



## Exploring the Quality of Services and Facilities in Increasing Guest Satisfaction at Villa Cantik Tresna Seminyak

### Eksplorasi Kualitas Layanan Dan Fasilitas Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Villa Cantik Tresna Seminyak



Agung Setiawan<sup>a</sup>  
Meci Nilam Sari<sup>b</sup>

#### Article history:

**Submitted:** 19 August 2024

**Revised:** 12 September 2024

**Accepted:** 30 October 2024

#### Keywords:

*Facilities, Service Quality,  
Guest Satisfaction*

#### Abstract

This study aims to explore the variables of service quality and facilities on guest satisfaction staying at Villa Cantik Tresna Seminyak. The method used is to conduct literature studies from 10 books and journals and then conduct cognitive analysis related to the relationship between service quality and facilities and customer satisfaction. Opinions and points of view found in 10 books and journals are then taken as important points related to the problem being studied. The results of the literature study of 10 books and journals that have been reviewed by researchers show that there are several kinds of views or statements related to improving service quality and service. Suggestions that researchers can give to the management of Villa Cantik Tresna are: (1) Provide maximum service to guests who stay. (2) Repairing villa facilities that are damaged or outdated because they can interfere with the view and affect guest assessments of villa facilities. (3) Pro-actively asking guests or customers about impressions and messages during their stay so that management knows where guests or customers are dissatisfied.

#### Abstrak

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengeksplorasi variabel kualitas layanan dan fasilitas terhadap kepuasan tamu menginap di Villa Cantik Tresna Seminyak. Metode yang dilakukan adalah dengan melakukan Studi literatur dari 10 buku dan jurnal kemudian dilakukan analisis kognitif berkaitan dengan hubungan kualitas layanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Pendapat serta sudut pandang yang ditemukan pada 10 buku dan jurnal kemudian diambil poin-poin penting terkait masalah yang sedang diteliti. Hasil daripada studi literatur 10 buku dan jurnal yang telah dikaji peneliti menunjukkan bahwa terdapat beberapa macam pandangan atau pernyataan terkait peningkatan kualitas layanan dan pelayanan. Saran yang dapat peneliti

<sup>a</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Hukum Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Terbuka, Indonesia

<sup>b</sup> Tutor Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Hukum Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Terbuka, Indonesia

---

berikan kepada Manajemen Villa Cantik Tresna adalah (1) Memberikan layanan yang maksimal kepada tamu yang menginap. (2) Memperbaiki fasilitas-fasilitas villa yang sudah rusak atau usang karena dapat mengganggu pemandangan serta mempengaruhi penilaian tamu terhadap fasilitas Villa. (3) Secara pro-aktif menanyakan kepada tamu atau pelanggan mengenai kesan dan pesan selama menginap agar manajemen mengetahui letak ketidakpuasan tamu atau pelanggan.

*Journal of Social Science and Humanities (JoSSH) ©2024.  
This is an open access article under the CC BY-NC-SA license  
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).*

---

**Corresponding author:**

Agung Setiawan

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Hukum Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Terbuka, Indonesia

Email address: [043083817@ecampus.ut.ac.id](mailto:043083817@ecampus.ut.ac.id)

---

## 1 Pendahuluan

Industri pariwisata di era digital ini telah membuat kebiasaan-kebiasaan baru yang memudahkan bagi pelaku pariwisata untuk mengembangkan bisnisnya. Salah satu bisnis dalam ruang lingkup pariwisata yang sangat terkenal adalah Bisnis perhotelan atau penginapan. Para pelaku bisnis di bidang ini umumnya berlomba-lomba menciptakan atau mendisain kamar-kamar yang mereka sewakan dengan tema-tema tertentu seperti tema klasik ataupun modern dengan berbagai fasilitasnya. Setelah semua fasilitas telah tersedia maka hal yang perlu dilakukan selanjutnya adalah mendapatkan tamu atau pelanggan yang akan menyewa kamar tersebut. Pelayanan adalah suatu hal yang penting bagi keberlangsungan sebuah usaha penginapan. Menjaga agar pelayanan tetap prima juga tidaklah mudah, diperlukan strategi-strategi khusus agar kualitas pelayanan tetap baik serta terus senantiasa meningkat levelnya dari waktu ke waktu. Selain kualitas layanan, hal selanjutnya yang harus diperhatikan para pelaku usaha villa adalah menjaga fasilitas mereka agar tetap baik. Fasilitas ini kemudian menjadi hal yang tidak dapat dianggap biasa saja, karena berkaitan secara berkelanjutan terhadap keputusan tamu untuk menginap kembali. Dengan kata lain apabila fasilitas sudah baik maka tamu/pelanggan tidak akan akan berfikir dua kali untuk memesan villa kembali di lain waktu.

Sebagai salah satu kota tujuan wisata, para wisatawan tentunya cukup mudah menemukan hotel atau villa sebagai tempat menginap di Bali. Villa Cantik Tresna Seminyak merupakan villa yang terletak di Jalan Gunung Atena Denpasar Barat, menjadikan villa ini sebagai tempat yang cukup strategis untuk digunakan sebagai awal menelusuri Kota Denpasar serta daerah wisata di sekitar Kuta. Selain itu, Villa Cantik Tresna Seminyak memiliki waktu tempuh selama 10 menit berkendara dari dan menuju area wisata Pantai Kuta serta sangat dekat juga dengan Bandara sekitar 30 menit berkendara.

Banyak penelitian atau jurnal yang mengatakan bahwa menjaga kepuasan pelanggan adalah hal yang sulit untuk dipertahankan. Hal ini membuat para pelaku usaha villa dan penginapan memberikan pelayanan yang bagus untuk tamu para tamu termasuk dalam hal ini adalah Manajemen Villa Cantik Tresna Seminyak. Oleh sebab itu para pemilik usaha villa wajib menciptakan kenyamanan baik dari segi layanan maupun fasilitas agar kualitas serta fungsi nya terjaga dengan baik.

Kata kepuasan atau satisfaction berasal dari bahasa Latin “satis” (memadai) dan “facio” (melakukan). Kepuasan memiliki arti “usaha mencukupi” atau “sesuatu yang cukup”. Kemudian ditinjau dari segi konsumen, kata kepuasan konsumen menjadi suatu hal yang kompleks. Hingga saat ini belum dicapai kesepakatan pasti mengenai konsep kepuasan konsumen. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “Eksplorasi Kualitas Layanan Dan Fasilitas Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Villa Cantik Tresna Seminyak”.

## 2 Metodologi Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan cara menyajikan dan sedikit mengulas 10 buku dan jurnal yang relevan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Selain itu pada penelitian ini, penulis menggunakan telaah literatur (literature review) dan artikel penelitian (research article) dari buku dan jurnal dengan memiliki tujuan untuk membuat kesimpulan dan evaluasi pada

permasalahan yang penulis kaji. Subjek dari penelitian ini adalah kualitas layanan dan fasilitas pada Villa Cantik Tresna Seminyak dimana telah penulis amati berdasarkan riset penelitian (research article), maupun jurnal penelitian lainnya. Peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan menggunakan studi literature berdasarkan hasil penelitian, buku dan jurnal yang terkait langsung dengan penelitian ini. Hasil temuan ini berupa rekomendasi dan evaluasi yang akan dijadikan acuan oleh Manajemen Villa Cantik Tresna Seminyak.

### 3 Hasil dan Pembahasan

Hasil dari studi literatur pada 10 buku dan jurnal yang telah dikaji peneliti menunjukkan bahwa terdapat beberapa macam pandangan atau pernyataan terkait peningkatan kualitas layanan dan pelayanan. Peneliti menuliskan beberapa poin-poin penting serta rangkuman dari 10 buku dan jurnal yang telah diteliti sebagai berikut:

Indrasari, M. (2019) menerbitkan buku berjudul Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan, poin utama pada buku tersebut adalah memberikan gambaran mengenai konsep manajemen pemasaran, perilaku konsumen dan keberagaman produk, kualitas layanan, keputusan pembelian dan kepuasan pelanggan. Memberikan kepuasan terhadap pelanggan adalah sebuah hal yang wajib dilakukan oleh perusahaan. Perusahaan menjamin tersedianya kualitas layanan dan pelayanan yang prima dalam mendukung terciptanya kepuasan pelanggan. Chandra, T. et al (2020) menerbitkan buku berjudul Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis, poin utama pada buku tersebut adalah Penjabaran mengenai hubungan sebuah tipe layanan terhadap kepuasan konsumen seperti pada sektor baik di dunia usaha maupun pemerintahan. Layanan dan pelayanan yang baik serta prima wajib dilakukan dalam hal menjaga dan menumbuhkan sifat kepuasan pelanggan. Hal-hal yang dapat dilakukan perusahaan adalah semaksimal mungkin memberikan seluruhnya baik itu effort, waktu dan tenaga untuk terciptanya tujuan bersama. Apabila hal tersebut tidak dilakukan maka konsumen akan mencari perbandingan perusahaan lain yang mengakomodir itu semua.

Tjiptono, F., & Diana, A. (2022) menerbitkan buku berjudul Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan, buku ini memberikan pandangan tentang bagaimana perilaku konsumen, konsep kepuasan konsumen, strategi kepuasan konsumen dan mengukur kepuasan konsumen. Dalam arti yang luas menunjukkan bahwa konsumen yang merasa puas maka dapat dipastikan mereka akan kembali memesan atau membeli kembali produk dari perusahaan tersebut. Bahfiarti, T. (Ed.). (2021) menerbitkan buku berjudul Komunikasi Pemasaran: Konsep dan Aplikasi Di Era Digital, pada buku ini dijelaskan mengenai strategi penerapan kemudahan sosial media, pendayagunaan platform digital dengan efisien. Penggunaan pemasaran media sosial telah modifikasi cara-cara komunikasi dengan mempunyai arti bahwa informasi yang disebarluaskan oleh pelanggan melalui media sosial dapat memiliki pengaruh pada suatu usaha tertentu.

Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. (2019) menerbitkan buku yang berjudul Metode Penelitian Kualitatif, buku ini berisikan metode penelitian yang berbasis fakta, konsep dan teori. Untuk dapat memperoleh suatu informasi yang benar peneliti melakukan penelitian menggunakan metode ilmiah yang telah memiliki integritas berdasarkan teori-teori serta asumsi-asumsi dasar ilmu pengetahuan. Sinega, F. M. (2020) melakukan studi penelitian tentang Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Tamu di Villa Camp David Wonolopo Semarang. Hasil dari penelitian tersebut kualitas layanan dan fasilitas memiliki dampak langsung terciptanya kepuasan konsumen. Rianto, A., Marbun, S., & Ariesta, I. P. A. S. (2022) melakukan studi penelitian tentang Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kayumanis Sanur Private Villa And Spa. Hasil dari studi penelitian yang dilakukan memberikan hasil yang menyatakan bahwa kualitas layanan dan promosi memiliki pengaruh nyata kepada masalah yang sedang diteliti.

Dedy, A., & Alfandi, Y. (2022) melakukan studi penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan di Sari Ater Hot Spring Ciater. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas daripada pelayanan dan fasilitas penunjang lainnya memiliki pengaruh yang dapat dibuktikan dalam penelitian tersebut. Prasetyo, B., & Ristiawati, M. (2022) melakukan studi tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Room Service dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan di V Hotel & Residence Bandung. Hasil penelitian mengindikasikan adanya pengaruh yang saling berhubungan antara pelayanan kamar dan fasilitas penunjang yang pada akhirnya memberikan dampak langsung terhadap kepuasan konsumen. Fadlis, K., & Susanti, R. (2024) melakukan studi tentang Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Di Legen Villa Lubuk Minturun. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah kepuasan tamu tergolong dalam kategori baik dan variable fasilitas mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan tamu.

Kualitas layanan serta fasilitas pada sebuah hotel atau penginapan terbukti memiliki daya tarik dalam usaha

meningkatkan kepuasan tamu dan pelanggan seperti pada 10 buku dan jurnal yang telah diteliti. Menurut Indrasari, M. (2019:82) Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan akan melakukan pembelian atau pemesanan ulang pada lain waktu berdasarkan tingkat kepuasan pelanggan tersebut. Indikasi ini semakin menegaskan betapa pentingnya sebuah kepuasan terhadap konsumen bagi sebuah perusahaan. Menurut Chandra, T. et al (2020:4) Kewajiban bagi sebuah perusahaan menjamin terciptanya sebuah kepuasan bagi konsumen adalah sebuah hal yang tidak dapat dipisahkan dalam berbisnis. Hubungan antara kepuasan dan juga upaya membeli kembali produk daripada sebuah perusahaan tidak lepas dari apa yang telah diberikan perusahaan terhadap kebutuhan konsumen.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, penulis menyimpulkan bahwa, kualitas layanan serta fasilitas villa terhadap tamu atau pelanggan berperan sangat penting dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan. Manajemen perusahaan memerlukan kesadaran serta perbaikan agar kualitas baik pada layanan dan fasilitas tetap terjaga dengan baik agar tamu atau pelanggan mendapatkan hak nya sebagai tamu yaitu mendapat layanan dan fasilitas yang maksimal. Kesadaran akan pentingnya menjaga kualitas layanan dan fasilitas dapat memberikan keuntungan baik untuk tamu maupun perusahaan itu sendiri. Dengan keuntungan tersebut konsumen akan kembali memesan kamar dan bisa menjadi pelanggan setia di Villa Cantik Tresna Seminyak.

Hal ini sejalan dengan temuan Rianto, A., Marbun, S., & Ariesta, I. P. A. S. (2022), Sinega, F. M. (2020), dan Dedy, A. & Alfandi, Y. (2022). Menyebutkan bahwa kualitas layanan dan fasilitas hotel memberikan kontribusi atau pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, kualitas layanan dan fasilitas menunjukkan hasil yang relevan dengan kepuasan pelanggan.

Mengacu pada 10 jurnal yang telah diteliti serta kesimpulan yang telah diambil maka peneliti dapat memberikan rekomendasi dan saran yang dapat dijadikan acuan oleh Manajemen Villa Cantik Tresna Seminyak agar kedepannya dapat menjadi semakin baik yaitu: (1) Memberikan layanan yang maksimal kepada tamu yang menginap. (2) Memperbaiki fasilitas-fasilitas villa yang sudah rusak atau usang karena dapat mengganggu pemandangan serta mempengaruhi penilaian tamu terhadap fasilitas Villa. (3) Secara pro-aktif menanyakan kepada tamu atau pelanggan mengenai kesan dan pesan selama menginap agar manajemen mengetahui letak ketidakpuasan tamu atau pelanggan.

#### 4 Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan penelitian dan pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan fasilitas memiliki peran krusial dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Villa Cantik Tresna Seminyak. Kepuasan pelanggan terbukti berpengaruh signifikan terhadap niat untuk kembali memesan layanan atau menjadi pelanggan setia. Oleh karena itu, manajemen Villa Cantik Tresna Seminyak disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan, memperbaiki fasilitas yang sudah usang, serta aktif mengumpulkan masukan dari tamu. Upaya ini tidak hanya memastikan kepuasan tamu tetapi juga memberikan keuntungan jangka panjang bagi perusahaan, dengan membangun reputasi positif dan loyalitas pelanggan.

#### 5 Daftar Pustaka

- Bahfiarti, T. (Ed.). (2021). *Komunikasi Pemasaran: Konsep dan Aplikasi di Era Digital*. Airlangga university Press.
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. CV IRDH.
- 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.
- Fadlis, K., & Susanti, R. (2024). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu di Legen Villa Lubuk Minturun. *Jurnal Kajian Pariwisata Dan Perhotelan*, 2(1), 44-53.
- Angkasa, Z. ., Alexsander, A., Harmiati, H., Purnawan , H., & Parwito, P. (2022). Analysis of Community Participation in Maritime Tourism Productivity Development Based on Social Capital (Study in Padang Betuah Village, Pondok Kelapa District, Central Bengkulu Regency). *Journal of Social Science and Humanities*, 1(1), 7–12. Retrieved from <https://journal.bengkuluinstitute.com/index.php/JoSSH/article/view/31>
- Baidu, et al (2014) *Jelajah Mobile di Indonesia* Baidu Indonesia
- Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. *Business Horizons*, 53(1), 59-68.
- Naingolan, A. E., & Kartini, K. (2024). Istilah Etika, Pengertian Etika Komunikasi, dan Etika Komunikasi Persuasif. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(1), 5004-5013.