasi resort, serta mendongkrak keuntungan secara keseluruhan. Meskipun kualitas pelayanan dan fasilitas yang ditawarkan oleh Kaamala Resort Ubud dinilai baik, pandangan dari beberapa wisatawan yang kurang puas tetap menjadi perhatian yang penting.

Kepuasan wisatawan adalah respon positif atau negatif yang muncul dari evaluasi kinerja atau hasil yang sesuai dengan harapan seseorang. Hal ini mencerminkan bagaimana pengguna merasakan kualitas pelayanan atau produk yang memenuhi atau melampaui harapan mereka. Menurut Kotler dan Keller (2018), kepuasan wisatawan terjadi ketika harapan wisatawan terpenuhi atau bahkan melebihi harapan tersebut. Senada dengan Widjaja & Araufi (2020) juga menjelaskan bahwa respon wisatawan pada penilaian ketidaksesuaian antar harapan yaitu dapat berbentuk kepuasan maupun ketidakpuasan dalam membeli suatu produk. Kepuasan wisatawan merupakan tujuan utama bagi bisnis dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi wisatawan, karena kepuasan ini berperan penting dalam membuat mereka merasa nyaman dan puas selama menggunakan pelayanan atau menginap. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dan fasilitas kepada kepuasan wisatawan serta mengeksplorasi pengaruh bersama-sama dari kualitas pelayanan dan fasilitas kepada tingkat kepuasan wisatawan di Kaamala Resort Ubud.

## **2. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di Kaamala Resort Ubud dengan fokus pada analisis kepuasan wisatawan, menggunakan metode kuantitatif dengan memanfaatkan kuesioner sebagai instrumen utama. Data primer dikumpulkan melalui survei yang disebar kepada para wisatawan yang menginap di Kaamala Resort Ubud, sementara data sekunder diperoleh dari penelitian literatur yang mengevaluasi persepsi wisatawan kepada Kaamala Resort Ubud melalui *Online Travel Agent*.



Gambar 1. Kerangka Konseptual  
[Sumber: Tarigan, 2018]

Pada pembahasan penelitian terdahulu, maka diperoleh hipotesis penelitian yaitu:

- H<sub>1</sub>: Kepuasan wisatawan dipengaruhi secara searah dan berdampak langsung oleh kualitas pelayanan
- H<sub>2</sub>: Kepuasan wisatawan dipengaruhi secara searah dan berdampak langsung oleh fasilitas
- H<sub>3</sub>: Kepuasan wisatawan dipengaruhi secara searah dan berdampak langsung oleh kualitas pelayanan dan fasilitas secara serentak

Beberapa studi sebelumnya yang dijadikan acuan yaitu penelitian Adhitha Pranata (2021) mengenai kepuasan pelanggan yang dipengaruhi oleh fasilitas dan kualitas pelayanan di Hotel Aston Inn Gideon. Hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya hubungan searah dan berdampak langsung antara fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian lain yang menjadi referensi adalah yang dilakukan oleh Maryati dan Elfi Husda (2020) mengenai kepuasan pelanggan yang dipengaruhi oleh fasilitas dan kualitas pelayanan di Holiday Hotel di Kota Batam. Temuan dari penelitian ini juga mengindikasikan bahwa terdapat hubungan searah dan berdampak langsung antara fasilitas dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

Semua wisatawan yang pernah menginap di Kaamala Resort Ubud merupakan populasi dalam penelitian ini. Maka pemilihan sampel menggunakan metode *non probability sampling*. Penentuan jumlah sampel didasarkan pada teori Hair dkk. (2014), yang merekomendasikan mengalikan jumlah indikator pernyataan dengan angka antara 5 hingga 10. Dalam penelitian ini, terdapat total 40 indikator yang terdiri dari 20 indikator untuk mengukur kualitas pelayanan, 12 indikator untuk mengukur fasilitas, dan 8 indikator untuk mengukur kepuasan wisatawan. Berdasarkan perhitungan ini, jumlah sampel yang dikumpulkan adalah 200 responden.

Data dalam penelitian ini dikumpulkan menggunakan responden yang dipilih sebagai sampel survei melalui penggunaan kuesioner, wawancara, observasi, dan studi pustaka. Variabel independen pertama dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>), yang diukur dengan menggunakan dimensi seperti Empati, Daya Tanggap, Berwujud, Keandalan, dan Jaminan, sebagaimana dikemukakan oleh Tjiptono (dalam Bakti, 2020). Variabel independen selanjutnya adalah Fasilitas, yang diukur melalui aspek-aspek

seperti kebersihan, kelengkapan, kerapian, kondisi dan fungsi, kemudahan penggunaan, serta kelengkapan alat, sesuai dengan teori Kertajaya (dalam Suci dkk., 2018). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Wisatawan, yang diukur menggunakan indikator seperti kesesuaian kualitas pelayanan dengan harapan, minat untuk menginap kembali, dan kesediaan untuk merekomendasikan, sebagaimana dinyatakan oleh Panjaitan & Yulianti (dalam Nadhifah, 2020). Metode analisis yang digunakan mencakup analisis deskriptif kuantitatif, serta analisis regresi linier berganda.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Deskripsi Data/Hasil

Responden penelitian ini terdiri dari 200 orang wisatawan yang telah menginap di Kaamala Resort Ubud. Data yang dikumpulkan mencakup informasi mengenai jenis kelamin, usia, asal daerah, pendidikan terakhir, jenis pekerjaan, tingkat penghasilan, jumlah kunjungan sebelumnya, siapa yang menemani selama kunjungan, tujuan dari kunjungan mereka, sumber informasi tentang Kaamala Resort, tingkat kepuasan selama menginap di Kaamala Resort, serta keinginan untuk menginap kembali di Kaamala Resort. Berdasarkan Tabel 1 responden di dominasi oleh perempuan sebanyak 54,5% (109 orang), dengan rentang usia 26-35 tahun sebanyak 65,5% (131 orang), berasal dari Asia sebanyak 83,5% (167 orang), pendidikan terakhir sarjana sebanyak 86% (172 orang), bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 58% (116 orang), penghasilan >5 juta sampai dengan 7 juta rupiah sebanyak 66,5% (133 orang), jumlah menginap sekali sebanyak 99% (198 orang), dengan sumber informasi dari iklan media massa sebanyak 82% (164 orang), yang puas saat menginap sebanyak 85% (170 orang) dan ingin menginap kembali sebanyak 83% (166 orang).

**Tabel 1: karakteristik Responden di Kaamala Resort Ubud**

No	Variabel	Klasifikasi	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	91	45,5
		Perempuan	109	54,5
		<b>Jumlah</b>	<b>200</b>	<b>100</b>
2	Usia	18-25	67	33,5
		26-35	131	65,5
		36-45	2	1
		<b>Jumlah</b>	<b>200</b>	<b>100</b>
3	Asal	Asia	167	83,5
		Amerika	12	6
		Australia	8	4
		Eropa	13	6,5
		<b>Jumlah</b>	<b>200</b>	<b>100</b>
4	Pendidikan Terakhir	SMA	8	4
		Diploma	17	8,5
		Sarjana	172	86
		Magister	3	1,5
		<b>Jumlah</b>	<b>200</b>	<b>100</b>
5	Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	1	0,5
		Wiraswasta	81	40,5
		Pegawai Swasta	116	58

		Pegawai Negeri	2	1
		<b>Jumlah</b>	<b>200</b>	<b>100</b>
		< Rp. 1.5 Juta	1	0,5
		> Rp. 1.5 Juta- 3 Juta	2	1
		>Rp. 3 Juta – 5 Juta	9	4,5
6	Penghasilan	> Rp. 5 Juta- 7Juta	133	66,5
		> Rp. 7 Juta- 10 Juta	52	26
		> Rp. 10 Juta	3	1,5
		<b>Jumlah</b>	<b>200</b>	<b>100</b>
		Sekali	198	99
7	Jumlah Menginap	Dua kali	2	1
		<b>Jumlah</b>	<b>200</b>	<b>100</b>
		Berlibur	200	100
8	Tujuan Menginap	<b>Jumlah</b>	<b>200</b>	<b>100</b>
		Teman	4	2
		Keluarga	3	1,5
9	Sumber Informasi yang di dapat	Iklan Media Massa	164	82
		Biro Perjalanan	29	14,5
		<b>Jumlah</b>	<b>200</b>	<b>100</b>
		Ya	170	85
10	Kepuasan Menginap	Tidak	30	15
		<b>Jumlah</b>	<b>200</b>	<b>100</b>
		Ya	166	83
11	Ingin Menginap Kembali	Tidak	34	17
		<b>Jumlah</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

[Sumber: Hasil Penelitian, 2024]

Sebelum melanjutkan ke pengujian analisis regresi linier berganda, semua data telah menjalani serangkaian analisis untuk memastikan validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk memverifikasi bahwa semua indikator dari setiap variabel telah memenuhi standar validitas, dengan nilai yang mencapai atau melebihi 0,30. Hasil dari uji validitas menunjukkan bahwa semua indikator dari setiap variabel memenuhi kriteria validitas tersebut. Selain itu, uji reliabilitas instrumen untuk variabel kualitas pelayanan dan fasilitas menunjukkan nilai alpha Cronbach di atas 0,60, yang menunjukkan tingkat reliabilitas yang memadai. Dengan demikian, hasil analisis yang diperoleh dapat dianggap dapat dipercaya, dan memungkinkan untuk melanjutkan penelitian ke tahap analisis lebih lanjut. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengevaluasi pengaruh variabel independen kepada variabel dependen (Sugiyono, 2018), dan proses ini dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26.0 for Windows. Detail hasil analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-5,878	2,753		-2,135	,034
	X1	,236	,037	,325	6,354	,000
	X2	,402	,036	,566	11,074	,000

a. Dependent Variable: Y

[Sumber: Hasil Penelitian, 2024]

$$Y = -5,878 + 0,236 X_1 + 0,402 X_2$$

Artinya :

$\alpha = -5,878$ . Ini berarti bahwa ketika Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berada pada nilai 0, Kepuasan Wisatawan diperkirakan akan mencapai nilai -5,878.

$\beta_1 = 0,236$ . Ini mengindikasikan bahwa jika Kualitas Pelayanan meningkat sebesar satu satuan, maka Kepuasan Wisatawan juga diperkirakan akan meningkat sebesar 0,236.

$\beta_2 = 0,402$ . Ini menunjukkan bahwa jika Fasilitas mengalami peningkatan sebesar satu satuan, maka Kepuasan Wisatawan juga diperkirakan akan meningkat sebesar 0,402.

Uji F dilakukan untuk menentukan apakah semua variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi Kepuasan Wisatawan. Hasil uji F ditampilkan pada Tabel 3.

Tabel 3: Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5840,919	2	2920,460	143,916	,000 <sup>b</sup>
	Residual	3997,676	197	20,293		
	Total	9838,595	199			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

[Sumber: Hasil Penelitian, 2024]

Nilai signifikansi F sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh secara searah dan berdampak langsung kepada kepuasan wisatawan di Kaamala Resort Ubud.

Analisis determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar variabel independen memberikan pengaruh secara bersama-sama kepada variabel dependen atau seberapa baik variabel independen menjelaskan variasi dalam variabel dependen. Nilai koefisien determinasi dapat berkisar dari 0 hingga 1, yang tercermin dalam nilai *adjusted R Square*. Hasil analisis determinasi ditunjukkan pada Tabel 4.

Tabel 4: Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,771 <sup>a</sup>	,594	,590	4,505

a. Predictors: (Constant), X2, X1

[Sumber: Hasil Penelitian, 2024]

Berdasarkan analisis regresi linier berganda, nilai Adjusted R Square adalah 0,590 atau 59 persen. Hasil tersebut mengartikan bahwa sekitar 59 persen dari Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara serentak mempengaruhi Kepuasan Wisatawan. Sisanya, sekitar 41 persen dipengaruhi faktor yang tidak diamati pada penelitian kali ini.

### 3.2. Pembahasan

#### A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Kaamala Resort Ubud

Untuk mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan kepada kepuasan wisatawan di Kaamala Resort Ubud, dapat dianalisis melalui koefisien regresi berganda. Koefisien regresi  $\beta_1$  sebesar 0,236 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan wisatawan sebesar 0,236. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh searah kepada kepuasan wisatawan di Kaamala Resort Ubud. Dugaan pertama menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara searah dan berdampak langsung kepada kepuasan wisatawan di Kaamala Resort Ubud. Pengujian pengaruh kualitas pelayanan kepada kepuasan wisatawan menggunakan uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 6,354, yang lebih besar dari t tabel sebesar 1,972. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berdampak langsung dan signifikan kepada kepuasan wisatawan di Kaamala Resort Ubud. Dengan demikian, berdasarkan analisis yang dilakukan, dapat diterima bahwa terdapat pengaruh searah dan berdampak langsung antara kualitas pelayanan dengan kepuasan wisatawan di Kaamala Resort Ubud.

Senada dengan penelitian Adhitia Pranata (2021); Dedy & Alfandi (2022); Maryati & Elfi Husda (2020) yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh searah dan berdampak langsung kepada kepuasan wisatawan. Hal ini sesuai dengan fenomena kasus yang terjadi pada penelitian ini dimana tamu mengeluh karena menunggu selama 40 menit untuk mendapatkan minuman dan menunggu selama 90 menit untuk mendapatkan makanan. Hal tersebut dapat berdampak kepada penilaian wisatawan mengenai biaya yang mereka keluarkan dan pelayanan yang diterima belum maksimal. Sebaiknya manajemen memperhatikan hal tersebut karena kualitas harga menjadi poin pertimbangan mengenai pelayanan yang diterima (Susila dkk, 2022).

#### B. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan di Kaamala Resort Ubud

Untuk mengevaluasi pengaruh fasilitas kepada kepuasan wisatawan di Kaamala Resort Ubud, dianalisis melalui koefisien regresi berganda. Koefisien regresi  $\beta_2$  sebesar 0,402 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam fasilitas dapat meningkatkan kepuasan wisatawan sebesar 0,402. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh searah secara langsung kepada kepuasan wisatawan di Kaamala Resort Ubud. Dugaan kedua menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh secara searah dan berdampak langsung kepada kepuasan wisatawan di Kaamala Resort Ubud. Hasil pengujian pengaruh fasilitas kepada kepuasan wisatawan menggunakan uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 11,074, yang jauh lebih besar dari t tabel sebesar 1,972. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh searah dan berdampak langsung kepada kepuasan wisatawan di Kaamala Resort Ubud. Berdasarkan hasil analisis ini, dapat diterima bahwa terdapat pengaruh searah dan berdampak langsung secara parsial antara fasilitas dengan kepuasan wisatawan di Kaamala Resort Ubud, sesuai dengan hipotesis yang diajukan.

Senada dengan penelitian Ervin Adhitia Pranata (2021); (Maryati & Elfi Husda, 2020); (Arianto & Muhammad, 2018) yang menyatakan bahwa kepuasan wisatawan dipengaruhi searah dan berdampak langsung oleh fasilitas. Hal ini sesuai dengan fenomena yang terjadi pada penelitian ini dimana wisatawan mengeluh karena lampu pada *private pool* dikamarnya tidak bisa digunakan, dan tidak disediakan *stock* untuk menggantinya.

### **C. Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Kepuasan Wisatawan**

Dalam analisis bersama-sama, terlihat dari koefisien regresi bahwa kualitas pelayanan ( $\beta_1$ ) dan fasilitas ( $\beta_2$ ) berkontribusi kepada Kepuasan Wisatawan di Kaamala Resort Ubud. Jika kualitas pelayanan dan fasilitas ditingkatkan secara simultan sebesar satu satuan, maka kepuasan wisatawan diperkirakan akan meningkat sebesar 0,638 ( $0,236 + 0,402$ ). Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh searah kepada kepuasan wisatawan di Kaamala Resort Ubud, seperti yang terlihat dalam tabel analisis regresi. Berdasarkan hasil uji F, nilai F hitung sebesar 143,916, yang lebih besar dari Ftabel sebesar 3,04. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki dampak langsung secara bersama-sama kepada kepuasan wisatawan di Kaamala Resort Ubud. Dengan demikian, berdasarkan hasil analisis tersebut, dugaan yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh searah dan berdampak langsung secara simultan antara kualitas pelayanan dan fasilitas kepada kepuasan wisatawan di Kaamala Resort Ubud dapat diterima dan terbukti.

Senada dengan penelitian Asep Dedy dan Yogi Alfandi (2022); Arianto & Muhammad (2018); Adhitia Pranata (2021) yang menyatakan bahwa secara bersama-sama Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh searah dan berdampak langsung kepada Kepuasan Wisatawan. Fenomena yang terjadi pada penelitian ini dimana wisatawan mengeluh karena pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan yang diharapkan, pelayanan dari reservasi yang belum efisien padahal sedang online di WhatsApp namun belum fast respond untuk melayani wisatawan.

#### **4. KESIMPULAN**

Dari analisis dan pembahasan pada penelitian ini di Kaamala Resort Ubud, diambil kesimpulan yaitu:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh searah dan berdampak langsung kepada kepuasan wisatawan di Kaamala Resort Ubud. Ini berarti bahwa jika terjadi peningkatan dalam kualitas pelayanan, maka kepuasan wisatawan juga akan meningkat secara signifikan.
2. Fasilitas berpengaruh searah dan berdampak langsung kepada kepuasan wisatawan di Kaamala Resort Ubud. Hal ini berarti jika terjadi peningkatan wisatawan, maka kepuasan wisatawan juga akan meningkat.
3. Kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh searah dan berdampak langsung secara simultan kepada kepuasan wisatawan di Kaamala Resort Ubud. Ini berarti bahwa jika terjadi peningkatan dalam kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama, maka kepuasan wisatawan juga akan meningkat.
4. Hasil uji koefisien beta menunjukkan nilai koefisien standar beta untuk kualitas pelayanan sebesar 0,325 dan untuk fasilitas sebesar 0,566. Ini mengindikasikan bahwa variabel fasilitas memiliki pengaruh dominan kepada kepuasan wisatawan di Kaamala Resort Ubud, karena memiliki nilai koefisien standar beta yang lebih tinggi daripada kualitas pelayanan, yaitu 0,566.
5. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa 59 persen dari Kepuasan Wisatawan di Kaamala Resort Ubud dapat dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara bersama-sama. Artinya, Kepuasan Wisatawan dipengaruhi sebesar 59 persen oleh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara simultan. Sisanya, sebesar 41 persen yang dipengaruhi oleh faktor yang tidak diamati seperti komunikasi, harga, promosi, dan lokasi.

#### **5. SARAN**

Berdasarkan simpulan, adapun hal yang peneliti ingin sarankan untuk meningkatkan kepuasan wisatawan di Kaamala Resort Ubud antara lain :

1. Kaamala Resort Ubud diharapkan sangat memperhatikan kualitas pelayanan yang masih memiliki nilai rata-rata terendah dari seluruh pernyataan mengenai "Karyawan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan". karena berpengaruh kepada kepuasan wisatawan.
2. Kaamala Resort Ubud diharapkan sangat memperhatikan Fasilitas yang masih memiliki nilai rata-rata terendah dari seluruh pernyataan mengenai "Fasilitas yang disediakan memiliki kelengkapan", "Fasilitas yang disediakan memiliki alat yang lengkap" karena berpengaruh kepada kepuasan wisatawan di Kaamala Resort Ubud.
3. Kaamala Resort Ubud diharapkan sangat memperhatikan Kepuasan Wisatawan yang masih memiliki nilai rata-rata terendah dari seluruh

pernyataan mengenai “Pelayanan yang diperoleh dari karyawan sesuai atau melebihi harapan”.

4. Berdasarkan hasil uji determinasi, kepuasan wisatawan dipengaruhi sebesar 59 persen oleh kualitas pelayanan serta fasilitas. Sisanya, sebesar 41 persen faktor lainnya mempengaruhi kepuasan wisatawan. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk menguji faktor-faktor lain yang berpotensi meningkatkan kepuasan wisatawan, seperti komunikasi, harga, promosi, dan lokasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, N., & Muhammad, J. (2018). Pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada hotel dharmawangsa. *Jurnal Semarak*, 1(1), 107-115.
- Bakti, U. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk dan Harga Terhadap Minat Beli Pada Toko Online Lazada di Bandar Lampung. *Jurnal Ekonomi*, 22(1), 101-118.
- Dedy, A., & Alfandi, Y. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas hotel terhadap kepuasan pelanggan di sari ater hot springs resort ciater. *Jurnal Sains Manajemen*, 4(1), 18-25.
- Devi, M., Dony, A., Endah, En, & Pd, M. (2018). *Analisis Potensi Obyek Wisata Desa Sempalai Sebedang Kecamatan Sebawi Kabupaten Sambas Tahun 2018* (Doctoral Dissertation, Ikip Pgrri Pontianak).
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate Data Analysis* (7 Ed.). Pearson Education Limited.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran* (12 Ed., Vol. 2). Pt Indeks.
- Maryati, F., & Husda, N. E. (2020). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada holiday hotel di kota batam. *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 8(1), 20-27.
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Yuta di kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 4(1).
- Nadhifah, D. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Syariah Di Yogyakarta.
- Oktaviarni, F. (2018). Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata. *Wajah Hukum*, 2 (2), 138-145.
- Pranata, E. A. (2021). *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Aston Inn Gideon* (Doctoral dissertation, Prodi Manajemen).
- Runtunuwu, J. G., Oroh, S., & Taroreh, R. (2014). Pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna café dan resto Cabana Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 2(3).
- Suci, G. P., Triastity, R., & Sumaryanto, S. (2018). Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan, Dan Fasilitas Hotel Terhadap Keputusan Menginap Pelanggan

- Di Hotel (Survei pada The Margangsa Hotel Surakarta). *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 18(3).
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Susila, I. M. G. D., Suardana, I. W., & Sudiarta, I. N. (2022). Antesenden Kepuasan dan Konsekuensi Terhadap Loyalitas Wisatawan Nusantara ke Daya Tarik Wisata Ulun Danu Beratan Tabanan. *Jurnal Master Pariwisata (JUMPA)*, 670-692.
- Tarigan, P. R. S. B. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Internasional Sibayak Berastagi.
- Widjaja, Y. R., & Araufi, A. (2020). Persepsi Nilai dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan CV Putra Wangi Sumedang Tour and Travel. *Jurnal Sains Manajemen*, 2(1), 65-71.
- Yuri, M. Z., & Nurcahyo, R. (2013). TQM Manajemen Kualitas Total dalam Perspektif Teknik Industri. *Jkt. PT Indeks*.