

**SKRIPSI**  
**IMPLEMENTASI *WELLNESS TOURISM***  
**DALAM MENINGKATKAN *GUEST SATISFACTION***  
**DI THE WESTIN RESORT NUSA DUA BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Pande Kadek Agung Yasa**

**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**BADUNG**  
**2024**

**SKRIPSI**  
**IMPLEMENTASI *WELLNESS TOURISM***  
**DALAM MENINGKATKAN *GUEST SATISFACTION***  
**DI THE WESTIN RESORT NUSA DUA BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Pande Kadek Agung Yasa**  
**NIM 2015834004**

**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**BADUNG**  
**2024**

# **SKRIPSI**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan  
Program Studi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata  
di Politeknik Negeri Bali



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Pande Kadek Agung Yasa**  
**NIM 2015834004**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA**  
**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**BADUNG**  
**2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI *WELLNESS TOURISM*  
DALAM MENINGKATKAN *GUEST SATISFACTION*  
DI THE WESTIN RESORT NUSA DUA BALI**

Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan  
Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali  
pada Jumat, 28 Juni 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,

  
**Dr. Drs I Ketut Sutama, MA**  
NIP.196312311989101001

  
**Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd**  
NIP.199009222022032010

Mengetahui

Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali



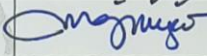

**Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par**  
NIP.19840908200812200

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul:

### IMPLEMENTASI *WELLNESS TOURISM* DALAM MENINGKATKAN *GUEST SATISFACTION* DI THE WESTIN RESORT NUSA DUA BALI

Yang disusun oleh **I Pande Kadek Agung Yasa (NIM 2015834004)** telah  
dipertahankan dalam **Sidang Skripsi** di depan Tim Penguji  
pada hari Kamis, 18 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
<b>Ketua</b>	Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. NIP. 199009222022032010	
<b>Anggota</b>	Putu Virgananta Nugraha, S.TI., M.Eng. NIP. 199309052022031009	
<b>Anggota</b>	Ir. I Gusti Agung Bagus Mataram, MIT NIP. 196007021990031001	

## JURUSAN PARIWISATA POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui  
Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali



  
**Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par**  
NIP.19840908200812200

## HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Pande Kadek Agung Yasa

NIM : 2015834004

Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata

Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**IMPLEMENTASI *WELLNESS TOURISM*  
DALAM MENINGKATKAN *GUEST SATISFACTION*  
DI THE WESTIN RESORT NUSA DUA BALI**

Yang ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata merupakan hasil karya saya. Semua informasi yang tercantum dalam skripsi yang berasal dari karya orang lain telah diberikan penghargaan dengan mencantumkan nama sumber penulis dengan benar sesuai norma, kaidah, dan norma akademik.

Apabila di kemudian hari diketahui bahwa sebagian atau keseluruhan tesis tersebut bukan karya asli saya atau terdapat kasus plagiarisme, saya dengan rela menerima konsekuensi pencabutan gelar akademik saya dan sanksi lainnya sebagaimana didalilkan oleh Hukum Nasional Indonesia.

Badung, 18 Juli 2024



I Pande Kadek Agung Yasa

## ABSTRACT

*Yasa, I Pande Kadek Agung. (2024). The Implementation of Wellness Tourism to Enhance Guest Satisfaction at The Westin Resort Nusa Dua Bali. Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Bali State Polytechnic.*

*This thesis has been approved and examined by Advisor I: Dr. Drs I Ketut Sutarna, M.A., and Advisor II: Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd.*

*Key word: The implementation of wellness tourism, guest satisfaction, health and well-being, wellness facilities and resort activities, guest experience.*

*This research aims to explore the implementation of wellness tourism and its impact on guest satisfaction at The Westin Resort Nusa Dua Bali, known as a resort that highlights this concept as its main brand. The theories utilized encompass crucial aspects of wellness tourism and guest satisfaction. Research methods involve interviews, literature reviews, observations, and questionnaires analyzed using qualitative descriptive techniques and Likert scales. The results indicate that the implementation of wellness tourism concepts at The Westin Resort Nusa Dua Bali has been successful, supported by the solid performance of its employees. Guest's positive perceptions of the wellness tourism facilities and services provided by the resort are reflected in an average satisfaction rate of 91.47%, demonstrating a high level of satisfaction (very satisfied).*

## ABSTRAK

Yasa, I Pande Kadek Agung. (2024) Implementasi *Wellness Tourism* Dalam Meningkatkan *Guest Satisfaction* di The Westin Resort Nusa Dua Bali, Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah di setujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Dr. Drs I Ketut Utama, M.A., dan Pembimbing II: Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd.

Kata kunci: implementasi *wellness tourism*, *guest satisfaction*, kesehatan dan kesejahteraan, fasilitas kebugaran dan kegiatan *resort*, pengalaman pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi implementasi *wellness tourism* dan dampaknya terhadap kepuasan tamu di The Westin Resort Nusa Dua Bali, sebuah *resort* yang menonjolkan konsep tersebut sebagai *brand* utamanya. Teori yang digunakan mencakup aspek-aspek penting tentang *wellness tourism* dan *guest satisfaction*. Metode penelitian melibatkan wawancara, studi pustaka, observasi, dan kuisioner yang dianalisis dengan teknik deskriptif kualitatif dan skala likert. Hasilnya menunjukkan bahwa penerapan konsep *wellness tourism* of di The Westin Resort Nusa Dua Bali telah berjalan dengan baik, didukung oleh kinerja karyawan yang solid. Persepsi positif tamu terhadap fasilitas dan layanan *wellness tourism* yang disediakan oleh *resort* tercermin dalam tingkat kepuasan rata-rata sebesar 91,47%, menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi (sangat puas).



## KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur penulis panjatkan ke hadirat tuhan yang Maha Esa Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena atas tuntunan dan berkat-Nya sehingga penulis dapat menyusun skripsi yang berjudul “Implementasi *Wellness Tourism* dalam Meningkatkan *Guest Satisfaction* di The Westin Resort Nusa Dua Bali” dalam kondisi tepat waktu. Penulisan skripsi ini adalah sebuah tempat untuk menyalurkan ilmu dan bakat mahasiswa dalam melakukan penelitian sebagai langkah awal dalam memenuhi syarat agar dapat menyelesaikan Pendidikan Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Dimulainya penulisan skripsi ini hingga dapat terselesaikan, tidak lepas dari berbagai pihak yang selalu memberikan dukungan dan masukan kepada penulis, sehingga pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak tersebut, di antaranya sebagai berikut:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan fasilitas serta kesempatan pada penulis untuk melaksanakan perkuliahan di kampus Politeknik Negeri Bali;
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin dalam melaksanakan perkuliahan pada Jurusan Pariwisata serta turut membantu kelancaran penulis dalam melakukan penyusunan skripsi;
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang serta membantu memberikan kelancaran dan masukan bagi penulis;

4. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang serta memberikan banyak panduan, dorongan, dan masukan dalam melaksanakan penyusunan skripsi ini;
5. Dr. Drs I Ketut Utama, M.A., selaku Dosen Pembimbing I dan Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd selaku Dosen Pembimbing II yang serta memberikan pandangan, arahan, motivasi dan telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis demi kelancaran penyusunan skripsi ini dari tahap awal sampai akhir;
6. Seluruh senior di The Westin Resort Nusa Dua Bali, khususnya di departemen reservasi yang telah menerima penulis untuk belajar, memberikan dukungan, bantuan dalam pengumpulan data, pemahaman serta penyaluran ilmu baru bagi penulis yang sangat berguna untuk kelancaran penulisan skripsi ini;
7. Kedua orang tua serta seluruh anggota keluarga yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam bentuk fisik, materi maupun doa selama melakukan penulisan skripsi ini;
8. Sahabat dan teman-teman yang senantiasa memberikan motivasi dan dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis sehingga besar harapan penulis agar skripsi ini bisa bermanfaat bagi mahasiswa. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan mohon maaf atas kesalahan dalam melakukan penulisan.

**Penulis**

**I Pande Kadek Agung Yasa**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN SAMPUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1 Landasan Teori .....	6
2.1.1 Tinjauan Tentang Hotel.....	6
2.1.2 Wellness Tourism .....	8

2.1.3	Guest Satisfaction.....	11
2.2	Hasil Penelitian Sebelumnya.....	12
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>18</b>
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	18
3.2	Objek Penelitian.....	18
3.3	Identifikasi Variabel .....	18
3.4	Definisi Operasional Variabel .....	20
3.4.1	<i>Wellness Tourism</i> .....	20
3.4.2	Guest Satisfaction.....	23
3.5	Jenis Data dan Sumber Data .....	24
3.5.1	Jenis Data .....	24
3.5.2	Sumber Data.....	25
3.6	Metode Penentuan Informan.....	26
3.6.1	Populasi.....	26
3.6.2	Sampel.....	27
3.7	Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.7.1	Obervasi .....	28
3.7.2	Wawancara .....	28
3.7.3	Kuesioner (Angket).....	29
3.7.4	Studi Pustaka.....	29
3.8	Teknik Analisis Data .....	30
3.8.1	Analisis Kualitatif .....	30
3.8.2	Analisis Kuantitatif .....	32
3.8.3	Triangulasi Data .....	41
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>		<b>42</b>
4.1	Gambaran Umum The Westin Resort Nusa Dua Bali.....	42
4.1.1	Sejarah The Westin Resort .....	42
4.1.2	Fasilitas The Westin Resort Nusa Dua Bali .....	44
4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	60
4.2.1	Hasil Penelitian .....	60
4.2.2	Pembahasan.....	69
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>112</b>
5.1	Simpulan .....	112
5.2	Saran.....	113
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>115</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>119</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2. 1</b> Penelitian Sebelumnya.....	12
<b>Tabel 3. 1</b> Identifikasi Variabel.....	19
<b>Tabel 3. 2</b> Bobot Penilaian Kuesioner Karyawan.....	33
<b>Tabel 3. 3</b> Bobot Penilaian Kuesioner Tamu .....	33
<b>Tabel 3. 4</b> Kriteria Interpretasi Skor .....	34
<b>Tabel 4. 1</b> Jenis Kamar The Westin Resort Nusa Dua Bali .....	45
<b>Tabel 4. 2</b> Jumlah dan kapasitas Ballroom The Westin Resort Nusa Dua Bali ....	53
<b>Tabel 4. 3</b> Jumlah dan Kapasitas Ballroom The Westin Resort Nusa Dua Bali ...	55
<b>Tabel 4. 4</b> Implementasi Konsep Wellness Tourism di The Westin Resort Nusa Dua Bali .....	70
<b>Tabel 4. 5</b> Implementasi enam dimensi wellness tourism kedalam six pillar of wellness.....	80
<b>Tabel 4. 6</b> Ulasan tamu pada Trip Advisor .....	95
<b>Tabel 4. 7</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Departemen .....	61
<b>Tabel 4. 8</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	62
<b>Tabel 4. 9</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	62
<b>Tabel 4. 10</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	63
<b>Tabel 4. 11</b> Karakteristik Responden Tamu Berdasarkan Asal Negara .....	63
<b>Tabel 4. 12</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	64
<b>Tabel 4. 13</b> Karakteristik Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	64
<b>Tabel 4. 14</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menginap .....	64
<b>Tabel 4. 15</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Menginap .....	65
<b>Tabel 4. 16</b> Hasil MIS dan MSS .....	66
<b>Tabel 4. 17</b> Hasil WF,WS, WT dan CSI .....	67
<b>Tabel 4. 18</b> Hasil MIS dan MSS .....	68
<b>Tabel 4. 19</b> Hasil WF,WS, WT dan CSI .....	68
<b>Tabel 4. 20</b> Akumulasi Indeks Persentase dan Kategori Penilaian Hasil Kuisioner .....	99

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 4. 1</b> Pengimplementasian Sleep well by Westin .....	72
<b>Gambar 4. 2</b> Pengimplementasian Eat well by Westin.....	74
<b>Gambar 4. 3</b> Pengimplementasian Move well by Westin.....	76
<b>Gambar 4. 4</b> Pengimplementasian Feel well by Westin .....	78
<b>Gambar 4. 5</b> Pengimplementasian Work well by Westin.....	79
<b>Gambar 4. 6</b> Pengimplementasian Play well by Westin .....	80
<b>Gambar 4. 7</b> Pengimplementasian Social wellness .....	83
<b>Gambar 4. 8</b> Pengimplementasian Physical wellness.....	85
<b>Gambar 4. 9</b> Pengimplementasian Emotional wellness.....	86
<b>Gambar 4. 10</b> Pengimplementasian Intellectual wellness .....	88
<b>Gambar 4. 11</b> Pengimplementasian Environmental wellness.....	89
<b>Gambar 4. 12</b> Pengimplementasian Spiritual wellness .....	91
<b>Gambar 4. 13</b> Diagram implementasi wellness tourism.....	111



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Pedoman Wawancara .....	119
<b>Lampiran 2</b> Kuesioner Tamu .....	120
<b>Lampiran 3</b> Kuesioner Karyawan.....	129
<b>Lampiran 4</b> Dokumentasi implementasi Sleep Well .....	135
<b>Lampiran 5</b> Dokumentasi implementasi Eat Well.....	136
<b>Lampiran 6</b> Jadwal resort activity dan wellness calendar .....	138
<b>Lampiran 7</b> <i>Treatment Heavenly Spa</i> .....	140
<b>Lampiran 8</b> Dokumentasi implementasi Work Well .....	141
<b>Lampiran 9</b> Dokumentasi implementasi Play Well .....	142
<b>Lampiran 10</b> Dokumentasi Wawancara Narasumber .....	143
<b>Lampiran 11</b> Ulasan tamu pada Trip Advisor.....	144
<b>Lampiran 12</b> Tabulasi data kuesioner untuk uji validitas dan realibilitas harapan dan persepsi.....	146
<b>Lampiran 13</b> Tabulasi Data Kuesioner Harapan/Kepentingan Karyawan .....	147
<b>Lampiran 14</b> Tabulasi Data Kuesioner Implementasi/Kinerja Karyawan.....	148
<b>Lampiran 15</b> Tabulasi Data Kuesioner Harapan/Ekspektasi Tamu.....	149
<b>Lampiran 16</b> Tabulasi Data Kuesioner Persepsi/Kepuasan Tamu.....	150
<b>Lampiran 17</b> Tabulasi Akumulasi Kuesioner Karyawan dan Tamu .....	151

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar pertama di dunia, dengan jajaran pulau-pulaunya yang indah serta kekayaan atas keanekaragaman tradisi, budaya, bahasa, adat istiadat dan kekayaan alamnya yang melimpah. Daya tarik tersebut membawa dampak positif terhadap perkembangan sektor pariwisata Indonesia (Sunaryo, 2019).

Bali merupakan destinasi utama pariwisata Indonesia, meskipun pada tahun 2020 sampai dengan tahun 2021 Bali sempat mengalami kemunduran akibat adanya pandemi *Corona Virus Disease* (COVID-19), namun ini tidak serta merta membuat pariwisata Bali mati begitu saja. Setelah hampir dua tahun terpuruk atas kondisi yang tidak stabil, akhirnya pada akhir tahun 2022 terjadi peningkatan kunjungan wisatawan yang datang ke pulau Bali terlebih setelah dicabutnya Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) pada masa pandemi Covid-19 (Kristina, 2020). Pada bulan Desember 2022, jumlah wisatawan mancanegara (wisman) yang datang langsung ke Provinsi Bali mencapai 377.276 kunjungan, mengalami kenaikan sebesar 31,27 persen dibandingkan dengan bulan sebelumnya yang mencatatkan 287.398 kunjungan. (Badan Pusat Statistik, 2022)

Lonjakan pengunjung ini memberikan dampak positif pada industri pariwisata di Bali. Namun, COVID-19 mengubah preferensi dan perilaku wisatawan. Mereka cenderung memilih tujuan wisata yang lebih terpencil dengan fasilitas dan layanan yang menitikberatkan pada keselamatan dan kesehatan



(Rahyuda, 2022). Wellness tourism, sebagai salah satu jenis pariwisata, diakui dapat mendukung lonjakan pengunjung di masa depan. Thailand, misalnya, telah berhasil meningkatkan kunjungan wisatawan dengan konsep wellness tourism sejak 2020 (Kongtaveesawas et al., 2022). Hal ini berkembang sebagai respons terhadap tren gaya hidup modern yang menuntut keseimbangan fisik dan mental. Industri pariwisata dapat memanfaatkan fenomena ini dengan mengembangkan *wellness tourism*, fokus pada protokol kesehatan pasca COVID-19 untuk memastikan keselamatan dan kesejahteraan wisatawan (Rahyuda, 2022).

*Resort* adalah salah satu jenis bisnis pariwisata yang populer di Bali, menawarkan jasa akomodasi kepada wisatawan. The Westin Resort Nusa Dua Bali adalah salah satunya, yang menerapkan konsep *wellness tourism* dengan fokus pada kenyamanan, kesehatan, dan kesejahteraan tamu. The Westin Resort Nusa Dua Bali ini telah menerima total 196.032 wisatawan yang menginap dari tahun 2022 hingga 2023, dengan rata-rata 8.168 wisatawan per bulan selama periode tersebut. Untuk mendukung lonjakan pengunjung ini, penting bagi resort seperti The Westin Resort Nusa Dua Bali untuk terus meningkatkan konsep *wellness tourism*, serta menyediakan fasilitas dan layanan yang memenuhi harapan wisatawan yang semakin bertambah.

Implementasi konsep *wellness tourism* di The Westin Resort Nusa Dua Bali dituangkan melalui implementasi *wellness brand* yang terkenal dengan sebutan *six pillar of wellness* (enam pilar kesejahteraan) yang meliputi: *sleep well* (tidur yang nyenyak), *eat well* (makan yang baik), *move well* (beraktivitas dengan baik), *feel well* (merasa nyaman), *work well* (bekerja dengan baik), dan *play well* (bermain

dengan baik), dengan demikian tamu akan lebih mengenal *wellness brand* sebagai suatu pengalaman yang berkesan selama menginap.

Dari penerapan *six pillar of wellness* tersebut tentu ada tujuan yang ingin dicapai oleh The Westin Resort Nusa Dua Bali, salah satunya adalah *guest satisfaction* (kepuasan tamu) yang mengacu pada implementasi konsep *wellness* yang diberikan kepada tamu yang menginap. *Guest satisfaction* merupakan kondisi di mana keinginan tamu terpenuhi secara positif yang dihasilkan dari kesesuaian antara persepsi tamu dengan kenyataan yang didapatkan baik berupa produk ataupun jasa. Namun implementasi konsep *wellness* di The Westin Resort Nusa Dua Bali masih belum maksimal di mana tamu yang menginap masih memberi *complaint* (keluhan) atas fasilitas dan jasa yang diberikan oleh The Westin Resort Nusa Dua Bali yang tidak sesuai dengan persepsi mereka ketika mereka menginap terkait dengan *six pillar of wellness* tersebut. Keluhan tersebut terdapat pada *guest comment* (komentar tamu) baik pada *website* hotel maupun TripAdvisor. Menyikapi hal tersebut penerapan *wellness tourism* yang diimplementasikan ke dalam *six pillar of wellness* masih perlu diperhatikan mengingat tujuan utama dari adanya konsep ini mempunyai peran yang besar dalam membangun dan meningkatkan kepuasan tamu yang menginap di The Westin Resort Nusa Dua Bali.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk meneliti dan mencari informasi lebih mendalam mengenai “Implementasi *Wellness Tourism* Dalam Meningkatkan *Guest Satisfaction* di The Westin Resort Nusa Dua Bali”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, dapat diuraikan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah implementasi *wellness tourism* di The Westin Resort Nusa Dua Bali?
2. Apakah terdapat pengaruh dari implementasi *wellness tourism* dalam meningkatkan *guest satisfaction* di The Westin Resort Nusa Dua Bali?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan:

1. Untuk mengetahui implementasi *wellness tourism* yang diterapkan di The Westin Resort Nusa Dua Bali.
2. Untuk mengetahui adakah pengaruh implementasi *wellness tourism* dalam meningkatkan *guest satisfaction* di The Westin Resort Nusa Dua Bali.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat praktis dengan uraian sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Adapun manfaat teoritis dari penelitian ini ialah penelitian ini diharapkan bisa berkontribusi dalam literatur terlebih yang berhubungan dengan implementasi *wellness tourism* dalam industri pariwisata dan *guest satisfaction*, sehingga hasil dari penelitian ini bisa digunakan sebagai referensi dan tentunya dikembangkan dalam penelitian berikutnya.

## 2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dalam penelitian ini bagi Politeknik Negeri Bali, hasil penelitian ini dimaksudkan sebagai bahan referensi untuk penelitian lebih lanjut mengenai *wellness tourism* dalam meningkatkan *guest satisfaction* sekaligus melengkapi literatur Politeknik Negeri Bali. Bagi The Westin Resort Nusa Dua Bali, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dan sumber informasi yang bermanfaat bagi perusahaan dalam meningkatkan *guest satisfaction* melalui implementasi *wellness tourism*, agar nantinya dapat membantu dalam mencapai tujuannya dengan baik. Bagi peneliti, manfaat yang penulis peroleh dari penelitian ini antara lain kesempatan untuk menambah ilmu dan mendapat wawasan baru mengenai *wellness tourism* dan *guest satisfaction* serta berkesempatan untuk mengaplikasikan ilmu dan keterampilan yang dipelajari dalam perkuliahan.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan, bahwa implementasi *wellness tourism* pada The Westin Resort Nusa Dua Bali sudah sesuai dengan keenam dimensi yang diteliti dalam penelitian ini dengan menerapkan enam pilar kesejahteraan yang disebut dengan *six pillar of wellness* yang terdiri dari: (1) *sleep well*, yaitu penggunaan aroma *lavender balm* dan *heavenly bed* pada setiap kamar; (2) *eat well*, yaitu menyajikan menu makanan dan minuman sehat yang dibuat menggunakan bahan-bahan berkualitas dan tanpa tambahan MSG; (3) *move well* yaitu, pelaksanaan berbagai kegiatan *resort* yang didukung oleh pelatih, termasuk *run westin*, bersepeda, peregangan, pilates, dan aktivitas lainnya yang bertujuan untuk meningkatkan kebugaran serta kesehatan fisik dan mental tamu; (4) *feel well* yaitu, melibatkan beragam perawatan yang tersedia di Heavenly Spa by Westin, serta sambutan sensorik yang diberikan kepada tamu saat kedatangan (melalui pengalaman visual, auditori, penciuman, perasa, dan sentuhan); (5) *work well* tercermin dari kehadiran fasilitas ruang rapat dan meja kerja di setiap kamar yang memberikan keuntungan ekstra bagi tamu yang membutuhkan tempat untuk bekerja kapan pun diperlukan selama menginap; (6) *play well* berupa *kids club* merupakan salah satu fasilitas yang ditawarkan oleh The Westin Resort Nusa Dua Bali, yang menyediakan jadwal kegiatan yang edukatif dan menyenangkan bagi anak-anak.

Setelah melakukan penelitian diperoleh hasil terdapat pengaruh dari implementasi *wellness tourism* di atas terhadap *guest satisfaction*, dimana dari 95,60% tingkat implementasi yang telah dilakukan dapat memberikan tingkat kepuasan sebesar 91,47% yang menunjukkan secara keseluruhan tamu merasa sudah sangat *satisfied* (puas) dari keenam implementasi yang sudah diterapkan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dan observasi secara langsung terhadap implementasi *wellness tourism* di The Westin Resort Nusa Dua Bali, terdapat kesenjangan sebesar 4,13% yang didapatkan dari (Q2) pernyataan 2 mengenai “beragam menu makanan dan minuman sehat yang memenuhi kebutuhan nutrisi tamu selama menginap di The Westin Resort Nusa Dua Bali”, terdapat kesenjangan sebesar 2% antara harapan dan persepsi tamu, dan (Q3) pernyataan 3 “tempat-tempat bersantai di The Westin Resort Nusa Dua Bali yang memberikan kesempatan tamu untuk bersosialisasi dengan tamu lain terdapat perbedaan sebesar 4% antara harapan dengan persepsi tamu, akan tetapi kesenjangan tersebut masih dalam kategori indeks yang sama yaitu “sangat puas” oleh karena itu peneliti menyarankan agar pihak hotel dapat memperluas tempat atau menambahkan sarana bersantai seperti gazebo, meja dan kursi di luar ruangan, serta menambahkan variasi menu makanan dan minuman sehat seperti mengenalkan jamu sebagai minuman tradisional yang menyehatkan bagi tubuh.

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti merekomendasikan kepada peneliti berikutnya untuk meneliti kembali kesenjangan yang terjadi mengenai "tempat-tempat bersantai di The Westin Resort Nusa Dua Bali yang memberikan

kesempatan tamu untuk bersosialisasi dengan tamu lain", serta mengenai "beragam menu makanan dan minuman sehat yang memenuhi kebutuhan nutrisi tamu selama menginap di The Westin Resort Nusa Dua Bali". Dari permasalahan tersebut, penulis berharap agar peneliti berikutnya dapat menjawab persoalan tersebut, guna mendapatkan solusi terbaik serta mengetahui langkah-langkah yang perlu dilakukan dalam menangani *gap* tersebut yang terkait dengan *wellness tourism* di The Westin Resort Nusa Dua Bali, dengan tujuan meningkatkan *guest satisfaction*.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Agilika, N. D., Brahmanto, E., Bina, U., Informatika, S., Excellent, S., & Tamu, P. (2021). Service Excellent Front Office dalam Menangani Permintaan Tamu di The Westlake Resort Yogyakarta. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 3(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.51977/jiip.v3i2.631>
- Alfansyur, A., & Mariyani, M. (2020). Penerapan triangulasi teknik, sumber dan waktu pada penelitian pendidikan sosial. *Jurnal Kajian, Penelitian Dan Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 5 (2), 146–150. <https://doi.org/https://doi.org/10.47492/hip.v4i5.2125>
- Apsari, P. I. B. (2019). Meditation For A Better Life As A Potential Wellness Tourism In Bali. *WICAKSANA, Jurnal Lingkungan & Pembangunan*, 3(2), 71–83. <https://doi.org/https://doi.org/10.47492/kip.v3i6.2121>
- Arjana, I. G. B. (2016). *Geografi Pariwisata dan Ekonomi Kreatif* (2nd ed.). PT.Raja Grafindo Persada.
- Astawa, I. K., & Meirejeki, I. N. (2017). Metode Penelitian. *Metode Penelitian Kualitatif*, 17, 43.
- Azizah, I. F. N., & Herawati, E. (2019). Manfaat Aquamedic Pool di dalam Spa untuk Kesehatan. *Prosiding Seminar Nasional Dan Call for Papers*, 9(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/10548408.2021.1358236>
- Badan Pusat Statistik. (2022). Perkembangan Pariwisata Provinsi Bali September 2022. *Badan Pusat Statistik Provinsi Bali*, 83, 1–8. <https://bali.bps.go.id/pressrelease/2022/11/01/717650/-perkembangan-pariwisata-provinsi-bali-september-2022.html>
- Bagyono. (2014). *Pariwisata & perhotelan*. Alfabeta. <https://elibrary.bsi.ac.id/readbook/206403/pariwisata-dan-perhotelan>
- Budiasuti, D., & Bandur, A. (2018). Validitas dan Reliabilitas Penelitian. In *Binus*. Mitra Wacana Media. [www.mitrawacanamedia.com](http://www.mitrawacanamedia.com)
- Friani, N., Damayanti, S., & Suteja, I. (2021). Peran Wellness Tourism Terhadap Lama Tinggal Wisatawan di Oberoi Hotel Lombok. *Journal Of Responsible Tourism*, 1(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.47492/jrt.v1i1.995>
- Gusti, D., & Anisa, S. F. (2020). Kepuasan pelanggan. 4(1), 1–23. *Bisnis and Travel*, 4(1). <http://repository.radenintan.ac.id>
- Hamzah, F. (2019). Harapan, Kepuasan dan Loyalitas Tamu Menginap di Hotel Berbintang Kota Bandung. *Jurnal Sain Manajemen*, 1(1), 7. <http://ejurnal.univbsi.id/index.php/jsm/index>



- Indonesia, M. K. R. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Kesehatan Spa. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*, 7(2), 1–16.
- Jayanti, W. E., & Meilinda, E. (2023). *Dasar-dasar Metode Penelitian Ilmiah*. PT. Insan Cendekia Mandiri Group.  
<https://elibrary.bsi.ac.id/readbook/230493/dasar-dasar-metode-penelitian-ilmiah>
- Kongtaveesawas, N., Prasarnphanich, P., Sinthupinyo, S., & Ashton, A. S. (2022). Attribute Framework Validation for Wellness Tourism within the Context of Thailand. *Sustainability (Switzerland)*, 14(10).  
<https://doi.org/10.3390/su14105953>
- Kristina, N. M. R. (2020). Pemulihan Ekonomi Pariwisata Bali di Era New Normal. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Budaya Hindu*, 7.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.55115/cultoure.v1i2.828>
- Liberato, D., Brandão, F., Teixeira, A. S., & Liberato, P. (2021). Satisfaction and loyalty evaluation towards health and wellness destination. *Journal of Tourism and Development Revista Turismo & Desenvolvimento*.  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.34624/rtd.v2i36.24679>
- Liu, L., Zhou, Y., & Sun, X. (2023). The Impact of the Wellness Tourism Experience on Tourist Well-Being: The Mediating Role of Tourist Satisfaction. *Sustainability (Switzerland)*, 15(3).  
<https://doi.org/10.3390/su15031872>
- Luo, Y., Lanlung, C., Kim, E., Tang, L. R., & Song, ung M. (2018). Towards quality of life: the effects of the wellness tourism experience. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 35(4).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1080/10548408.2017.1358236>
- Mansur, A., Dewi Maria, A., & Gunawan, M. M. (2021). *Daily International Food Semarang*. 8(2).
- Nguyen, H. Van, Le-Hai, A., Tran-Minh, A. P., Nguyen-Van, C., Ngoc-Quynh, M. N., & Tran-Phuong, L. (2024). The Impact of Wellness Tourism Experiences on the Quality of Life of Tourists in Vietnam. *International Journal of Social Science Humanity & Management Research*, 3(06), 573–577. <https://doi.org/10.58806/ijsshmr.2024.v3i6n01>
- Pranatawijaya, V. H., Raya, U. P., Priskila, R., Raya, U. P., Bagus, P., Anughra, A., & Raya, U. P. (2019). *Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online Pengembangan Aplikasi Kuesioner Survey Berbasis Web Menggunakan Skala Likert dan Guttman*. April 2020.  
<https://doi.org/10.34128/jsi.v5i2.185>

- Praseptiawan, M., Gultom, M. O. N., & Untoro, M. C. (2022). The Evaluation of E-Commerce Using the Customer Satisfaction Index and Importance Performance Analysis. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)*, 11(1), 60–65. <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v11i1.1167>
- Pratiwi, & Jatra, I. M. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Tamu Yang Menginap Di The Oasis Boutique Beach Resort And SPA Tanjung Benoa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana , Bali , Indonesia. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Tamu Yang Menginap Di the Oasis Boutique Beach Resort and Spa Tanjung Benoa Kab. Badung*, 3(6), 1653–1666. [ojs.unud.ac.id](https://ojs.unud.ac.id)
- Pratiwi, R., Rama, R., & Sulistiyanti, N. (2021). Building the Trust for The Tourism Destination Resiliency in New Normal Society (The Role Of Wellness Tourism System). *Jurnal IKRA-ITH Humaniora*, 5(1), 140–148. <https://doi.org/https://doi.org/10.47492/hip.v4i5.2102>
- Purwanto, N. (2019). Variabel Dalam Penelitian Pendidikan. *Jurnal Teknodik*, 6115, 196–215. <https://doi.org/10.32550/teknodik.v0i0.554>
- Rahyuda, I. (2022). Strategi Pengembangan Destinasi Wellness Tourism. In N. K. Arismayanti (Ed.), *Cv Widina Media Utama*. CV WIDINA MEDIA UTAMA.
- Riswanto, A. L., & Kim, H. S. (2023). An Investigation of the Key Attributes of Korean Wellness Tourism Customers Based on Online Reviews. *Sustainability (Switzerland)*, 15(8). <https://doi.org/10.3390/su15086702>
- Sahlan, S., Sari, S. S., Susanti, D., & Khoiriah, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Cv. Sido Bella Belitang Oku Timur. *Jurnal AKTUAL*, 17(1), 36–40. <https://doi.org/10.47232/aktual.v17i1.31>
- Sandu Siyoto dan Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. literasi media publishing.
- Shaw, S. J., & Davis, K. R. (1973). Marketing Management. *Journal of Marketing*, 37(1), 109. <https://doi.org/10.2307/1250781>
- Subagja, A. D., & Firdaus, D. (2023). Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Tamu Hotel di Sari Alam Hot Spring and Resort Hotel Subang. *The World of Business Administration Journal*, 5(1), 1–10. <https://doi.org/10.37950/wbaj.vi.1664>
- Subakti, A. . (2014). Analisis Kualitas Pelayanan di Restoran Saung Mirah, Bogor. *Binus Business Review*, 5(1), 49. *Journal of Tourism and Interdisciplinary Studies*, 3(1), 18–27.

- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Alfabeta
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D. Bandung: Alfabeta. In *Bandung: Alfabeta*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. In *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan Riset&D..* (Vol. 458). Alfabeta.  
<https://elibrary.bsi.ac.id/readbook/204383/metode-penelitian-pendidikan-pendekatan-kuantitatif-kualitatif-dan-r-d>
- Sunaryo, Astutiningsih, S., Wahyono, S., & Adani, P. (2023). Strategi Pemasaran Wellness Tourism Melalui Media Sosial. *Jurnal Analis Kebijakan*, 7(1).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.37145/jak.v7i1.614>
- Sunaryo, T. (2019). Indonesia Sebagai Negara Kepulauan. *Jurnal Kajian Strategik Ketahanan Nasional*, 2(2), 97–105.  
<http://jurnalpkn.ui.ac.id/index.php/jkskn/article/view/22>
- Susanti, H. (2022). Wellness tourism sebagai Bentuk Adaptasi terhadap Dinamika Pariwisata Bali di Era New Normal. *Jurnal Sosiologi USK (Media Pemikiran & Aplikasi)*, 16(1), 1–11. <https://doi.org/10.24815/jsu.v16i1.24744>
- Susanti, P. H., Suputra, G. A., Premayani, W., & Indriani, I. A. (2023). Pengembangan Potensi Health and Spirituality Sebagai Daya Tarik Wisata wellness Yang Berbasis Kepada Masyarakat di Desa Kenderan Kabupaten Gianyar. *Tourism Destination and Atraction*, 11(1).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.35814/tourism.v11i1.4320>
- Tangchung, K., C.S, K. E., Tzuching, L., Poyi, H., & Chieh, H. S. (2023). Wellness Tourism Enhances Elderly Life Satisfaction. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 24.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1080/1528008X.2022.2052394>
- Thawornwiryatrakul, W., & Meeprom, S. (2020). Antecedents of tourist loyalty in health and wellness tourism: The impact of travel motives, perceived service quality, and satisfaction. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 11(10), 300–315.
- Utama, I. G. B. R. (2021). Health and Wellness Tourism: Jenis dan Potensi Pengembangannya di Bali. *Post Graduate Program*, 2(March 2015), 1–16.  
<https://doi.org/10.13140/RG.2.1.4130.0649>