

**PENERAPAN TRI HITA KARANA TERHADAP
KEPUASAN TAMU DI PITA MAHA RESORT & SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

IDA BAGUS MADE YOGA MANUABA

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

SKRIPSI
PENERAPAN TRI HITA KARANA TERHADAP
KEPUASAN TAMU DI PITA MAHA RESORT & SPA



IDA BAGUS MADE YOGA MANUABA

1815834008

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Badung-Bali – 80364
Telp. 0361-701981 (hunting) Fax. 0361-701128 Laman: <http://www.pnb.ac.id>.
Email: poltek@pnb.ac.id

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ida Bagus Made Yoga Manuaba

NIM : 1815834008

Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata

Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

“Penerapan Tri Hita Karana Terhadap Kepuasan Tamu di Pita Maha Resort & Spa”

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badung, Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Ida Bagus Made Yoga Manuaba
1815834008

SKRIPSI
PENERAPAN TRI HITA KARANA TERHADAP
KEPUASAN TAMU DI PITA MAHA RESORT & SPA

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata D4 Politeknik Negeri Bali



Diajukan oleh:
IDA BAGUS MADE YOGA MANUABA
NIM. 1815834008

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
202

SKRIPSI

**PENERAPAN TRI HITA KARANA TERHADAP KEPUASAN
TAMU DI PITA MAHA RESORT & SPA**

Diajukan oleh:

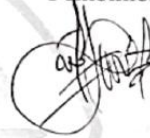
Ida Bagus Made Yoga Manuaba
1815834008

Pembimbing I



Dra. Nyoman Mastiani Nadra, M.Par
NIP 196211251990032001

Pembimbing II



Ni Putu Lianda Ayu Puspita, S.E., M.Tr.Par.
NIK 202111012

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata





Prof. Ni Made Errawati, MATM., Ph.D.
NIP 196512281990102001

**PENERAPAN TRI HITA KARANA TERHADAP KEPUASAN
TAMU DI PITA MAHA RESORT & SPA**

Telah diuji dan dinyatakan lulus ujian pada:
Hari Senin, 1 Agustus 2022

PENGUJI

KETUA:




Dra. Nyoman Mastiani Nadra, M.Par
NIP. 196211251990032001

ANGGOTA:



1. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par.
NIP. 198407202008122002



2. Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par.

NIP. 196310261989102001

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa Tuhan Yang maha Esa karena berkat atas rahmat-Nya lah penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul **“Penerapan Tri Hita Karana Terhadap Kepuasan Tamu di Pita Maha Resort & Spa”**. Tujuan penulisan proposal penelitian ini adalah sebagai salah satu syarat penyusunan skripsi yang merupakan syarat dalam menyelesaikan pendidikan D4 Program Studi Managemen Bisnis Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam menyusun proposal penelitian ini, banyak kendala yang dihadapi akibat terbatasnya pengetahuan ataupun sumber-sumber yang menunjang penulis miliki, namun berkat adanya bimbingan dan dukungan yang positif dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tak langsung, proposal penelitian ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Untuk itu pada kesempatan yang baik ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M. eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di kampus Politeknik Negeri Bali khususnya di Jurusan Pariwisata.
2. Prof, Ni Made Ernawati, MATM., PhD, selaku ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Drs. Gede Ginaya, M. Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan panduan dan masukan kepada penulis selama masa studi.
5. Dra. Nyoman Mastiani Nadra, M.Par selaku Dosen Pembimbing I yang selalu meluangkan waktunya dalam memberikan arahan serta bimbingan selama penyusunan proposal ini.

6. Ni Putu Lianda Ayu Puspita, S.E., M.Tr.Par. selaku Dosen Pembimbing II yang selalu meluangkan waktunya dalam memberikan arahan serta bimbingan selama penyusunan proposal ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah membimbing penulis selama menuntut ilmu pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
8. Seluruh *Staff Accounting* di Pita Maha Resort & Spa yang telah memberikan pelatihan dan pembelajaran tentang *Accounting* kepada penulis selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
9. Orang tua, keluarga besar dan teman-teman tercinta yang telah memberikan motivasi, semangat serta dukungan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki sehingga masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritikan dan saran yang bersifat membangun yang nantinya dapat digunakan untuk penyempurnaan penulisan laporan di masa yang akan datang.

Demikian penulisan laporan ini dibuat dan semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Badung, Juli 2022

Penulis

PENERAPAN TRI HITA KARANA TERHADAP KEPUASAN TAMU DI PITA MAHA RESORT & SPA

**Ida Bagus Made Yoga Manuaba
1815834008**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Tri Hita Karana yang terdiri dari konsep Parahyang, Pawongan dan Palemahan secara keseluruhan terhadap Kepuasan Tamu. Lokasi penelitian ini berada di Pita Maha Resort & Spa. Ubud Bali. Populasi dalam penelitian ini merupakan wisatawan domestik yang menginap di Pita Maha Resort & Spa sementara sampel yang digunakan merupakan wisatawan domestik yang tidak berdomisili di wilayah Provinsi Bali dengan jumlah 100 orang responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah Teknik Analisis Regresi Linier Sederhana. Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh nilai $t_{hitung} = 9,112$ yang lebih besar dari nilai $t_{tabel} = 1,984$ dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, yang berarti penerapan Tri Hita Karana berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Tamu di Pita Maha Resort & Spa. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan Tri Hita Karana maka dapat meningkatkan Kepuasan Tamu. Saran yang dapat diberikan peneliti adalah Pita Maha Resort & Spa diharapkan membuat sistem pengelolaan sampah yang lebih baik, selalu melakukan pemisahan sampah *organic* dan *non-organic* dan menambah fasilitas yang masih kurang serta memberikan fasilitas sesuai dengan apa yang dijanjikan kepada konsumen.

Kata kunci: *Tri Hita Karana dan Kepuasan Tamu*

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

**APPLICATION OF TRI HITA KARANA TO GUEST SATISFACTION AT
PITA MAHA RESORT & SPA**

**Ida Bagus Made Yoga Manuaba
1815834008**

ABSTRACT

This study aims to analyze the application of Tri Hita Karana which consists of the concepts of Parahyangan, Pawongan and Palemahan on Guest Satisfaction. The location of this research is in Pita Maha Resort & Spa, Ubud Bali. The population in this study are domestic tourists who stay at Pita Maha Resort & Spa while the sample used is domestic tourists who are not domiciled in the province of Bali with a total of 100 respondents. The data analysis technique used is the Simple Linear Regression Analysis Technique. Based on the results of this study, the value of $t_{count} = 9.112$ which is greater than the value of $t_{table} = 1.984$ with a significance value of 0.000, less than 0.05, which means that the application of Tri Hita Karana has a positive and significant effect on Guest Satisfaction at Pita Maha Resort & Spa. This shows that the better the implementation of Tri Hita Karana, it can increase Guest Satisfaction. Suggestions that can be given by researchers are that Pita Maha Resort & Spa is expected to make a better waste management system, always separate organic and non-organic waste and add facilities that are still lacking and provide facilities in accordance with what was promised to consumers.

Keywords: Tri Hita Karana and Guest Satisfaction

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah.....	5
1.2.1 Tamu yang dimaksud dalam penelitian ini adalah wisatawan domestik....	5
1.2.2 Tamu yang tidak berdomisi di wilayah Provinsi Bali sesuai Kartu Tanda Penduduk (KTP).....	5
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.5.1 Wisatawan Pita Maha Resort & Spa	6
1.5.2 Manajemen Pita Maha Resort & Spa	6
1.5.3 Politeknik Negeri Bali	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Hotel	7
2.2 Tri Hita Karana.....	8
2.2.1 Parahyangan	9
2.2.2 Pawongan.....	11
2.2.3 Pelamahan.....	13
2.3 Kepuasan Tamu.....	15
2.3.1 Indikator Kepuasan Tamu.....	16

2.3.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Harapan Tamu	17
2.4	Penelitian Terdahulu	18
2.5	Kerangka Pemikiran	23
2.6	Hipotesis Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN		25
3.1	Jenis Penelitian	25
3.2	Lokasi Penelitian	25
3.3	Teknik Pengambilan Sampel	25
3.3.1	Populasi.....	25
3.3.2	Sampel	26
3.4	Identifikasi Variabel	27
3.5	Definisi Operasional Variabel.....	28
3.6	Sumber Data.....	30
3.6.1	Data Primer	30
3.6.2	Data Sekunder	30
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.7.1	Observasi	31
3.7.2	Kuesioner	31
3.7.3	Dokumentasi	32
3.7.4	Studi Kepustakaan.....	32
3.7.5	Wawancara.....	32
3.8	Uji Instrumen	32
3.8.1	Uji Validitas	32
3.8.2	Uji Reliabilitas	33
3.9	Uji Asumsi Klasik	34
3.9.1	Uji Normalitas	34
3.9.2	Uji Multikolinearitas	34
3.9.3	Uji Heteroskedasitas	35
3.10	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	36
3.11	Uji Hipotesis	36
3.11.1	Uji t.....	36
3.11.2	Uji Koefisien Determinasi (R ²)	37
BAB IV PEMBAHASAN.....		38

4.1	Gambaran Umum Tempat Penelitian	38
4.1.1	Sejarah Pita Maha Resort & Spa	38
4.1.2	Fasilitas Pita Maha Resort & Spa	41
4.1.3	Struktur Organisasi Pita Maha Resort & Spa	47
4.2	Hasil Analisis dan Pembahasan	52
4.2.1	Karakteristik Responden	52
4.2.2	Analisis Deskriptif	54
4.2.3	Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	58
4.2.4	Uji Asumsi Klasik	60
4.2.5	Analisis Linear Sederhana	64
4.2.6	Uji Koefisien Determinasi	66
4.2.7	Uji Hipotesis (Uji t-Test)	66
4.2.8	Analisis Penerapan Tri Hita Karana Terhadap Kepuasan Tamu di Pita Maha Resort & Spa	68
BAB V PENUTUP		70
5.1	Simpulan	70
5.2	Saran	70
DAFTAR PUSTAKA		72
LAMPIRAN		75

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	28
Tabel 4.1 Tabel Tipe Kamar.....	42
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	52
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Menurut Status.....	52
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Menurut Usia.....	53
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	54
Tabel 4.6 Tabel Klasifikasi Penilaian	55
Tabel 4.7 Deskripsi Statistik Menurut Nilai Frekuensi dan Mean (Rata-rata) Variabel Penerapan Tri Hita Karana	55
Tabel 4.8 Deskripsi Statistik Menurut Nilai Frekuensi dan Mean (Rata-rata) Variabel Kepuasan Tamu.....	57
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	58
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	60
Tabel 4.11 Uji Normalitas.....	61
Tabel 4.12 Uji Multikolinieritas	62
Tabel 4.13 Uji Heteroskedastisitas	63
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	65
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	66
Tabel 4.16 Hasil Uji t	66

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	23
Gambar 4.1 Logo Pita Maha Resort & Spa.....	40
Gambar 4.2 Garden Villa	43
Gambar 4.3 Pool Garden Villa	44
Gambar 4.4 Pool Duplex Villa.....	46
Gambar 4.5 Pool Villa Spa	47
Gambar 4.6 Struktur Organisasi Pita Maha Resort & Spa	49



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner untuk Tamu.
- Lampiran 2 : Tabulasi Data
- Lampiran 3 : Statistik Deskriptif
- Lampiran 4 : Uji Validitas
- Lampiran 5 : Uji Reabilitas
- Lampiran 6 : Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 : Analisis Regresi Determinasi dan t
- Lampiran 8 : R table
- Lampiran 9 : t table



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata yang dikembangkan di Bali adalah pariwisata yang berlandaskan budaya dan kearifan lokal. Hal ini yang menjadi keunikan tersendiri dibandingkan dengan destinasi wisata lain di Indonesia. Penetapan pengembangan pariwisata budaya di Provinsi Bali sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 2 Tahun 2012 tentang Kepariwisataan Budaya Bali, yang berbunyi: “Kepariwisataan Budaya Bali adalah kepariwisataan Bali yang berlandaskan. Selain menjadi sebuah keunikan, kearifan lokal yang dianut masyarakat Bali dapat menjadi filter dalam menjaga kelestarian budaya Bali dimasa depan. Salah satu kearifan lokal di Bali yang dapat digunakan sebagai pijakan dalam upaya pengembangan pariwisata budaya adalah konsep Tri Hita Karana.

Implementasi konsep Tri Hita Karana dalam pembangunan pariwisata pada dasarnya dapat mengontrol libido kapitalisme industri pariwisata dengan menanamkan kesadaran moral melalui tiga aspek yaitu, etika keagamaan (Parahyangan), kemanusiaan (Pawongan) dan lingkungan (Palemahan). Penerapan konsep ini diharapkan dapat menciptakan pariwisata yang berkelanjutan dan tidak hanya sekedar mengejar keuntungan ekonomi semata, tetapi juga mampu meningkatkan harkat dan martabat manusia sebagai makhluk berbudaya serta melaksanakan konservasi lingkungan secara berkelanjutan. Nilai-nilai kearifan lokal yang terkandung dalam konsep Tri Hita Karana diharapkan dapat menjadi alat

untuk menyaring dampak-dampak negatif pariwisata dan memaksimalkan dampak positif pariwisata.

Guna mendukung kepariwisataan Bali yang berbasis budaya dan kearifan lokal, Pemerintah mewajibkan akomodasi wisata, seperti hotel untuk mengimplementasikan budaya Bali dan konsep Tri Hita Karana (THK). Upaya ini dilakukan dengan menyelenggarakan kompetisi Tri Hita Karana *Awards and Accreditation*. Kompetisi ini tentunya sesuai dengan kepariwisataan Bali yang berbasis budaya seperti yang tertera dalam Peraturan Daerah No. 5 Tahun 2005 (Pengaturan persyaratan arsitektur bangunan yang sesuai dengan prinsip arsitektur tradisional Bali) dan RTRWP 16 tahun 2009 (Nilai kearifan lokal Bali yang terkait dalam penataan ruang). Selain mengikutsertakan akomodasi wisata, Tri Hita Karana Awards juga menjadi ajang penghargaan bagi, Kantor Pemerintahan, Daerah Tujuan Wisata (DTW), Perguruan Tinggi, Sekolah (SMP/SMA/SMK), Badan CSR, dan Public Relation yang telah menerapkan konsep Tri Hita Karana.

Kearifan lokal merupakan sebuah kebijakan yang bersandar pada filosofi nilai-nilai, etika dan perilaku berdasarkan pada alam, manusia dan budaya setempat yang berasal dari perpaduan nilai-nilai suci (firman tuhan) dengan nilai turun temurun yang berkembang dalam sebuah kelompok masyarakat (Daniah, 2016). Melalui kompetisi Tri Hita Karana Awards yang mengikutsertakan hotel-hotel diharapkan dapat mengamalkan konsep-konsep kearifan lokal Bali. Salah satu hotel yang ada di Bali tepatnya di daerah Ubud yaitu Pita Maha Resort & Spa merupakan salah satu dari sekian banyak hotel yang berada di Bali yang telah terdaftar sebagai peserta Tri Hita Karana *Award & Accreditation*.

Menurut Dianasari dkk. (2013) Pita Maha Resort & Spa merupakan salah satu akomodasi di wilayah Ubud yang telah menerapkan konsep Tri Hita Karana dan mengikuti kompetisi Tri Hita Karana *Awards*. Selain menjadi upaya pelestarian budaya, penerapan konsep Tri Hita Karana di lingkungan hotel juga dapat mempengaruhi kepuasan tamu. Beberapa indikator penilaian Tri Hita Karana *Awards* dapat menjadi acuan dalam penilaian kepuasan tamu. Dalam setiap perusahaan, kepuasan konsumen adalah hal yang paling penting, karena jika konsumen merasa puas dengan pelayanan atau produk dinikmati, maka posisi produk atau jasa tersebut akan baik di pasar. Saat ini, apa yang diharapkan dan diinginkan oleh konsumen merupakan faktor utama yang harus dipertimbangkan oleh perusahaan dalam menyusun rencana kebijakan bagian operasional dan pemasaran yang akan dilakukan oleh perusahaan kedepannya. Selain itu kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan konsumen berdasarkan perbandingan antara kenyataan yang diperoleh dengan harapan yang diinginkan. Apabila barang dan jasa yang dibeli cocok dengan apa yang diharapkan oleh tamu, maka akan terdapat kepuasan atau sebaliknya. Apabila kenikmatan yang diperoleh tamu melebihi harapannya, maka tamu akan betul-betul merasa puas dan berkemungkinan mereka akan mengadakan pembelian ulang serta mengajak teman-temannya, sehingga hal tersebut dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan.

Kepuasan tamu sangat penting bagi setiap hotel, karena ada begitu banyak tamu yang menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan, namun setiap konsumen menggunakannya secara berbeda, sikap yang berbeda, dan berbicara secara berbeda. Terdapat pendapat yang cukup berbahaya bagi sebuah perusahaan yaitu

ketika konsumen berbicara dari mulut ke mulut. Perusahaan tidak bisa menghentikan setiap perkataan seseorang, bahkan jika kita sudah memberikan yang terbaik dari yang terbaik, mereka masih dapat membicarakan kekurangan produk atau jasa yang telah diterima. Pencapaian kepuasan konsumen dalam industri pariwisata di Bali dapat diciptakan melalui penerapan konsep Tri Hita Karana. Melalui metode survei, pengelola hotel dapat memperoleh tanggapan secara langsung dari tamu dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap konsumennya. Kepuasan tamu adalah salah satu penghubung antara bagian pemasaran, manajemen dan sumber keunggulan kompetitif bagi organisasi (Claycomb, 2002).

Penerapan Tri Hita Karana dapat menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan tamu yang menginap di Pita Maha Resort & Spa. Kepuasan dan ketidakpuasan tamu yang menginap di Pita Maha Resort & Spa merupakan bagian dari pengalaman tamu terhadap produk atau jasa yang diterima saat menginap. Berdasarkan pengalaman yang diperoleh, tamu dapat memiliki kecenderungan untuk membangun nilai-nilai ekspektasi tertentu. Nilai ekspektasi tersebut akan memberikan dampak bagi tamu untuk melakukan perbandingan terhadap kompetitor lain yang menerapkan konsep Tri Hita Karana. Secara langsung penerapan konsep Tri Hita Karana akan mempengaruhi pandangan dan penilaian tamu terhadap perusahaan. Oleh karena itu penelitian ini penting dilakukan agar dapat menjadi media penghubung antara tamu dan pihak hotel dalam menyampaikan penilaian kepuasan tamu terhadap penerapan Tri Hita Karana saat menginap di Pita Maha Resort & Spa.

1.2 Batasan Masalah

Pembatasan masalah digunakan untuk menghindari pelebaran rumusan masalah agar hasil penelitian lebih terarah dan mempermudah pembahasan tujuan penelitian. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1.2.1 Tamu yang dimaksud dalam penelitian ini adalah wisatawan domestik.

1.2.2 Tamu yang tidak berdomisi di wilayah Provinsi Bali sesuai Kartu Tanda Penduduk (KTP).

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian mengenai penerapan Tri Hita Karana dan pengaruhnya terhadap kepuasan tamu di Pita Maha Resort & Spa, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu, Bagaimanakah pengaruh penerapan Tri Hita Karana (Parahyangan, Pawongan dan Palemahan) terhadap kepuasan tamu di Pita Maha Resort & Spa?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah mengenai penerapan Tri Hita Karana dan pengaruhnya terhadap kepuasan tamu di Pita Maha Resort & Spa, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh penerapan Tri Hita Karana (Parahyangan, Pawongan dan Palemahan) terhadap kepuasan tamu di Pita Maha Resort & Spa.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan dampak positif dan menjadi pembelajaran serta menambah wawasan beberapa pihak, antara lain:

1.5.1 Wisatawan Pita Maha Resort & Spa

Penelitian ini diharapkan dapat memfasilitasi aspirasi wisatawan dalam mengutarakan pendapat dan menambah pengetahuan mengenai implementasi konsep Tri Hita Karana di Pita Maha Resort & Spa

1.5.2 Manajemen Pita Maha Resort & Spa

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi terkini kepada pengelola hotel mengenai pendapat tamu yang menginap terhadap penerapan konsep Tri Hita Karana di wilayah hotel, selain itu hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam pengambilan keputusan manajemen dimasa yang akan datang.

1.5.3 Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi bagi penelitian selanjutnya, sehingga sumber kepustakaan yang telah dibuat dapat menunjang citra Politeknik Negeri Bali sebagai kampus unggulan pariwisata yang selalu melakukan penelitian terkini mengenai keberadaan pariwisata.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil analisis dapat ditarik kesimpulan bahwa hasil penelitian diperoleh nilai $t_{hitung} = 9,112$ yang lebih besar dari nilai $t_{tabel} = 1,984$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000$ lebih kecil dari $0,05$, yang berarti bahwa penerapan tri hita karena berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu di Pita Maha Resort & Spa. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan tri hita karena maka akan meningkatkan kepuasan tamu.

5.2 Saran

- 5.2.1 Dari pernyataan mengenai variabel penerapan Tri Hita Karana, pernyataan Pita Maha Resort & Spa meminimalisir penggunaan sampah dan memisahkan jenis sampah *organic* dan *non-organic* memiliki nilai rata-rata terendah. Melihat hasil penelitian tersebut Pita Maha Resort & Spa diharapkan membuat sistem pengelolaan sampah yang lebih baik dan selalu melakukan pemisahan sampah *organic* dan *non-organic*.
- 5.2.2 Dari pernyataan mengenai variabel kepuasan tamu pernyataan fasilitas di Pita Maha Resort & Spa sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan memiliki nilai rata-rata terendah. Melihat hasil penelitian tersebut Pita Maha Resort & Spa diharapkan menambah fasilitas yang kurang serta memberikan fasilitas sesuai dengan apa yang dijanjikan ke konsumen.
- 5.2.3 Untuk peneliti selanjutnya agar dapat meneliti dan mengkaji lebih dalam faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yang dapat

mempengaruhi kepuasan tamu selain penerapan tri hita karena. Agar nantinya dapat mengetahui tindakan apa yang harus dilakukan oleh Pita Maha Resort & Spa untuk meningkatkan kepuasan tamu.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, . (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Astuti, A. C. (2021). Tri Hita Karana's Philosophy and Intellectual Capital: Evidence from The Hotel Industry in Indonesia . *Montenegrin Journal of Economics*, 169-180.
- Bagyono. (2007). *Pariwisata dan Perhotelan* . Bandung: Alfabeta.
- Bataafi, W. A. (2005). *House Keeping Departement, Floer and Publick Area*. Bandung: Alfabeta.
- Claycomb, M. (2002). Building Costumer Relationship: An Inventory of Services Provider Objectives and Practices. *Journal of Services Marketing Vol. 16*, 15-35.
- Daniah. (2016). Kearifan Lokal (Local Wisdom) Sebagai Basis Pendidikan Karakter. *Jurnal Pendidikan*, 1-14.
- DEPARTEMEN PARIWISATA POS DAN TELEKOMUNIKASI DIREKTUR JENDERAL PARIWISATA. (1988). *KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PARIWISATA Nomor: 15/K/IP93*. Retrieved from [jdih.kemendparekraf.go.id: https://jdih.kemendparekraf.go.id/asset/data_puu/regulation_subject_1576466884_15kii93.pdf](https://jdih.kemendparekraf.go.id/jdih.kemendparekraf.go.id/asset/data_puu/regulation_subject_1576466884_15kii93.pdf)
- Departemen Perhubungan. (1977). *Surat Keputusan Menteri Perhubungan R.I. No. PM 10/PW – 301/Phb. 77 12 Desember 1977*. Jakarta: Kemnenterian Perhubungan R.I.
- Dianasari, N. K. (2013). *IMPLEMENTASI TRI HITA KARANA DALAM PARIWISATA (Studi Kasus Hotel-Hotel di Ubud, Gianyar)*. Badung: Sekolah Tinggi Pariwisata Bali.
- Gasperz, V. (2005). *Total Quality Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gotama, P. A. (2019). PENGARUH THK AWARDS TERHADAP TINGKAT HUNIAN HOTEL DI BALI. *Prosiding Seminar Nasional Dharma Acarya ke-1 Tantangan dan Peluang Dunia Pendidikan di Era 4.0* (pp. 145-152). Amlapura: STKIP Agama Hindu Amlapura Indonesia.

- Husein, U. (2003). *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran, Jilid 1*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Oliver, R. L. (1981). Measurement and Evaluation of Satisfaction Processes in Retail Settings,” *Journal of Retailing*, Vol. 57. *Journal of Retailing*, 25-48.
- Pemerintah Provinsi Bali. (2012, Maret 15). *Peraturan Daerah (PERDA) tentang KEPARIWISATAAN BUDAYA BALI Peraturan Daerah (PERDA) Provinsi Bali No. 2 Tahun 2012*. Retrieved from [peraturan.bpk.go.id](https://peraturan.bpk.go.id/Details/22260/perda-prov-bali-no-2-tahun-2012):
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/22260/perda-prov-bali-no-2-tahun-2012>
- Perwani, Y. S. (1993). *Teori dan petunjuk praktek housekeeping untuk akademi perhotelan: make up room*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Pranata, A. A. (2017). Penerapan konsep tri hita karena di the trans resort bali. *JURNAL KEPARIWISATAAN DAN HOSPITALITAS Vol.1 No 1*, 9-16.
- Priyatno, D. (2010). *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data dan Penelitian Dengan Spss Da Tanya Jawab Ujian Pendaran*. Yogyakarta: Gava Media.
- Pujaastawa, I. (2001). *Tri Hita Karana”, Nilai-nilai Lokal dalam Konteks Global, Brahma Carya Unika Widya Dharma University Brawijaya Edisi II*. Surabaya: Paramita.
- Purba, R. (1996). Measuring consumer perception through factor analysis. *The Asian Manager*, 28-32.
- Puspitadewi, W. W. (2015). Analisis Pengaruh Penerapan Tri Hita Karana terhadap Tingkat Kepuasan Wisatawan di Kawasan Agrowisata Ceking, Kecamatan Tegallalang, Kabupaten Gianyar. *Jurnal Manajemen Agribisnis Vol. 3, No. 1*, 43-53.
- Santoso, S. (2012). *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* . Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel.* Bandung: Alfabeta.
- Suteja, M. (2012). *Tri Hita Karana and World Peace, Bali Hinduism Philosophy of Lif.* Surabaya: Paramita.
- Tjiptono, F. (2000). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer.* . Yogyakarta: Andi.
- Walker. (2001). Managing Customer Dissatisfaction Through Effective Complaint Management System. *Journal of Management Strategy*, 331-335.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI