

PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI VIRGIN VILLA UBUD

Ni Wayan Mery Sintya Dewi¹, Putu Guntur Pramana Putra², Ida Ayu Anggreni Suryaningsih³

^{1,2,3}Fakultas Bisnis, Pariwisata Dan Pendidikan, Universitas Triatma Mulya Badung

E-mail: ¹merysintya0@gmail.com

²pramana.putra@triatmamulya.ac.id, ³anggreni.suryaningsih@triatmamulya.ac.id

Abstract

Virgin Villa Ubud is one of the private villas in the Ubud area located on Jalan Suweta, Ubud District, Gianyar Regency. The facilities and quality of service provided are important elements that determine guest experience and guest satisfaction. Broadly speaking, measuring guest satisfaction can be done from the assessment of guests who have stayed. Based on the data obtained, it was found that the satisfaction of guests who have stayed at Virgin Villa Ubud can be categorized as still less satisfied with the facilities and quality of service. The facilities available at this villa also require improvements such as the path to the room that becomes slippery during the rainy season, the edge of the swimming pool that needs to be repaired, and the breakfast provided by the villa is less varied in the vegetarian menu. This study aims to determine the effect of facilities and service quality on guest satisfaction. The location of this study was Virgin Villa Ubud. Data collection techniques used were observation, questionnaires and interviews. The population used guests at Virgin Villa Ubud with a sample of 100 respondents. Data analysis techniques used were descriptive statistical analysis, data instrument testing, classical assumptions, multiple linear regression, T- test and F-test of determination. The results of the study indicate that facilities have a positive and significant influence on guest satisfaction, service quality has a positive and significant influence on guest satisfaction, facilities and service quality have a 57.5% influence on guest satisfaction, and service quality has a more dominant influence on guest satisfaction.

Keywords: virgin villa ubud, facilities, service quality, guest satisfaction

Submission: 25 Desember 2025	Diterima: 27 Desember 2025	Dipublikasi: 29 Desember 2025
--	--------------------------------------	---

PENDAHULUAN

Bali merupakan salah satu Provinsi yang ada di Indonesia, memiliki beragam budaya dan adat istiadat yang sudah terkenal di mancanegara. Wisatawan domestik maupun mancanegara menjadikan Bali sebagai salah satu destinasi wisata yang menarik untuk dikunjungi. Dengan peningkatan jumlah kunjungan wisatawan, maka pertumbuhan akan jasa akomodasi semakin meningkat sehingga melahirkan persaingan bagi kalangan industri ini untuk menampilkan dan menyediakan fasilitas serta kualitas pelayanan yang terbaik sehingga mampu menciptakan kepuasan tamu (Meryawan, 2024)

Pada tahun 2024 jumlah wisatawan yang berkunjung ke Bali pada bulan Desember 2024 mencapai 638.000 orang. Jumlah tersebut mengalami peningkatan sebesar 18,15% di bandingkan dengan bulan Desember 2023 dengan jumlah wisatawan yang berkunjung sebanyak 540.000 orang. Secara akumulatif, Badan pusat Statistik mencatat jumlah kunjungan wisatawan yang berkunjung ke Bali pada bulan Januari-Desember 2024 sudah mencapai 6.542.732 orang. Jumlah kunjungan meningkat sebesar 21.56% dibandingkan periode yang sama pada tahun 2023 yang berada di angka 3.418.667 (Detikbali, 2024). Adapun data kunjungan wisatawan yang berkunjung ke Bali pada tahun 2019 sampai dengan 2024.

Tabel 1.
Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara Ke Bali
Pada Tahun 2019-2024

Tahun	Jumlah (orang)	Persentase Kenaikan Per Tahun (%)
2019	6 275 210	3,37
2020	1 069 473	-82,96
2021	51	-
2022	2 155 747	-
2023	5 273 258	144,61
2024	6 333 360	20,10

Sumber : Pengolahan data penelitian, 2025

Tabel kunjungan wisatawan ke Bali menunjukkan bahwa semenjak tahun 2022 jumlah wisatawan yang berkunjung ke Bali mengalami peningkatan yang signifikan setiap tahunnya. Dengan meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan, menyebabkan kebutuhan akan jasa penginapan semakin bertambah. Untuk memenangkan persaingan hal ini dapat dijadikan sebuah peluang untuk bisa menciptakan dan meningkatkan kepuasan terhadap fasilitas maupun kualitas pelayanan yang kita berikan kepada para tamu yang akan menginap.

Tingkat kepuasan tamu terhadap fasilitas dan kualitas pelayanan yang akan mereka terima dapat dibentuk berdasarkan pengalaman yang di peroleh. Faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan tamu termasuk rasa nyaman saat menggunakan dan menikmati layanan yang diberikan. Jika tamu merasa semua kebutuhannya terpenuhi dengan baik selama menginap, maka akan terciptanya kepuasan tamu terhadap pelayanan yang telah kita berikan (Meryawan, 2024). Untuk menciptakan kepuasan tamu perlu adanya dukungan dari fasilitas sebagai komponen yang bisa memenuhi kebutuhan tamu selama menginap maupun berwisata.

Virgin Villa Ubud adalah salah satu *villa* yang ada di daerah Ubud yang berlokasi di Jalan Suweta, Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar. Virgin Villa Ubud mulai berdiri pada tahun 2019. Virgin Villa Ubud yang dikelola oleh pimpinan tertinggi dan pemilik *villa* yang dibantu dengan enam *staff*, mulai dari proses *booking*, *check-in* dan *check out* dengan enam *staff* untuk menyiapkan dan menyediakan keperluan maupun kebutuhan tamu selama menginap. Berikut merupakan data perbandingan jumlah tamu yang menginap di Virgin Villa Ubud pada tahun 2019 sampai dengan 2024

Tabel 2.
Jumlah Tamu Yang Menginap Di Virgin Villa Ubud
Tahun 2019- 2024

No	Tahun	Jumlah tamu yang menginap (orang)	Persentase (%)
1	2019	720	17,34
2	2020	350	8,4
3	2021	630	15,18
4	2022	870	20,96
5	2023	980	23,61
6	2024	750	18,07

Sumber : Pengolahan data penelitian, 2025

Dari data tamu yang menginap di Virgin Villa Ubud terdapat kenaikan tingkat hunian di setiap tahunnya. Pada tahun 2024 data tamu yang menginap mengalami penurunan, hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya karena banyaknya tamu yang mengeluh atas kualitas pelayanan karyawan yang lambat terutama saat tamu baru sampai *villa* tetapi staff yang berjaga tidak sigap menyambut kedatangan tamu dan kurangnya pengetahuan bahasa. Untuk menghadapi tantangan dalam menjaga serta meningkatkan kepuasan tamu. Fasilitas dan kualitas pelayanan yang disediakan merupakan elemen penting yang menentukan pengalaman tamu serta kepuasan tamu. Berdasarkan data yang diperoleh ditemukan bahwa kepuasan tamu yang telah menginap di Virgin Villa Ubud dapat dikategorikan masih kurang puas terhadap fasilitas dan kualitas pelayanan. Hal ini terjadi karena kurangnya pelatihan dan kualitas sumber daya manusia dalam penyampaian informasi saat menangani keluhan tamu.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan pada *guest comment* dari tamu yang telah mendapatkan pengalaman menginap di Virgin Villa Ubud, maka tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Virgin Villa Ubud”.

TINJAUAN PUSTAKA

Fasilitas (X_1)

Fasilitas adalah segala bentuk infrastruktur fisik yang harus disediakan sebelum memberikan pelayanan kepada para tamu maupun pelanggan untuk membentuk persepsi dan kepuasan tamu terhadap jasa yang diberikan. Fasilitas diukur dengan enam indikator sebagai berikut :

1. Perencanaan/ Pertimbangan Spesial
2. Perencanaan Ruangan
3. Perlengkapan/ Perabotan
4. Tata Cahaya
5. Warna
6. Pesan-pesan Grafis

Kualitas Pelayanan (X_2)

Kualitas pelayanan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Semakin terpenuhi harapan - harapan dari pelanggan tentunya pelanggan akan merasa puas sehingga menarik pelanggan untuk menggunakan jasa ataupun produk yang kita miliki. Kualitas Pelayanan di ukur dengan lima indikator sebagai berikut :

1. Keandalan (*Reliability*)
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
3. Jaminan (*Assurance*)
4. Empati (*Emphaty*)
5. Bukti Fisik (*Tangible*)

Kepuasan Tamu (Y)

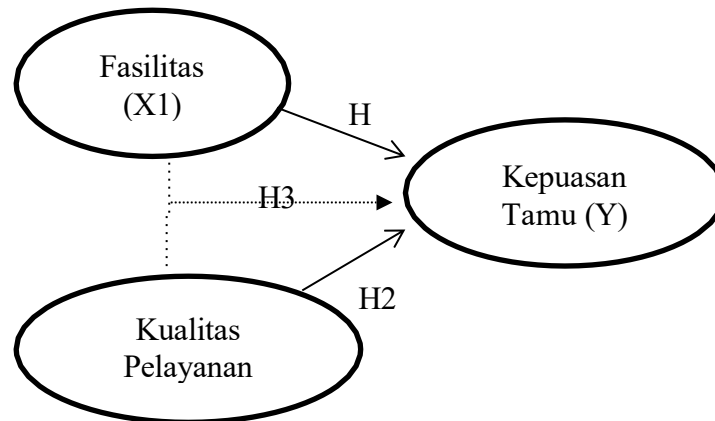
Kepuasan pelanggan adalah sebuah perasaan yang muncul ketika pelanggan telah mendapatkan fasilitas atau kualitas pelayanan yang telah di berikan dan dibandingkan dengan harapannya. Semakin tinggi rasa puas tamu maka semakin tinggi kepuasan yang

tamu rasakan. Kepuasan Tamu diukur dengan :

1. Kesesuaian Harapan
2. Minat Berkunjung kembali
3. Ketersediaan Merekomendasikan

Kerangka Konseptual

Alur kerangka konseptual yang menggambarkan pengaruh promosi media sosial, endorsment dan harga terhadap kepuasan tamu. Berdasarkan kajian ini, berikut adalah kerangka konseptual yang mengilustrasikan hubungan antara variabel – variabel tersebut :



Gambar 1.
Kerangka Konseptual

Hipotesis

Berdasarkan kajian empiris yang dikemukakan, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- H₁ : Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara fasilitas terhadap kepuasan tamu di Virgin Villa Ubud
- H₂ : Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Virgin Villa Ubud
- H₃ : Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Virgin Villa Ubud.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Virgin Villa Ubud yang berlokasi di Jalan Suweta, Ubud, Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar, Bali. Penelitian ini dilakukan sejak bulan September 2024 sampai Mei 2025. Teknik pengambilan data pada penelitian ini menggunakan teknik observasi, kuesioner, wawancara, dan studi dokumentasi. Penelitian ini menggunakan jumlah sampel sebanyak $14 \times 7 = 98$ sampel, dibulatkan menjadi 100 sampel. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dalam penelitian yang memilih subjek berdasarkan kriteria atau tujuan tertentu yang relevan dengan penelitian. Teknik analisis yang di gunakan adalah Uji intrumen, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linier Berganda, Uji t, dan Uji F.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Instrumen

1. Uji validitas

Hasil Uji Validitas Instrumen dapat dilihat pada Tabel 3 berikut ini :

Tabel 3
Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Indikator	<i>Pearson Correlation</i>	Keterangan
Fasilitas (X ₁)	X _{1.1}	0,896	Valid
	X _{1.2}	0,825	Valid
	X _{1.3}	0,907	Valid
	X _{1.4}	0,887	Valid
	X _{1.5}	0,892	Valid
	X _{1.6}	0,920	Valid
Kualitas pelayanan (X ₂)	X _{2.1}	0,878	Valid
	X _{2.2}	0,928	Valid
	X _{2.3}	0,914	Valid
	X _{2.4}	0,870	Valid
	X _{2.5}	0,810	Valid
Kepuasan tamu (Y)	Y ₁	0,901	Valid
	Y ₂	0,899	Valid
	Y ₃	0,895	Valid

Sumber: Pengolahan data penelitian (2025)

Tabel 3 menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian memiliki nilai koefisien korelasi dengan skor total seluruh item pernyataan lebih besar dari 0,3 Hal ini menunjukkan bahwa butir-butir pernyataan dalam instrument penelitian tersebut valid dan layak digunakan sebagai instrument penelitian.

2. Uji reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas Instrumen dapat dilihat pada Tabel 4 berikut ini.

Tabel 4
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

No.	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	Fasilitas (X ₁)	0,944	Reliabel
2	Kualitas pelayanan (X ₂)	0,925	Reliabel
3	Kepuasan tamu (Y)	0,878	Reliabel

Sumber: Pengolahan data penelitian (2025)

Tabel 4 menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian memiliki koefisien *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60. Jadi dapat dinyatakan bahwa seluruh variabel telah memenuhi syarat reliabilitas atau keandalan sehingga dapat digunakan untuk melakukan penelitian.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil uji asumsi klasik pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Uji normalitas

Hasil Uji Normalitas dapat dilihat pada Tabel 5 berikut ini :

Tabel 5
Hasil Uji Normalitas
One-Sampel Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual
N	100
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,200

Sumber: Pengolahan data penelitian (2025)

Tabel 5 menunjukkan nilai *Asymp. Sig (2-tailed) Residual* sebesar 0,200 dan nilai tersebut lebih besar dari 0,05 yang berarti dapat dinyatakan bahwa variabel penelitian terdistribusi normal.

2. Uji multikolinearitas

Hasil Uji multikolinearitas dapat dilihat pada Tabel 6 berikut:

Tabel 6
Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	t		Toler ance	VIF
1 (Constant)	1.677	.865		1.940	.055		
Fasilitas	.206	.044	.407	4.734	.000	.593	1.685
Kualitas pelayanan	.262	.052	.431	5.009	.000	.593	1.685

a. Dependent Variable: Kepuasan tamu

Sumber: Pengolahan data penelitian (2025)

Tabel 6 menunjukkan bahwa hasil analisis nilai *tolerance* pada variabel fasilitas $0,593 > 0,10$ dengan nilai VIF sebesar $1,685 < 10$, dan nilai *tolerance* pada variabel kualitas pelayanan sebesar $0,593 > 0,10$ dengan nilai VIF sebesar $1,685 < 10$. Sehingga dapat dijelaskan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antara variabel independen dalam model regresi.

3. Uji heteroskedastisitas

Hasil Uji Heteroskedastisitas dapat di lihat pada tabel 7

Tabel 7
Hasil Pengujian Gejala Heteroskedastisitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	2.425	.495			4.894	.000
Fasilitas	-.018	.025	-.093		-.722	.472
Kualitas pelayanan	-.037	.030	-.157		-1.219	.226

a. Dependent Variable: Absolute_Residual

Sumber : Pengolahan data penelitian (2025)

Tabel 7 menunjukkan bahwa masing-masing model memiliki nilai

signifikansi lebih besar dari 0,05. Berarti didalam model regresi ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 8
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.677	.865		1.940	.055
Fasilitas	.206	.044	.407	4.734	.000
Kualitas pelayanan	.262	.052	.431	5.009	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan tamu

Sumber: Pengolahan data penelitian (2025)

Tabel 8 diketahui persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 1,677 + 0,206X_1 + 0,262X_2$$

Dari persamaan regresi diatas maka dapat dijelaskan:

1. Nilai konstanta (a) sebesar 1,677 artinya apabila fasilitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2) tidak ada perubahan maka kepuasan tamu (Y) sebesar 1,677.
2. Nilai koefisien regresi untuk variabel fasilitas (X1) yaitu sebesar 0,206. Artinya apabila fasilitas mengalami peningkatan sebesar 1 satuan maka kepuasan tamu mengalami peningkatan sebesar 0,206.
3. Nilai koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan (X2) yaitu sebesar 0,262. Artinya apabila kualitas pelayanan mengalami peningkatan sebesar 1 satuan maka kepuasan tamu mengalami peningkatan sebesar 0,262.

Hasil Uji Hipotesis Uji t (*t – test*)

. Tabel 9
Hasil Analisis Uji T
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.677	.865		1.940	.055
Fasilitas	.206	.044	.407	4.734	.000
Kualitas pelayanan	.262	.052	.431	5.009	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan tamu

Sumber: Pengolahan data penelitian (2025)

Dari tabel 9 diatas maka dapat dijelaskan hasil uji t sebagai berikut:

1. Pengaruh Fasilitas (X1) Terhadap Kepuasan Tamu (Y)
 Berdasarkan analisis *t – test* terlihat bahwa nilai t-hitung sebesar 4,734 lebih besar dari t-tabel sebesar 1,660 dan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, dengan demikian t-hitung berada di daerah penolakan H_0 berarti H_0 ditolak, maka H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan fasilitas terhadap kepuasan tamu, sehingga hipotesis pertama diterima.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X₂) Terhadap Kepuasan Tamu (Y)
 Berdasarkan analisis *t-test* terlihat bahwa nilai *t*-hitung sebesar 5,009 lebih besar dari *t*-tabel sebesar 1,660 dan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, dengan demikian *t*-hitung berada di daerah penolakan H₀ berarti H₀ ditolak, maka H₂ diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu, sehingga hipotesis kedua diterima.

Hasil Uji F (Signifikan Simultan)

Tabel 10
Hasil Analisis Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	357.239	2	178.619	65.492	.000 ^b
	Residual	264.551	97	2.727		
	Total	621.790	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan tamu pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan, Fasilitas

Sumber: Pengolahan data penelitian (2025)

Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai *F*-hitung sebesar 65,492 lebih besar dari *F*-tabel sebesar 3,09 dan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, dengan demikian *F*-hitung berada di daerah penolakan H₀ berarti H₀ ditolak, maka H₃ diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu pelanggan, sehingga hipotesis ketiga diterima.

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Tabel 11
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.758 ^a	.575	.566	1.651

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan, Fasilitas

b. Dependent Variable: Kepuasan tamu

Sumber: Pengolahan data penelitian (2025)

Tabel 11 nilai *R Square* sebesar 0,575, hal ini berarti 57,5 persen variasi kepuasan tamu (Y) dipengaruhi oleh variabel fasilitas (X₁) dan kualitas pelayanan (X₂), sisanya sebesar (100% - 57,5%) = 42,5 persen dipengaruhi oleh faktor lain di luar model

Pembahasan

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Pada Virgin Villa Ubud

Dari hasil penelitian diketahui adanya pengaruh positif fasilitas terhadap kepuasan tamu. Hal ini dibuktikan dengan nilai *t*_{hitung} (4,734) > *t*_{tabel} (1,660) dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Dengan demikian H₀ ditolak dan H₁ diterima. Ini berarti secara parsial variabel fasilitas (X₁) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu (Y). Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa fasilitas (X₁) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan tamu Virgin Villa Ubud diterima. Hal ini berarti semakin baik fasilitas maka akan meningkatkan kepuasan

tamu Virgin Villa Ubud. Menurut Srijani & Hidayat (2017) fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar kerja dalam upaya memberikan kualitas pelayanan yang optimal.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Prasetya (2019), Mayangsari dkk. (2023), Dewangga dkk. (2024), Nugraha dkk. (2024), dan Pande dkk. (2025) menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Pada Virgin Villa Ubud

Dari hasil penelitian diketahui adanya pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu. Hal ini dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} (5,009) > t_{tabel} (1,660)$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima. Ini berarti bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu (Y). Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan tamu Virgin Villa Ubud diterima. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan tamu Virgin Villa Ubud. Menurut Panjaitan dan Yuliaty (2016), kualitas pelayanan merupakan suatu proses kerja dalam meningkatkan dan mempertahankan perbaikan mutu secara berkelanjutan dari proses produksi, sampai pelayanan yang dihasilkan perusahaan. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mayangsari dkk. (2023), Wijana dkk. (2020), Dewangga dkk. (2024), Nugraha dkk. (2024), Pande dkk. (2025), dan Hermawan dkk. (2025) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu.

Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Pada Virgin Villa Ubud

Dari hasil penelitian diketahui adanya pengaruh secara simultan variabel fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan nilai $F_{hitung} (65,492) > F_{tabel} (3,09)$ dengan nilai signifikansi F adalah $0,000 < 0,05$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_3 diterima. Ini berarti bahwa secara simultan fasilitas (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu pelanggan (Y). Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa simultan fasilitas (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan tamu pelanggan (Y) teruji kebenarannya. Hal ini berarti semakin baik fasilitas dan kualitas pelayanan maka nantinya akan meningkatkan kepuasan tamu Virgin Villa Ubud. Menurut Srijani & Hidayat (2017) fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar kerja dalam upaya memberikan kualitas pelayanan yang optimal. Menurut Kotler & Keller (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan. menurut Oliver (2014) kepuasan pelanggan adalah respon pemenuhan dari pelanggan terhadap suatu produk atau layanan itu sendiri yang telah memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mayangsari dkk. (2023), Dewangga dkk. (2024), Nugraha dkk. (2024), dan Pande dkk. (2025) menyatakan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap

kepuasan tamu.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang dilakukan, maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu Virgin Villa Ubud. Hasil penelitian tersebut berarti bahwa semakin baik fasilitas, maka akan meningkatkan kepuasan tamu Virgin Villa Ubud.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu Virgin Villa Ubud. Hasil penelitian tersebut berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan tamu Virgin Villa Ubud.
3. Fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu Virgin Villa Ubud. Hasil penelitian tersebut berarti bahwa semakin baik fasilitas dan kualitas pelayanan, maka akan meningkatkan kepuasan tamu Virgin Villa Ubud
4. Besarnya pengaruh fasilitas (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan tamu (Y) adalah sebesar 57,5 persen.

Saran

Berdasarkan simpulan diatas maka dalam penelitian ini dapat diajukan saran-saran sebagai berikut:

1. Pada variabel fasilitas, diharapkan memperbaiki penataan ruangan yang kurang menarik dan menambahkan beberapa hiasan atau konsep baru pada ruangan, agar nantinya dapat menarik perhatian tamu.
2. Pada variabel kualitas pelayanan, diharapkan selalu menyediakan bahan baku yang berkualitas, agar nantinya *staff* Virgin Villa Ubud mampu menyediakan kebutuhan seperti makanan serta minuman yang berkualitas selama tamu menginap.
3. Pada variabel kepuasan tamu, diharapkan selalu memberikan fasilitas dan pelayanan yang baik.
4. Penelitian ini hanya menggunakan variabel fasilitas dan kualitas pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan tamu, sehingga bagi peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini

DAFTAR PUSTAKA

- Booking.com. (2024). <https://www.booking.com/fasilitas-review-searchresults.en-gb.html?aid=311984&label=virgin-villa-ubud>. (Diakses tanggal 14 November 2024. Jam 09.55)
- Detik Bali. (2024). <https://www.detik.com/berita/d-7566892/bps-catat-616-641-turis-asing-kunjungi-bali-pada-agustus-2024> (diakses tanggal 14 November 2025. Jam 08.15)
- Dewangga, I. P. G. G., Saharjo, S. J., & Putra, P. G. P. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Mercure Bali Legian. *Jurnal Mosaik Hospitaliti*, 6(1), 11-19.
- 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.

- Kotler, P. & Keller, K. L. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 jilid 2. Jakarta: Erlangga
- Mayangsari, I. G. A. C., Purnantara, I. M. H., Arya, & I. G. D. S. (2023). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Tamu di Kusuma Living and Villa, *Jurnal Pariwisata dan Bisnis*, Vol. 02, No. 2, Hal.484-501
- Meryawan, I. W. (2024). Dampak Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Anantha Villas and Spa Resort Ubud, *Jurnal Ilmiah Pariwisata Agama dan Budaya*, Vol. 2, No. 01, Hal 115-124
- Nugraha, I. W., Sutapa, I. K., & Susila, I. M. G. D. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan di Kaamala Resort Ubud. *Journal of Hospitality Accommodation Management (JHAM)*, 3(2), 162–173. <https://doi.org/10.52352/jham.v3i2.1501>
- Oliver, R. L. (2019). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. Routledge. New York: M.E. Sharpe.
- 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.
- Panjaitan, J. E., & Yulianti, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *Jurnal Manajemen*, Vol. 24, No. 2, Hal. 233-243
- Praselia, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Villa Cahaya Pacet Mojokerto. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, Vol. 8, No. 11, Hal. 02-16
- Srijani, N., & Hidayat, A. S. (2017). Pengaruh Fasilitas Terhadap kepuasan pelanggan di aston madium hotel & conference center. *Wiga : Jurnal Penelitian Ilmu ekonomi dan Bisnis*, Vol. 7, No. 1-11.
- Wijana, P. A., Sembiring, E., & Martini, L. K. B. (2022). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu Yang Menginap Di Samaja Kunti Bali Villas. *Jurnal Ilmiah Widyacakra*. Vol.5, No. 2, Hal. 74-91.