

SKRIPSI
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN TAMU TERHADAP
KUALITAS LAYANAN BUTLER DI KAYUMANIS
JIMBARAN PRIVATE ESTATE AND SPA



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Gede Edy Apriliawan

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

SKRIPSI
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN TAMU TERHADAP
KUALITAS LAYANAN BUTLER DI KAYUMANIS
JIMBARAN PRIVATE ESTATE AND SPA



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Gede Edy Apriliawan
NIM: 2115834002

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

SKRIPSI

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN TAMU TERHADAP KUALITAS LAYANAN BUTLER DI KAYUMANIS JIMBARAN PRIVATE ESTATE AND SPA

**Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata
di Politeknik Negeri Bali**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Gede Edy Apriliawan
NIM: 2115834002**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Tamu terhadap Kualitas Layanan *Butler* di Kayumanis Jimbaran Private Estate and Spa” dengan baik dan tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan pada Program Studi DIV Manajemen Bisnis Pariwisata, Politeknik Negeri Bali. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, dunia akademik dan manajemen pariwisata di masa yang akan datang. Dengan penuh rasa syukur, penulis akan menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membimbing selama menyelesaikan Skripsi ini yaitu:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan fasilitas selama proses pembelajaran.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par., selaku Ketua Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di Jurusan Pariwisata.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd., as Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bimbingan.
4. Dr. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan begitu banyak bimbingan, dorongan dan masukan dalam melaksanakan penyusunan skripsi ini.
5. I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari, S.Si, M.Si sebagai pembimbing yang sudah banyak membantu dan memberikan arahan dan bimbingan, saran dan motivasi kepada penulis.
6. Drs. Ketut Astawa, MM sebagai pembimbing I juga sudah senantiasa membimbing memberikan arahan dan motivasi kepada penulis.
7. Putu Virgananta Nugraha, S.TI.,M.Eng sebagai pembimbing II yang selalu memberikan arahan dan bimbingan, saran dan motivasi kepada penulis.

8. Gede Adistana Wira Saputra, M.Hum.sudah banyak juga kontribusinya dalam memberikan arahan dan motivasi penyemanagat bagi penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.
9. Seluruh Dosen Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan yang luas kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
10. Petinggi dan staf Kayumanis Jimbaran Private Estate and Spa yang telah memberikan izin dan informasi yang dibutuhkan dalam skripsi ini.

Dengan segala rasa syukur, penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang telah memberikan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis

I Gede Edy Apriliawan



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRAK

Apriliawan, I Gede Edy. (2025). Analisis Tingkat Kepuasan Tamu terhadap Kualitas Layanan *Butler* di Kayumanis Jimbaran Private Estate and Spa. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh Pembimbing I: Drs. I Ketut Astawa, MM, dan Pembimbing II: Putu Virgananta Nugraha, S.TI.,M.Eng.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan tamu terhadap kualitas layanan *butler* di Kayumanis Jimbaran Private Estate and Spa, serta mengidentifikasi dimensi layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner kepada 93 responden dan wawancara mendalam dengan pihak manajemen. Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan tamu berada pada kategori sangat puas, dengan skor *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 94,1%. Dimensi layanan yang paling berpengaruh adalah keandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*). Hasil wawancara mendukung temuan ini dan menunjukkan perlunya peningkatan pada pemahaman budaya tamu, pemanfaatan fasilitas *buggy*, dan penambahan jumlah butler untuk mempercepat layanan. Saran yang diberikan meliputi pelatihan budaya, optimalisasi fasilitas operasional, penyesuaian jadwal kerja butler, serta evaluasi rutin terhadap layanan.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan, Tamu, Kualitas Layanan, *Butler*

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

Apriliawan, I Gede Edy. (2025). *Analysis of Guest Satisfaction Level on Butler's Service Quality at Kayumanis Jimbaran Private Estate and Spa*. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali.

This undergraduate thesis has been supervised and approved by Supervisor I: Drs. I Ketut Astawa, MM, and Supervisor II: Putu Virgananta Nugraha, S.TI.,M.Eng.

This study aims to analyze the level of guest satisfaction toward the quality of butler services at Kayumanis Jimbaran Private Estate and Spa and to identify which service dimensions have the most influence. A descriptive quantitative method was applied, using questionnaires distributed to 93 respondents and supported by in-depth interviews with hotel management. The results indicate that the level of guest satisfaction is categorized as very satisfied, with a Customer Satisfaction Index (CSI) score of 94.1%. The most influential service dimensions are reliability and responsiveness. The interview findings support the quantitative results and highlight the need for improvement in cultural understanding, the use of buggy facilities, and adding more butler staff to improve service responsiveness. Recommendations include cultural training, operational facility optimization, better scheduling for butler teams, and regular service evaluations.

Keywords: *Satisfaction Level, Guests, Quality of Service, Butler*

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
HALAM PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Hotel.....	9
2.1.2 <i>Front Office Department</i>	11
2.1.3 Layanan <i>Butler</i>	15
2.1.4 Kualitas Layanan	17
2.1.5 Kepuasan Tamu	19
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	22
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian	29
3.2 Objek Penelitian	30

3.3 Identifikasi Variabel	31
3.4 Definisi Operasional Variabel	31
3.5 Jenis dan Sumber Data	33
3.5.1 Jenis Data	33
3.5.2 Sumber Data	33
3.6 Penentuan Populasi dan Sampel	34
3.6.1 Populasi	34
3.6.2 Sampel	35
3.7 Pengumpulan Data	37
3.8 Analisis Data	39
3.8.1 Uji Validitas	40
3.8.2 Uji Reliabilitas	41
3.8.3 Analisis <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	42
3.8.4 Analisis <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Gambaran Umum Kayumanis Jimbaran Private Estate and Spa	47
4.1.1 Sejarah Perusahaan	47
4.1.2 Kegiatan/Jenis Usaha	49
4.1.3 Struktur Organisasi	52
4.2 Hasil dan Pembahasan	78
4.2.1 Karakteristik Responden	78
4.2.2 Uji Instrumen Penelitian	83
4.2.3 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	87
4.2.4 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	94
4.2.5 Analisis Usulan Perbaikan	107
4.2.6 Narasi Hasil Penelitian	108
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	111
5.1 Simpulan	111
5.2 Saran	112
5.2.1 Saran Praktis bagi Kayumanis Jimbaran Private Estate and Spa	112
5.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya	113
DAFTAR PUSTAKA	114
DAFTAR LAMPIRAN	117

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3. 1 Defini Operasional Variabel.....	31
Tabel 3. 2 Jumlah Tamu Kayumanis Jimbaran Private Estate and SPA	35
Tabel 3. 3 Kreteria Tingkat Kepuasan.....	45
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	79
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	80
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Kewarganegaraan	81
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Menginap	82
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Atribut SERVQUAL	83
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Atribut Kepuasan Tamu	84
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Atribut SERVQUAL	85
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Atribut Kepuasan Tamu.....	85
Tabel 4. 9 Hasil Rekapitulasi Perhitungan CSI Atribut SERVQUAL	88
Tabel 4. 10 Hasil Rekapitulasi Perhitungan CSI Atribut Kepuasan Tamu	91
Tabel 4. 11 Rekapitulasi Rata Rata Atribut SERVQUAL	96
Tabel 4. 12 Rekapitulasi Diagram Kartesius Atribut SERVQUAL	97
Tabel 4. 13 Rekapitulasi Rata Rata Atribut Kepuasan Tamu.....	103
Tabel 4. 14 Rekapitulasi Diagram Kartesius Atribut Kepuasan Tamu	104
Tabel 4. 15 Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan.....	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Lokasi Penelitian	29
Gambar 3. 2 Grafik Diagram Kartesius.....	43
Gambar 4. 1 Villa Lemi dan Andra Style.....	51
Gambar 4. 2 Struktur Butler Kayumanis Jimbaran Private Estate and Spa.....	53
Gambar 4. 3 Diagram Kartesius Atribut SERVQUAL.....	97
Gambar 4. 4 Diagram Kartesius Atribut Kepuasan Tamu.....	104



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	117
Lampiran 2 Kuisisioner Bahasa Indonesia	118
Lampiran 3 Kuisisioner Bahasa Inggris.....	124
Lampiran 4 Pedoman Wawancara	130
Lampiran 5 Tabulasi Kuisisioner Kualitas Pelayanan (Harapan).....	134
Lampiran 6 Tabulasi Kuisisioner Kualitas Pelayanan (Persepsi).....	137
Lampiran 7 Tabulasi Kuisisioner Kepuasan Tamu (Harapan)	140
Lampiran 8 Tabulasi Kuisisioner Kepuasan Tamu (Persepsi).....	143
Lampiran 9 Hasil Kritik dan Saran Responden Kuisisioner.....	146
Lampiran 10 Hasil Pengolah Uji Validitas Atribut Kualitas Pelayanan (Harapan)	147
Lampiran 11 Hasil Pengolah Uji Validitas Atribut Kualitas Pelayanan (Persepsi)	151
Lampiran 12 Hasil Pengolah Uji Reliabilitas Atribut Kualitas Pelayanan (Harapan).....	155
Lampiran 13 Hasil Pengolah Uji Reliabilitas Atribut Kualitas Pelayanan (Persepsi).....	156
Lampiran 14 Hasil Pengolah Uji Validitas Atribut Kepuasan Tamu (Harapan)	157
Lampiran 15 Hasil Pengolah Uji Validitas Atribut Kepuasan Tamu (Persepsi).	158
Lampiran 16 Hasil Pengolah Uji Reliabilitas Atribut Kepuasan Tamu (Harapan)	159
Lampiran 17 Hasil Pengolah Uji Reliabilitas Atribut Kepuasan Tamu (Persepsi)	160
Lampiran 18 Transkrip Wawancara – Tamu	161
Lampiran 19 Transkrip Wawancara – <i>Human Resources Department (HRD)</i> ..	163
Lampiran 20 Transkrip Wawancara – <i>Room Division Manager (RDM)</i>	167
Lampiran 21 Struktur Organisasi Kayumanis Jimbaran Private Estate and Spa	171
Lampiran 22 Dokumentasi.....	172

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Layanan personalisasi kini menjadi elemen kunci dalam industri perhotelan mewah, dengan fokus utama pada kualitas pengalaman tamu yang personal dan eksklusif. Darmaputra (2013), menyatakan layanan ini tidak hanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar tamu, tetapi juga untuk menciptakan pengalaman yang emosional dan berkesan melalui interaksi langsung dan perhatian khusus terhadap kebutuhan individu tamu. Salah satu contoh paling jelas dari layanan personal adalah layanan *butler*, di mana staf berperan langsung dalam melayani tamu selama menginap, termasuk mengatur kamar, mengelola jadwal tamu, memenuhi permintaan khusus, serta memberikan informasi terkait destinasi wisata sekitar (Darmaputra, 2013).

Layanan *butler* telah menjadi bagian penting dalam membangun kepuasan tamu di hotel-hotel butik mewah, termasuk di Kayumanis Jimbaran Private Estate and SPA, Bali. Peran *butler* melampaui pelayanan standar dan fokus pada memberikan pengalaman yang benar-benar unik dan disesuaikan sesuai dengan preferensi dan kebutuhan tamu (Idebiz, 2024a). Dikutip dari Idebiz (2024b) layanan eksklusif dari *Butler* membuat tamu merasa dihargai dan diistimewakan, yang meningkatkan kemungkinan mereka untuk kembali di masa depan. Selain itu, Nada dan Suharto (1996) menyampaikan personalisasi layanan dalam industri perhotelan bertujuan untuk meningkatkan kepuasan tamu, menciptakan pengalaman yang tak terlupakan, dan membangun hubungan jangka panjang dengan tamu. Dengan demikian,

layanan *butler* yang personal dan eksklusif memainkan peran krusial dalam industri perhotelan mewah, berkontribusi signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas tamu.

Kayumanis Jimbaran Private Estate and SPA adalah tempat perlindungan eksklusif yang terinspirasi oleh rasa kebersamaan yang ada di desa tradisional Bali (Kayumanis Jimbaran, 2024). Kayumanis Jimbaran Private Estate and SPA memiliki *department* operasional yang lengkap, termasuk *front office department*, *housekeeping department*, *engineering department*, *sales and marketing department*, *accounting and purchasing department*, dan *human resources department*. seksi *butler* berada di bawah *front office department*, dan *butler* memainkan peran yang sangat penting dalam memberikan layanan personal. Endar Sugiarto (1999) menjelaskan bahwa seorang *butler service attendant* harus memiliki kemampuan dan pengetahuan yang luas dalam tiga departemen utama: *front office*, *housekeeping*, dan *food and beverage*. *Butler* sering kali dianggap sebagai wajah hotel, terutama dalam melayani tamu VIP. Oleh sebab itu, *butler* memegang peran vital dalam memastikan bahwa pelayanan yang diberikan memenuhi atau bahkan melampaui harapan tamu. Kepuasan tamu ini pada gilirannya dapat memberikan pengaruh positif terhadap *image* hotel serta meningkatkan loyalitas tamu terhadap hotel.

Kayumanis Jimbaran Private Estate and SPA, Bali, dikenal dengan layanan *butler* yang istimewa, yang bertujuan memberikan pengalaman eksklusif dan personal bagi tamu. Meskipun layanan *butler* ini sangat dihargai oleh tamu, kesenjangan antara harapan tamu yang tinggi dan kualitas layanan yang diterima masih menjadi tantangan utama. Beberapa tamu merasa bahwa layanan *butler* tidak

selalu memenuhi ekspektasi mereka, terutama dalam hal responsivitas, keandalan, dan waktu respons yang cepat. Oleh karena itu, penting untuk meneliti pengaruh kualitas layanan *butler* terhadap tingkat kepuasan tamu dan mengidentifikasi dimensi layanan yang paling memengaruhi kepuasan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dimensi kualitas layanan *butler* menggunakan model SERVQUAL yang mencakup lima dimensi: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, serta memberikan rekomendasi praktis untuk meningkatkan kualitas layanan *butler* di Kayumanis Jimbaran.

Penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa kendala yang dihadapi dalam pelayanan *butler*, seperti keterbatasan komunikasi efektif dan kesulitan dalam memenuhi preferensi individu tamu dengan standar yang konsisten. Solusi yang diajukan adalah dengan menilai kualitas layanan *Butler* berdasarkan lima dimensi SERVQUAL untuk mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki. Dengan menggunakan *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI), penelitian ini dapat mengevaluasi kesesuaian antara harapan dan pengalaman tamu, sehingga memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai prioritas perbaikan. Hasil dari analisis ini akan memberikan wawasan yang berguna dalam meningkatkan layanan *butler* untuk memenuhi harapan tamu dan meningkatkan kepuasan mereka.

Penelitian sebelumnya telah menyoroti pentingnya kualitas pelayanan dalam menciptakan kepuasan tamu. Model SERVQUAL dengan lima dimensi kualitas layanan: bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), dan empati (*empathy*) telah digunakan

secara luas untuk mengevaluasi kualitas layanan di sektor perhotelan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1998, pp. 12-15). Putri, Widyaningsih, Makarini & Sari (2024) dalam penelitian mereka di Ametis Villa Bali menunjukkan bahwa responsivitas adalah faktor dominan yang memengaruhi kepuasan tamu, karena *butler* di villa ini mampu memberikan pelayanan 24 jam dengan cepat dan akurat. Penelitian lain oleh Saviera, Haryanto, & Lestari (2023) menekankan bahwa personalisasi layanan memberikan dampak signifikan terhadap dimensi empati dan daya tanggap, yang menjadi kunci dalam menciptakan pengalaman tamu yang memuaskan.

Meski demikian, sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak membahas layanan *Butler* di hotel (Darmawijaya et al., 2022; Kurniawan & Mertayasa, 2015; Meliala, 2014), sementara penelitian tentang kualitas layanan *butler* di villa masih sangat terbatas. Misalnya, penelitian Suardana & Nawing (2022) hanya memberikan gambaran tentang *job description butler* dalam memberikan kepuasan tamu di sebuah villa di Tabanan, Bali. Padahal, jika pelayanan yang baik dan memuaskan diberikan oleh karyawan yang kompeten (*butler*) hal ini dapat menghasilkan penilaian positif dari tamu yang berdampak pada kepuasan mereka serta keberlangsungan usaha villa. Penelitian yang secara khusus mengevaluasi hubungan antara kualitas layanan *butler* dan kepuasan tamu di villa seperti Kayumanis Jimbaran belum banyak dilakukan. Oleh karena itu, kesenjangan penelitian ini perlu diisi untuk memberikan kontribusi akademis dan praktis yang lebih luas.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dirancang untuk mengisi gap penelitian yang ada dan memberikan kontribusi akademis maupun praktis. Dengan

memilih Kayumanis Jimbaran Private Estate and SPA sebagai lokasi penelitian, penelitian ini diharapkan dapat menjawab pertanyaan tentang bagaimana kualitas layanan *butler* memengaruhi tingkat kepuasan tamu. Judul penelitian ini adalah **“Analisis Tingkat Kepuasan Tamu terhadap Kualitas Layanan *Butler* di Kayumanis Jimbaran Private Estate and SPA”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan oleh peneliti, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut.

1. Bagaimana tingkat kepuasan tamu terhadap kualitas layanan *butler* di Kayumanis Jimbaran Private Estate and SPA?
2. Dimensi kualitas layanan apa saja yang paling memengaruhi tingkat kepuasan tamu terhadap layanan *Butler* di Kayumanis Jimbaran Private Estate and SPA?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan tujuan penelitian sebagai berikut.

1. Untuk menganalisis bagaimana tingkat kepuasan tamu terhadap kualitas layanan *butler* di Kayumanis Jimbaran Private Estate and SPA.
2. Untuk menganalisis dimensi kualitas layanan apa saja yang paling memengaruhi tingkat kepuasan tamu terhadap layanan *butler* di Kayumanis Jimbaran Private Estate and SPA.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh penulis diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terkait, antara lain sebagai berikut.

1.4.1 Manfaat Teoristis

Secara teoristis penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pemahaman tentang hubungan antara dimensi kualitas layanan *butler* dan tingkat kepuasan tamu, serta memberikan kontribusi pada pengembangan teori layanan personal dalam industri perhotelan mewah.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana serta dapat menjadi pengembangan ide-ide ilmiah dan pengembangan ilmu pengetahuan dibidang *butler department*.

2. Bagi Kayumanis Private Estate and Spa

Memberikan informasi yang berguna untuk meningkatkan kualitas layanan *butler*, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas tamu.

3. Bagi Politeknik Negeri Bali

Untuk menambah referensi perpustakaan sehingga dapat digunakan sebagai bahan bahan bagi mahasiswa Jurusan Pariwisata dan pihak yang berkepentingan untuk bahan penelitian yang sama.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Penelitian ini berfokus pada analisis tingkat kepuasan tamu terhadap kualitas layanan *butler* di Kayumanis Jimbaran Private Estate and SPA. Ruang lingkup penelitian mencakup evaluasi lima dimensi kualitas layanan berdasarkan model SERVQUAL, yaitu bukti fisik (*tangibility*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Fokus utama penelitian adalah mengukur sejauh mana layanan *butler* dapat memenuhi harapan tamu serta mengidentifikasi dimensi layanan yang memberikan kontribusi paling signifikan terhadap tingkat kepuasan tamu.

Data utama dalam penelitian ini dikumpulkan melalui survei kuesioner kuantitatif yang disebarkan kepada tamu yang telah menggunakan layanan *butler* selama menginap di Kayumanis Jimbaran Private Estate and SPA. Metode wawancara, observasi, dokumentasi dan studi pustaka tetap digunakan sebagai data pendukung untuk memperkaya pemahaman terkait kualitas layanan dan kepuasan tamu. Namun, wawancara, observasi, dokumentasi dan studi pustaka ini tidak menjadi metode utama dalam pengumpulan data, melainkan berfungsi sebagai pelengkap untuk memberikan konteks dan validasi terhadap temuan penelitian. Batasan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Lokasi penelitian hanya terbatas pada Kayumanis Jimbaran Private Estate and SPA;
2. Subjek penelitian hanya melibatkan tamu yang telah menggunakan layanan *butler*;

3. Periode pengumpulan data dibatasi selama enam bulan terakhir; dan
4. Penelitian tidak mencakup dimensi di luar model SERVQUAL atau aspek lain dari layanan hotel secara keseluruhan.

Dengan batasan ini, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan spesifik untuk peningkatan layanan *butler* di Kayumanis Jimbaran tanpa digeneralisasi untuk konteks yang lebih luas.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai tingkat kepuasan tamu terhadap kualitas layanan Butler di Kayumanis Jimbaran Private Estate and Spa, diperoleh beberapa simpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan tamu terhadap kualitas layanan Butler di Kayumanis Jimbaran Private Estate and Spa berada pada kategori sangat puas, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 94,1% dari indikator Kepuasan Tamu secara keseluruhan. Selain itu, nilai CSI berdasarkan dimensi SERVQUAL mencapai 93,6%, yang juga termasuk dalam kategori sangat puas. Kedua hasil tersebut menunjukkan bahwa layanan *butler* telah berhasil memenuhi bahkan melampaui harapan tamu, menciptakan pengalaman menginap yang positif, personal, dan memuaskan.
2. Dimensi kualitas layanan yang paling memengaruhi tingkat kepuasan tamu adalah keandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*). Temuan ini didukung oleh analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) yang menempatkan atribut “Butler dapat diandalkan dalam menangani kebutuhan” (R5) dari dimensi keandalan, serta “Butler memberikan perhatian personal” (E14) dari dimensi empati (yang berkorelasi kuat dengan daya tanggap personal), di Kuadran I (Prioritas Utama). Hal ini diperkuat oleh hasil

wawancara yang menyoroti urgensi peningkatan kecepatan respons terhadap permintaan mendesak dan pemahaman *butler* terhadap preferensi budaya tamu.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan di atas, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

5.2.1 Saran Praktis bagi Kayumanis Jimbaran Private Estate and Spa:

1. Peningkatan Kompetensi Budaya *Butler*

Mengadakan pelatihan intensif dan berkelanjutan bagi *butler* mengenai etiket, kebiasaan komunikasi non-verbal, serta preferensi makanan dan minuman dari berbagai latar belakang budaya tamu, khususnya dari pasar dominan seperti Australia, Korea, dan Tiongkok. Pelatihan ini dapat melibatkan studi kasus atau simulasi interaksi langsung untuk meningkatkan sensitivitas budaya.

2. Optimalisasi Penggunaan Fasilitas Operasional (*Buggy*)

Melakukan studi kelayakan untuk penambahan unit *buggy* jika diperlukan, serta mengembangkan sistem alokasi dan pemeliharaan *buggy* yang lebih efisien. Hal ini bertujuan untuk mempercepat mobilitas *butler* dalam memenuhi permintaan tamu di area vila yang luas, sekaligus meningkatkan kenyamanan tamu dengan mobilitas terbatas.

3. Manajemen Respons Waktu yang Efisien

Meninjau ulang dan mengoptimalkan jadwal kerja *butler* untuk memastikan ketersediaan staf yang memadai pada periode *occupancy* tinggi. Selain itu, perlu diterapkan protokol respons cepat yang terukur (misalnya, target waktu respons untuk permintaan *urgent*) untuk memastikan setiap permintaan tamu dapat ditangani secara tepat waktu tanpa mengorbankan kualitas pelayanan.

5.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya:

1. Studi Perbandingan Lintas Properti

Menjalankan penelitian komparatif dengan properti vila atau hotel butik lain di Bali atau sekitarnya yang juga menawarkan layanan *butler*. Ini akan memungkinkan identifikasi praktik terbaik dan perbandingan tingkat kepuasan tamu dalam berbagai konteks budaya dan operasional, memperkaya pemahaman industri secara lebih luas.

2. Analisis Faktor Eksternal dan Variabel Moderasi

Menjelajahi faktor-faktor lain di luar dimensi SERVQUAL (misalnya, harga, promosi, citra merek, atau *word-of-mouth*) yang mungkin memengaruhi kepuasan tamu terhadap layanan *butler*. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat mengkaji variabel moderasi seperti lama menginap atau frekuensi kunjungan terhadap hubungan kualitas layanan dan kepuasan.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Adnyana, I. M. S. (2014). Efektivitas Pelatihan Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Butler Di The Semaya Bali. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 4(2), 93–102.
- Akakip, E. F. D., Ariwijaya, H., & Milang, I. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Santika Luwuk*. 09(1). <https://doi.org/10.37905/aksara.9.1.485-500.2023>
- Andini, F. B., & Amaliasari, E. N. (2019). Analisa Dimensi Pelayanan Butler Dalam Melayani Tamu VIP Pada Hotel X. *Eduturisma*, 5(1), 64–83.
- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Aritonang R, L. R. (2005). *Kepuasan pelanggan : pengukuran dan penganalisaan dengan SPSS*. Gramedia Pustaka Utama.
- Asbar, Y., & Badriana. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap pelanggan menggunakan Model CSI di PLN Kota Lhokseumawe. *Sistem Informasi*, 2, 83–92.
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. (2016). *po.pu.la.si*. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/populasi>
- Bagyono. (2008). *Teori dan Praktik Hotel Front Office* (3rd ed.). Alfabeta.
- Darmaputra, P. G. E. (2013). Karakteristik Layanan Butler Pada Hotel Konvensional Dan Hotel Butik Atau Villa. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 2(1), 70–81.
- Darmawijaya, I. G., Permana, G. E., & Adi, I. A. S. P. (2022). Kualitas Pelayanan Butler Pada Masa Pandemi Di The Ritz - Carlton Bali. *Journal of Hospitality Accommodation Management (JHAM)*, 1(1), 43–49. <https://doi.org/10.52352/jham.v1i1.708>
- Harmaja, O. J., Purba, W., Siregar, M. P., Manurung, H. T., & Sirait, F. A. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Rudang Hotel Berastagi Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI). *Jurnal Teknik Informasi Dan Komputer (Tekinkom)*, 5(1), 147. <https://doi.org/10.37600/tekinkom.v5i1.511>
- Idebiz. (2024a, September). *Peran Butler di Hotel Mewah: Lebih dari Sekadar Pelayan*. Idebiz.Id. <https://idebiz.id/peran-butler-di-hotel-mewah-lebih-dari-sekadar-pelayan-ini-yang-anda-dapatkan/>

- Idebiz. (2024b, November 28). *Peran Butler dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Industri Pariwisata*. Idebiz.Id. <https://idebiz.id/peran-butler-dalam-meningkatkan-kualitas-layanan-di-industri-pariwisata>
- Kayumanis Jimbaran. (2024). *Kayumanis Jimbaran Private Estate and Spa*. Tripadvisor.Com. <https://www.kayumanisjimbaran.com/villas>
- Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Nomor KM.94/HK.103/MPPT-87*. (1987).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Kurniawan, S. Y., & Mertayasa, G. A. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Butler Service Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Stregis Bali Resort Di Nusa Dua, Bali. *Jurnal Ekonomi Dan Pariwisata*, 10(1).
<https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/pariwisata/article/view/14>
- Lupiyoadi, R., & Halim, D. A. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (III). Salemba Empat.
- Meliala, Y. H. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu. *WACANA: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 13(4), 322–337.
- Nada, S. A. Q., & Suharto, B. (1996). Meningkatkan Kepuasan Tamu melalui Personalisasi Layanan dengan Sistem Manajemen Digital. *Pendidikan Tambusai*, 8(2), 19965–19975.
- Nazir, M. (2003). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Ni Ketut Nanik Darmayanti (Human Resources Department)). (2025). Wawancara.
- Parasuraman, A., Zeithmal, V. A., & Berry, L. L. (1998). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 14–40.
- Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Indonesia Nomor Pm.53/Hm.001/Mpek/2013 Usaha Hotel*, 2013. (2013).
- Putri, K. P. D. N., Widyaningsih, N. P. P., Mekarini, N. W., & Sari, N. L. K. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Personal Butler Terhadap Kepuasan Tamu Di Ametis Villa Bali. *Journal of Tourism and Interdisciplinary Studies (JoTIS)*, 4(2), 123–138.

- Saviera, A. Z. E., Sutapa, I. K., & Dewi, D. M. P. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Pada Restoran Bbco Di Hotel Jw Marriott Bangkok. *Journal of Tourism and Interdisciplinary Studies*, 3(1), 18–27.
- Semara, I. M. T. (2018). *Perencanaan dan Perancangan Hotel* (I). Deepublish.
- Semuel Agus Riadi (Room Division Manager). (2025). Wawancara.
- Suardana, I. K., & Nawing, A. Y. (2022). Strategi Efisiensi Butler Dalam Memberikan Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Villa Dukuh Tabanan Bali. *Jurnal Nusantara 9Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan*.
- Sugiarto, E. (1999). *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta Bandung.
- Supranto. (2006). *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen* (1st ed.). Rineka Cipta.
- Suwithi, N. W. (2008). *Akomodasi Perhotelan Jilid 1: Vol. d* (Djarot T. Basuki, Ed.). Depdiknas.
- Tampanguma, I. K., Kalangi, J. A. F., & Walangitan, O. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado. *Productivity*, 1.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*. ANDI.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. ANDI.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service Quality & Customer Satisfaction* (IV). Andi.
- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer. *JURNAL INFORMATIKA UPGRIS*, 4(1), 38–45.