

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI FOUR SEASONS RESORT BALI AT JIMBARAN BAY KABUPATEN BADUNG

I Kadek Adiguna Pranata¹, Ida Ayu Anggreni Suryaningsih², I Wayan Kartimin³

^{1,2,3} Universitas Triatma Mulya

E-mail: ¹2593315709@triatmamulya.ac.id

Abstract

The rapid development of Bali's tourism sector has intensified competition among hospitality businesses, encouraging hotels to continuously enhance both their service standards and physical amenities to achieve higher levels of guest satisfaction. This research aims to investigate the extent to which service quality and hotel facilities affect customer satisfaction at Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay, located in Badung Regency. The study adopted a quantitative research method using a descriptive design. Primary data were obtained from 80 guests who had previously stayed at the resort through an online questionnaire created with Google Forms. The responses were processed and examined using multiple linear regression analysis with SPSS version 25. The empirical results indicate that service quality exerts a positive and statistically significant influence on customer satisfaction. Similarly, the availability and condition of hotel facilities are also found to have a significant positive impact on guests' satisfaction levels. The simultaneous regression test further demonstrates that both variables collectively contribute to explaining variations in customer satisfaction. These findings suggest that delivering reliable services while maintaining well-equipped and comfortable facilities is fundamental to creating positive guest experiences. Therefore, the study concludes that customer satisfaction at Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay is largely determined by the combined effect of service quality and hotel facilities, highlighting the importance of continuously improving both aspects to sustain guest loyalty and remain competitive within Bali's hospitality market.

Keyword: service quality, facilities, customer satisfaction, hotel

Submission: 19 Juli 2026	Diterima: 19 Juli 2026	Dipublikasi: 20 Juli 2026
------------------------------------	----------------------------------	-------------------------------------

PENDAHULUAN

Provinsi Bali termasuk wilayah kepulauan di Indonesia yang memiliki reputasi kuat sebagai pusat kegiatan pariwisata. Arus kunjungan wisatawan dari berbagai daerah di Indonesia maupun dari luar negeri terus berlangsung setiap tahun karena pulau ini menawarkan beragam pengalaman wisata. Berbagai atraksi yang tersedia mencakup kekayaan budaya lokal, panorama alam, serta aneka kuliner khas yang menjadi daya tarik bagi pengunjung. Dalam pembagian wilayah pemerintahan, Bali terdiri atas delapan kabupaten dan satu kota madya sebagai pusat administrasi. Salah satu wilayah yang menonjol dalam perkembangan industri perhotelan adalah Kabupaten Badung yang memiliki konsentrasi hotel berbintang lima lebih tinggi dibandingkan daerah lainnya. Kawasan Bali juga mencakup sejumlah pulau yang berada di sekitarnya dan menjadi bagian dari destinasi wisata yang berkembang. Letak Bali berada di antara dua pulau besar di Indonesia, yaitu Jawa dan Lombok, sehingga menjadikannya mudah diakses melalui berbagai jalur transportasi. Kehidupan masyarakat setempat sangat dipengaruhi oleh nilai-nilai keagamaan dan budaya yang tercermin dalam berbagai kegiatan adat.

Warisan seni, tradisi, serta budaya yang tetap terjaga hingga saat ini menjadi faktor penting yang memperkuat posisi Bali sebagai destinasi wisata berkelas internasional.

Menurut Nurfadilah (2017) pariwisata merupakan aktivitas perjalanan sementara yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang ke suatu tempat di luar daerah tempat tinggalnya dengan berbagai tujuan, seperti kepentingan ekonomi, sosial, budaya, politik, agama, kesehatan, maupun untuk memperoleh pengalaman, menambah pengetahuan, atau memenuhi rasa ingin tahu. Sementara itu, menurut UNWTO (Organisasi Pariwisata Dunia), pariwisata merupakan kegiatan perjalanan yang dilakukan seseorang ke suatu destinasi dengan menginap di luar lingkungan tempat tinggalnya untuk tujuan bisnis, liburan, ataupun kepentingan lainnya.

Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay merupakan salah satu resor eksklusif yang beroperasi di kawasan Jimbaran, Kabupaten Badung, Bali. Resor ini mulai melayani tamu pada tahun 1998 dengan mengusung konsep arsitektur khas Bali yang dipadukan dengan sentuhan kemewahan modern. Berbagai figur publik internasional pernah memilih resor ini sebagai tempat menginap, termasuk aktris Hollywood Julia Roberts serta mantan Presiden Amerika Serikat Barack Obama. Pilihan akomodasi yang disediakan terdiri atas 60 unit, dengan rincian 18 kamar bertipe *suite* dan unit lainnya berupa vila yang menawarkan privasi bagi para tamu. Atas kualitas pelayanan dan pengalaman menginap yang diberikan, *Travel + Leisure* menempatkan Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay sebagai resor terbaik di dunia pada tahun 2018.

Tabel 1. Hasil Review Konsumen

OTA	Nama Konsumen	Tanggal Review	Hasil Review
Agoda.com	Christian	23-2-2025	Memberikan bintang 6 dari 10 dikarenakan tingkat pemeliharaan kamar yang tidak bagus, kamar dalam kondisi buruk, staff yang kurang ramah dan kurangnya team manajemen
Traveloka	Marine	16-8-2024	Memberikan bintang 8 dari 10 dikarenakan layanan pramutamu tidak konsisten, hotel bisa lebih dinamis untuk keluarga, staff kurang perhatian terhadap tamu dan pelayanan yang lebih personal
	Christina	13-6-2023	Memberikan bintang 8 dari 10 dikarenakan mengeluh masalah kebersihan pantai disekitaran hotel
Google.com	Dominique	Agustus 2025	Memberikan bintang 1 dari 5 dikarenakan mengeluh dengan pelayanan staff yang kurang ramah
	Karen Tpw	November 2024	Memberikan bintang 1 dari 5 dikarenakan mengeluh mengenai staff yang kurang terlatih dan fasilitas kamar yang kurang bersih

Sumber: Hasil *Reiew* Konsumen OTA, 2025

Keberhasilan sebuah hotel tidak hanya diukur dari banyaknya tamu yang datang, tetapi juga dari tingkat kepuasan yang dirasakan setelah menikmati layanan yang

diberikan. Kepuasan pelanggan menggambarkan penilaian akhir terhadap pengalaman menggunakan produk maupun jasa dengan membandingkan harapan sebelum membeli dan manfaat yang diterima setelahnya (Fatihudin & Firmansyah, 2019). Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi ekspektasi, pelanggan cenderung memberikan penilaian positif terhadap perusahaan. Sebaliknya, pelayanan yang kurang memuaskan dapat memengaruhi persepsi tamu dan menurunkan keinginan untuk kembali menggunakan jasa hotel. Oleh sebab itu, penelitian ini memanfaatkan ulasan pelanggan yang diperoleh melalui platform *Online Travel Agent (OTA)* sebagai gambaran awal mengenai tingkat kepuasan tamu, sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

Berdasarkan hasil ulasan yang diperoleh dari beberapa *Online Travel Agent (OTA)*, masih ditemukan sejumlah penilaian negatif dari tamu terkait kualitas pelayanan dan fasilitas yang tersedia di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay Kabupaten Badung. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa kepuasan konsumen belum tercapai secara optimal sehingga berpotensi mengurangi keinginan tamu untuk melakukan kunjungan kembali.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek utama yang memengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Menurut Rusydi (2017:39), kualitas pelayanan merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menyajikan pelayanan yang bermutu dan memiliki nilai lebih dibandingkan kompetitornya. Menurut Lewis dan Booms (dalam Tjiptono, 2017), kualitas pelayanan terefleksikan melalui kesesuaian kinerja layanan dengan ekspektasi pelanggan. Semakin tinggi tingkat pemenuhan harapan, bahkan hingga melebihinya, semakin baik kualitas pelayanan yang dipersepsikan. Salah satu indikator kualitas pelayanan adalah bukti fisik (*tangible*), yang mencakup penampilan karyawan maupun kondisi lingkungan perusahaan, karena kedua aspek tersebut dapat membentuk persepsi dan memengaruhi tingkat kepuasan konsumen.

Selain kualitas pelayanan, fasilitas juga memiliki peranan penting dalam mendukung keberhasilan suatu usaha. Ketersediaan fasilitas yang memadai mampu menciptakan rasa nyaman serta memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam menggunakan jasa yang ditawarkan. Fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa sehingga kepuasan konsumen dapat meningkat. Salah satu aspek yang mencerminkan kualitas fasilitas adalah kemampuan hotel dalam menyediakan berbagai sarana yang sesuai dengan kebutuhan tamu. Kelengkapan fasilitas tersebut dapat memberikan kemudahan, kenyamanan, serta mendukung aktivitas pelanggan selama menggunakan jasa hotel. Semakin baik kondisi dan variasi fasilitas yang tersedia, semakin besar peluang terciptanya kepuasan konsumen (Pantilu D K. R., 2018).

Berdasarkan fenomena yang telah dipaparkan, masih diperlukan kajian lebih lanjut untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai kondisi yang terjadi pada objek penelitian. Atas dasar pertimbangan tersebut, penelitian ini dilakukan dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay Kabupaten Badung”.

KAJIAN PUSTAKA

Industri perhotelan diklasifikasikan sebagai bagian dari sektor jasa yang keberlangsungan usahanya sangat ditentukan oleh kemampuan penyedia layanan dalam menghasilkan pengalaman menginap yang bernilai bagi tamu. Aktivitas operasional hotel tidak terbatas pada penyediaan ruang akomodasi, melainkan turut mencakup penyelenggaraan berbagai layanan penunjang, seperti penyajian makanan dan minuman,

penyediaan ruang konvensi, fasilitas rekreatif, hingga beragam bentuk pelayanan lain yang dikelola secara profesional sebagai bagian dari aktivitas komersial. Berdasarkan ketentuan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (2022), hotel dikategorikan sebagai usaha akomodasi yang memanfaatkan sebagian maupun keseluruhan bangunan untuk menyelenggarakan jasa penginapan beserta layanan pendukung yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat. Karakteristik tersebut menunjukkan bahwa orientasi utama bisnis perhotelan tidak semata-mata bertumpu pada aset fisik, tetapi juga pada kapabilitas organisasi dalam mengelola kualitas interaksi dengan pelanggan. Sejalan dengan pandangan tersebut, Sulastiyono (2016) menjelaskan bahwa keberhasilan penyelenggaraan operasional hotel dipengaruhi secara dominan oleh mutu pelayanan yang diberikan kepada tamu, mengingat hotel merupakan entitas bisnis yang bergerak pada sektor jasa.

Keunggulan pelayanan dipandang sebagai manifestasi kemampuan organisasi dalam memenuhi ekspektasi pelanggan melalui penyelenggaraan jasa yang berlangsung secara konsisten. Tjiptono (2017) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai derajat superioritas suatu layanan yang diukur berdasarkan kesesuaiannya dengan harapan konsumen. Dengan demikian, penilaian pelanggan tidak dibentuk semata-mata oleh hasil akhir yang diterima, melainkan juga oleh keseluruhan proses interaksi selama pelayanan berlangsung. Kasmir (2017) mengemukakan bahwa pelayanan merupakan serangkaian tindakan yang diarahkan untuk memberikan nilai tambah dan kepuasan kepada pelanggan. Pada industri perhotelan, kualitas pelayanan direfleksikan melalui responsivitas petugas, akurasi penyampaian layanan, kompetensi interpersonal, kesantunan dalam berinteraksi, serta konsistensi pelaksanaan prosedur kerja yang mengacu pada *Standard Operating Procedure (SOP)*. Apabila seluruh standar tersebut mampu diimplementasikan secara berkesinambungan, persepsi positif pelanggan terhadap hotel akan semakin menguat sehingga berimplikasi pada peningkatan reputasi perusahaan.

Departemen *Food and Beverage Service* memegang peranan strategis dalam operasional hotel karena menjadi unit yang berinteraksi secara langsung dengan tamu selama proses penyediaan layanan makanan dan minuman. Pelaksanaan fungsi departemen ini tidak hanya berorientasi pada aktivitas penyajian, melainkan juga mencakup pengelolaan keseluruhan proses pelayanan agar berlangsung sesuai standar mutu yang telah ditentukan. Menurut Soekresno dan Pendit (2018), *Food and Beverage Service* diposisikan sebagai unit yang mengemban tanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu. Implementasi tugas tersebut diwujudkan melalui berbagai tahapan operasional yang diawali dengan penyiapan area pelayanan, pengaturan *table set-up*, penerimaan permintaan tamu, penyajian hidangan, penyelesaian administrasi pembayaran, hingga pemulihan kondisi area kerja setelah aktivitas operasional berakhir. Konsistensi pelaksanaan setiap tahapan dikendalikan melalui penerapan *sequence of service* serta *standard operating procedure (SOP)* sehingga kesinambungan mutu pelayanan tetap terpelihara dan pengalaman bersantap yang optimal dapat diwujudkan.

Kepuasan tamu dipandang sebagai konsekuensi dari proses penilaian yang dilakukan setelah pelanggan menyelesaikan seluruh rangkaian konsumsi jasa. Penilaian tersebut terbentuk melalui komparasi antara ekspektasi awal dengan persepsi terhadap kinerja layanan yang benar-benar diterima. Kotler & Keller (2016) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai respons afektif yang muncul akibat adanya kesesuaian ataupun ketidaksesuaian antara harapan dan performa produk maupun jasa. Pembentukan

tingkat kepuasan tidak dipengaruhi oleh satu determinan tunggal, melainkan merupakan akumulasi berbagai elemen, seperti mutu pelayanan, kelayakan fasilitas, atmosfer lingkungan, serta kualitas pengalaman yang dirasakan selama berada di hotel. Apabila persepsi tamu menunjukkan bahwa performa layanan mampu menyamai bahkan melampaui ekspektasi yang dimiliki, maka akan terbentuk evaluasi positif yang berimplikasi pada meningkatnya kepercayaan, kecenderungan melakukan kunjungan ulang, serta penguatan loyalitas terhadap hotel.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan rancangan deskriptif untuk memperoleh gambaran empiris mengenai kondisi yang terjadi pada objek penelitian di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay, Kabupaten Badung. Pelaksanaan penelitian berlangsung pada periode November 2025 hingga Maret 2026 dengan 80 responden yang ditetapkan berdasarkan teknik *purposive sampling*, sehingga hanya responden yang memenuhi karakteristik penelitian yang dijadikan sumber informasi. Data yang berhasil dihimpun selanjutnya dimanfaatkan sebagai dasar dalam mengidentifikasi keterkaitan antarvariabel penelitian melalui serangkaian tahapan analisis secara sistematis, sehingga hasil yang diperoleh mampu memberikan gambaran yang objektif serta menjadi landasan dalam penyusunan simpulan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian validitas dilaksanakan sebagai tahapan awal sebelum analisis data. Suatu item dinyatakan valid apabila memiliki koefisien korelasi $\geq 0,300$, sedangkan item dengan koefisien korelasi $< 0,300$ dikategorikan tidak valid. Hasil pengujian validitas disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Item	Person Correlation	N	Kesimpulan	Item	Person Correlation	N	Kesimpulan
X1.1	0,702	80	Valid	X2.4	0,737	80	Valid
X1.2	0,615	80	Valid	X2.5	0,553	80	Valid
X1.3	0,608	80	Valid	X2.6	0,775	80	Valid
X1.4	0,757	80	Valid	Y1	0,738	80	Valid
X1.5	0,782	80	Valid	Y2	0,786	80	Valid
X2.1	0,749	80	Valid	Y3	0,814	80	Valid
X2.2	0,797	80	Valid	Y4	0,797	80	Valid
X2.3	0,770	80	Valid	Y5	0,719	80	Valid

Sumber: Hasil Olah Data, 2026

Seluruh indikator memperlihatkan capaian koefisien korelasi yang melampaui ambang penerimaan ($r > 0,30$), sehingga tidak terdapat item yang dieliminasi dari instrumen penelitian.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,623	Reliabel
Fasilitas	0,715	Reliabel
Kepuasan Konsumen	0,881	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data, 2026

Seluruh variabel menghasilkan koefisien *Cronbach's Alpha* > 0,60, sehingga konsistensi internal instrumen terkonfirmasi dan keseluruhan item tetap dipertahankan dalam penelitian.

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	21.706	3.113		6.974 .000
	Kualitas Pelayanan	.356	.407	.222	2.876 .000
	Fasilitas	.461	.359	.325	1.783 .003

a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen

Sumber: Hasil Olah Data, 2026

Persamaan regresi yang diperoleh berdasarkan Tabel 4 dirumuskan sebagai $Y = 21,706 + 0,356X_1 + 0,461X_2 + e$. Seluruh koefisien regresi menunjukkan arah positif ($\beta > 0$), sehingga peningkatan pada setiap variabel independen diproyeksikan sejalan dengan peningkatan variabel dependen. Konstanta sebesar 21,706 merepresentasikan nilai Y pada kondisi $X_1 = 0$ dan $X_2 = 0$. Koefisien regresi $X_1 = 0,356$ mengindikasikan bahwa setiap kenaikan 1 satuan pada X_1 akan diikuti peningkatan Y sebesar 0,356 dengan asumsi X_2 konstan. Adapun koefisien $X_2 = 0,461$ mengisyaratkan bahwa penambahan 1 satuan pada X_2 diproyeksikan meningkatkan Y sebesar 0,461 ketika X_1 berada pada kondisi tetap.

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		2.13927192
Most Extreme Differences	Absolute		.258
	Positive		.145
	Negative		-.258
Test Statistic			.258
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			.196
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.		.215
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.000
		Upper Bound	.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 299883525.

Sumber: Hasil Olah Data, 2026

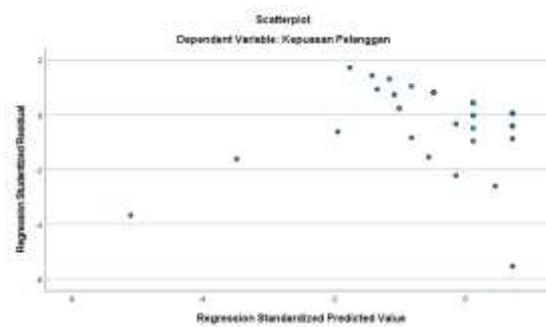
Tidak ditemukan indikasi penyimpangan distribusi data dari kondisi normal karena pengujian menghasilkan Sig. = 0,196, yaitu > 0,05.

Tabel 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan	.144	6.955
	Fasilitas	.144	6.955
a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen			

Sumber: Hasil Olah Data, 2026

Indikasi multikolinearitas tidak ditemukan dalam model regresi, mengingat seluruh variabel memperlihatkan Tolerance > 0,10 disertai VIF < 10.



Gambar 1. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Hasil Olah Data, 2026

Scatterplot memperlihatkan distribusi titik yang menyebar secara acak di sekitar sumbu Y = 0 tanpa membentuk konfigurasi tertentu, sehingga indikasi heteroskedastisitas tidak teridentifikasi.

Tabel 7. Hasil Uji t

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	21.706	3.113		6.974
	Kualitas Pelayanan	.356	.407	.222	2.876
	Fasilitas	.461	.359	.325	1.783
a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen					

Sumber: Hasil Olah Data, 2026

Tabel 7 memperlihatkan bahwa X_1 menghasilkan nilai Sig. = 0,000 dan X_2 sebesar 0,003, dengan keduanya berada pada taraf < 0,05. Hasil tersebut mengonfirmasi bahwa setiap variabel indenpenden memberikan kontribusi positif terhadap variabel Y secara signifikan.

Tabel 8. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	146.845	2	73.423	15.637	.000
	Residual	361.542	77	4.695		
	Total	508.387	79			
a. Dependent Variable: Kepuasan konsumen						
b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan						

Pengujian simultan digunakan untuk mengevaluasi pengaruh seluruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Berdasarkan Tabel 8, diperoleh nilai signifikansi 0,000, yaitu lebih kecil dari 0,05, sehingga model regresi dinyatakan signifikan. Dengan demikian, seluruh variabel bebas secara simultan mempunyai pengaruh terhadap Y dan model penelitian dinilai layak untuk digunakan.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

Koefisien regresi sebesar 0,356 ($\beta > 0$) mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan konsumen di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay Kabupaten Badung. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan cenderung diikuti oleh meningkatnya tingkat kepuasan tamu. Kondisi ini merefleksikan pentingnya konsistensi pelayanan yang diberikan karyawan, terutama dalam aspek kecepatan, ketepatan, sikap profesional, serta kemampuan merespons kebutuhan tamu selama proses pelayanan berlangsung. Pengalaman layanan yang sesuai dengan ekspektasi akan membentuk persepsi positif terhadap hotel sehingga kepuasan pelanggan semakin meningkat. Temuan empiris tersebut memperkuat pandangan Kasmir (2017) dan Hermawan dkk. (2025) yang menyatakan bahwa pelayanan merupakan aktivitas perusahaan yang diarahkan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan serta menciptakan kepuasan. Hasil penelitian ini juga diperkuat oleh temuan Asep & Yogi (2022) yang menyatakan hasil serupa dengan penelitian ini.

Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen

Variabel fasilitas menghasilkan koefisien regresi sebesar 0,461 ($\beta > 0$), yang menunjukkan adanya kontribusi positif terhadap kepuasan konsumen. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa perbaikan kondisi fasilitas berpotensi meningkatkan kepuasan tamu yang menginap di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay Kabupaten Badung. Ketersediaan sarana yang lengkap, kebersihan area hotel, serta kondisi fasilitas yang terpelihara mampu mendukung kenyamanan selama tamu menikmati layanan hotel. Pengalaman tersebut akan memengaruhi penilaian pelanggan terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Temuan ini selaras dengan pendapat Nilwansyah (2019) yang menempatkan fasilitas sebagai sarana penunjang dalam menciptakan kenyamanan konsumen. Hasil penelitian ini turut mengonfirmasi penelitian Diki & Ahmad (2025) yang menemukan adanya pengaruh positif fasilitas terhadap kepuasan konsumen.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen

Pengujian simultan memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay Kabupaten Badung. Temuan tersebut

menunjukkan bahwa pembentukan kepuasan pelanggan tidak ditentukan oleh satu aspek secara terpisah, melainkan dipengaruhi oleh keterpaduan antara mutu pelayanan dan kualitas fasilitas yang diterima tamu selama menginap. Pelayanan yang profesional tanpa dukungan fasilitas yang memadai belum tentu menghasilkan pengalaman yang optimal, begitu pula fasilitas yang baik tidak akan memberikan nilai maksimal apabila tidak disertai pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu, pengelolaan kedua aspek tersebut perlu dilakukan secara berkesinambungan agar pengalaman tamu tetap terjaga. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Wirya & Susila (2023), dan Pande dkk. (2024) yang menyimpulkan hasil yang sama.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa kepuasan konsumen pada Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay Kabupaten Badung terbukti berkaitan dengan kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan. Kontribusi positif kedua variabel tersebut teridentifikasi baik secara individual maupun secara simultan, sehingga peningkatan kepuasan konsumen tidak dapat dilepaskan dari konsistensi pelayanan serta kualitas fasilitas yang tersedia. Atas dasar tersebut, pengelolaan kedua aspek tersebut secara berkelanjutan menjadi faktor yang mendukung terciptanya pengalaman menginap yang memuaskan.

Temuan penelitian memberikan implikasi bagi pihak manajemen Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay Kabupaten Badung untuk memperkuat kompetensi karyawan dalam menangani kebutuhan maupun keluhan tamu melalui program pelatihan yang dilaksanakan secara berkelanjutan. Optimalisasi fasilitas juga perlu menjadi perhatian, khususnya pada aspek estetika dan tampilan bangunan, guna meningkatkan daya tarik visual serta kenyamanan tamu selama menginap. Di samping itu, efektivitas penanganan keluhan perlu terus ditingkatkan agar respons yang diberikan kepada konsumen dapat berlangsung lebih cepat dan tepat. Bagi penelitian berikutnya, ruang lingkup kajian dapat diperluas melalui penambahan faktor-faktor lain yang diduga berkontribusi terhadap kepuasan konsumen sehingga mampu menghasilkan temuan yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Asep, D., & Yogi, A. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas hotel terhadap kepuasan konsumen di Sari Ater Hot Springs Resort Ciater*. Jurnal Sains Manajemen.
- Diki, P., & Ahmad. A.T. (2025). *Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap minat berkunjung kembali melalui kepuasan konsumen Hotel Comercial Bizpark*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa: (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Depublish.
- Hermawan, I. M. A., Putra, P. G. P., & Yuda, I. N. K. P. (2025). Analyzing the Impact of Service Quality and Pricing on Customer Satisfaction: A Study at Eat Home Culinary Tabanan, Indonesia. *Tourism and Hospitality Insights*, 1(1), 30-35.
- Ivan, P., & Lalu. A. P. (2025) *Analisis pengaruh kualitas layanan dan fasilitas terhadap niat berkunjung kembali yang dimediasi oleh kepuasan konsumen pada Hotel Ramah Muslim di Mataram*. Jurnal Sosial Ekonomi dan Humaniora.
- Kasmir. (2017). *Analisis Laporan Keuangan* (Edisi ke-1). Jakarta: Rajawali Pers, ISBN 978-979-969-216-2).

- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. 2022. *Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2022 tentang Penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia Bidang Hotel*. Jakarta: Kemenparekraf.
- Nilwansyah. A. (2019). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Skripsi/Karya Ilmiah Unimar AMNI.
- Nurfadilah. (2017). *Pelaksanaan Pengasuhan di Taman Anak Sejahtera*. Fakultas Psikologi dan Pendidikan. Universitas Al-Azhar Indonesia. Jakarta.
- Pande, A. P. M., Wirya, I. M. S., & Susila, I. M. G. D. (2025). Kepuasan Wisatawan Dipengaruhi Oleh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas di Hotel The Swarga Suites Bali. *Jurnal Mosaik Hospitaliti*, 7(1), 16-24.
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitataif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2017). *Strategi pemasaran* (4th ed.). Yogyakarta: Andi.
- Wirya, I. M. S., & Susila, I. M. G. D. (2023). Kepuasan tamu di Hotel Kamaniyya Petitenget Seminyak yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan fasilitas. *Jurnal Mosaik Hospitaliti*, 5(1), 1-8.