

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI WELLNESS TOURISM DAN TOURIST
ENGAGEMENT DALAM MENINGKATKAN PENGALAMAN
TAMU DI FIVELEMENTS RETREAT BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Sang Ayu Nyoman Sumiati

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI WELLNESS TOURISM DAN TOURIST
ENGAGEMENT DALAM MENINGKATKAN PENGALAMAN
TAMU DI FIVELEMENTS RETREAT BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Sang Ayu Nyoman Sumiati
NIM 2415854014

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

SKRIPSI

IMPLEMENTASI WELLNESS TOURISM DAN TOURIST ENGAGEMENT DALAM MENINGKATKAN PENGALAMAN TAMU DI FIVELEMENTS RETREAT BALI

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Sang Ayu Nyoman Sumiati
NIM 2415854014**

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyusun skripsi yang berjudul “Implementasi *Tourism Wellness* dan *Tourist engagement* dalam Meningkatkan Pengalaman Tamu di Fivelements Retreat Bali” dalam keadaan tepat waktu. Penulisan skripsi ini merupakan sebuah wadah penyalur ilmu dan minat mahasiswa dalam melakukan penelitian untuk menyelesaikan pendidikan S1 terapan Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang selalu memberikan dukungan dan masukan, sehingga pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak tersebut, di antaranya:

1. I Nyoman Abdi, S.E., 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, SST.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. Dr. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing II dan juga Koordinator Prodi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan saran, dukungan, dan bimbingan nya tanpa henti untuk membantu penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
5. Drs. I Ketut Astawa, MM selaku Dosen Pembimbing I yang memberikan pandangan, arahan, motivasi dan telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis demi kelancaran penyusunan skripsi ini dari tahap awal sampai akhir.

6. Staf dan pengunjung Fivelements Retreat Bali telah dapat memberikan informasi dan bantuan dalam pengumpulan data untuk penulis sehingga penyusunan skripsi ini berjalan dengan lancar.
7. Kedua orang tua serta seluruh anggota keluarga yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam bentuk fisik, materi maupun doa selama melakukan penyusunan skripsi.
8. Teman-teman dan sahabat yang senantiasa memberikan dorongan motivasi, dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki 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

Sang Ayu Nyoman Sumiati

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRAK

Sumiati, Sang Ayu Nyoman, (2025). Implementasi Wellness Tourism dan Tourist Engagement dalam Meningkatkan Pengalaman Tamu di Fivelements Retreat Bali. 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: Dr. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M.

Kata Kunci: Wellness Tourism, Tourist Engagement, Improve Guest Experience.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi *wellness tourism* dan *tourist engagement* dalam meningkatkan pengalaman tamu di Fivelements Retreat Bali. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi pustaka. Informan terdiri dari manajemen, staf, dan tamu Fivelements Retreat Bali, yang ditentukan melalui purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *wellness tourism* yang mencakup dimensi *body*, *mind*, *spirit*, dan *environment*, serta strategi *tourist engagement* berupa antusiasme, interaksi sosial, *word of mouth*, dan *customer helping company*, mampu menciptakan pengalaman tamu yang positif baik dari sisi *sensory*, *emotional*, maupun *social experience*. *Wellness tourism* dan *tourist engagement* secara sinergis berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan tamu dan mendorong loyalitas kunjungan. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan agar dapat mempertahankan kepuasan tamu dan mendukung keberlanjutan pariwisata berbasis *wellness*.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

Sumiati, Sang Ayu Nyoman, (2025). *Implementation of Wellness Tourism and Tourist Engagement in Improving Guest Experience at Fivelements Retreat Bali*. Thesis: Tourism Business Management, Department of Tourism, Politeknik Negeri Bali.

This thesis has been reviewed and approved by Supervisor I: Drs. I Ketut Astawa, MM and Supervisor II: Dr. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M.

Keywords: Wellness Tourism, Tourist Engagement, Improve Guest Experience

This study aims to analyze the implementation of wellness tourism and tourist engagement in improving guest experience at Fivelements Retreat Bali. The research used a descriptive qualitative method with data collection techniques including observation, interviews, and literature review. Informants consisted of management, staff, and guests of Fivelements Retreat Bali, determined through purposive sampling. The results show that the implementation of wellness tourism, which includes the dimensions of body, mind, spirit, and environment, along with tourist engagement strategies such as enthusiasm, social interaction, word of mouth, and customer helping company, successfully creates positive guest experiences in terms of sensory, emotional, and social aspects. Wellness tourism and tourist engagement work synergistically to enhance guest satisfaction and encourage visit loyalty. This study recommends continuous improvement of service quality to maintain guest satisfaction and support the sustainability of wellness-based tourism.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN 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
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Hotel.....	8
2.1.2 <i>Wellness Tourism</i>	9
2.1.3 <i>Tourist Engagement</i>	15
2.1.4 Pengalaman Tamu.....	16
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Lokasi Penelitian.....	24
3.2 Objek Penelitian	24

3.3 Identifikasi Variabel.....	24
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	24
3.5 Jenis dan Sumber data.....	28
3.5.1 Jenis Data	28
3.5.2 Sumber Data.....	29
3.6 Penentuan Informan dan Sampel	30
3.7 Pengumpulan Data	31
3.8 Analisis Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	34
4.1.1 Sejarah Hotel Fivelements Retreat Bali	34
4.1.2 Bidang Usaha	36
4.1.3 Fasilitas Pendukung	38
4.1.4 Struktur Organisasi Departemen Healing & Wellness	48
4.2 Implementasi <i>Wellness Tourism</i> dan <i>Tourist Engagement</i> di Fivelements Retreat Bali.....	56
4.2.1 Wellness Tourism.....	60
4.2.2 Tourist Engagement	74
4.3. Implementasi <i>Wellness Tourism</i> Dan <i>Tourist Engagement</i> Untuk Meningkatkan Pengalaman Tamu di Fivelements Retreat Bali	80
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	84
5.1 Simpulan	84
5.2 Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	25
Tabel 3.2 Informasi Informan	30
Tabel 4.1 Type Kamar di Fivelements Retreat Bali.....	37
Tabel 4.2 Temuan Positif dan Negatif pada Definisi Operasional Variabel.....	57



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

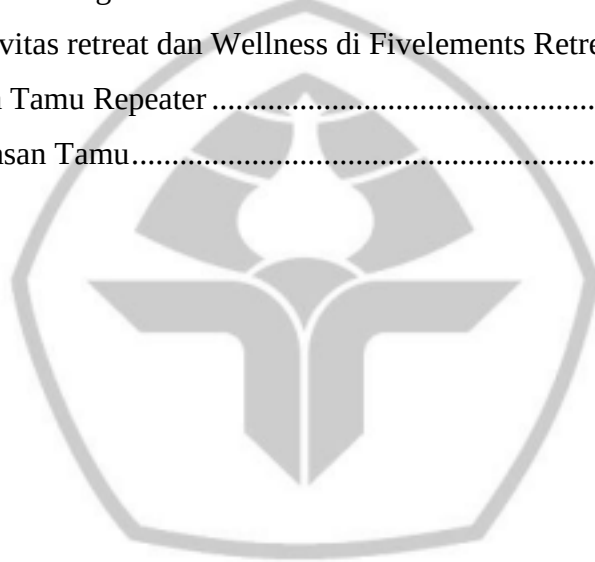
Gambar 4.1 Kamar Bidadari	40
Gambar 4.2 Sakti Dining Room.....	41
Gambar 4.3 Healing & Wellness Village.....	42
Gambar 4.4 Mandala Agung	44
Gambar 4.5 Kunda	45
Gambar 4.6 Sacred Space	46
Gambar 4.7 Main Pool & Water Shiatsu	47
Gambar 4.8 Struktur Organisasi Departemen Healing and Wellness	48



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian	95
Lampiran 2. Form Inisial Informan.....	96
Lampiran 3. Form Pertanyaan Informan.....	100
Lampiran 4. Form Pertanyaan Informan (Tamu).....	113
Lampiran 5. Grafik Perbandingan Data Wisatawan Mancanegara Bali 5 Tahun terakhir	113
Lampiran 6. Akomodasi di Bali dengan konsep Tourism Wellness.....	114
Lampiran 7. Review Pengalaman Tamu di Fivelements Retreat Bali	117
Lampiran 8. Aktivitas retreat dan Wellness di Fivelements Retreat Bali	119
Lampiran 9. Data Tamu Repeater	120
Lampiran 10. Ulasan Tamu.....	121



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Provinsi Bali telah lama menjadi salah satu destinasi utama pariwisata mancanegara berkat keunikan budaya, keindahan alam, dan keramahan masyarakatnya. Namun, di tengah popularitasnya, Bali juga menghadapi tantangan seperti *over tourism* dan pelestarian lingkungan, yang menuntut pengelolaan destinasi secara berkelanjutan. Jumlah kunjungan wisatawan domestik dan internasional ke Pulau Bali mengalami penurunan yang signifikan berdampak pada berbagai kehidupan masyarakat, tetapi pada tahun 2023 pertumbuhan pengunjung ke Bali semakin memulihkan pariwisata Bali.

Situasi ini mendorong para pemangku kepentingan di sektor pariwisata untuk bekerja sama dalam merumuskan strategi pemulihan pariwisata, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Salah satu pendekatan yang dapat diterapkan untuk mendukung pemulihan tersebut adalah konsep *wellness tourism*. Pendekatan ini tidak hanya berkontribusi terhadap pemulihan ekonomi masyarakat, tetapi juga memberikan efek positif yang besar pada kesejahteraan psikologis wisatawan (Utama, 2015).

Wellness tourism, sebagai salah satu jenis pariwisata, diakui dapat mendukung lonjakan pengunjung di masa depan. 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).

Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Sandiaga Uno, menyampaikan dalam beberapa kesempatan menekankan bahwa SPA (Salus Per Aquam) atau perawatan spa bukanlah bentuk hiburan, melainkan layanan kesehatan yang berfokus pada kesejahteraan fisik dan mental (Fatihah & Rusmaningsih 2023). Pernyataan ini bertujuan untuk menegaskan perbedaan antara industri *wellness* (kesehatan) dan hiburan, serta untuk mengedukasi masyarakat dan industri pariwisata bahwa fasilitas spa lebih berorientasi pada pemulihan, relaksasi, dan perawatan diri, bukan sekadar hiburan semata.

Prinsip *wellness* menggabungkan teknik-teknik perawatan tubuh yang dirancang untuk mengurangi stres, meningkatkan sirkulasi darah, dan memperbaiki keseimbangan emosional. Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Sandiaga Uno menyebutkan dalam potensi global, wisata kebugaran selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya. Wisata kebugaran atau *wellness tourism* di secara mendunia telah dinilai cukup baik dan berkontribusi 4,2 triliun dolar Amerika tahun 2017, setelah dua tahun mendatang juga telah tercatat adanya kenaikan kontribusi di 4,5 triliun dolar Amerika (Imanti, 2023).

Meskipun Bali semakin dikenal sebagai tujuan utama *wellness tourism*, masih ada kekurangan akomodasi yang berfokus pada konsep *wellness* secara menyeluruh di beberapa area. Sebagai salah satu akomodasi *retreat and wellness* di Bali, Fivelements Retreat Bali yang terletak di Mambal, Kecamatan Abiansemal, Kabupaten Badung, menjalankan konsep *wellness* untuk

memberikan pengalaman yang mendalam bagi para tamunya dengan pendekatan holistik yang mengintegrasikan kesehatan fisik, mental, emosional, dan spiritual, sekaligus mempromosikan harmoni dengan alam dan budaya lokal Bali.

Pengalaman tamu merupakan elemen penting dalam industri pariwisata dan perhotelan. Pengalaman ini mencerminkan kepuasan tamu, emosi, dan interaksi tamu selama berpartisipasi dalam layanan atau aktivitas tertentu. Kepuasan tamu menjadi kunci keberhasilan dalam industri perhotelan, karena dapat mendorong loyalitas dan menghasilkan rekomendasi positif. Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan tamu meliputi kualitas pelayanan, yang mencakup keramahan staf, kebersihan kamar, kelengkapan fasilitas, dan kecepatan respons terhadap permintaan tamu; nilai yang diterima, yaitu perbandingan antara harga yang dibayarkan dengan kualitas pelayanan dan pengalaman yang diterima; keadilan, yang merujuk pada perlakuan yang adil dan hormat kepada semua tamu tanpa diskriminasi; serta kepuasan emosional, yang melibatkan perasaan senang dan nyaman selama berada di hotel, menciptakan pengalaman positif yang tak terlupakan (Susnita, 2020).

Jumlah kunjungan tamu ke Fivelements Retreat Bali meningkat signifikan sebesar 60% dari 3.385 orang pada 2022 menjadi 5.413 orang pada 2023. Rata-rata kunjungan harian naik dari 9 menjadi 15 orang per hari, mencerminkan tren pemulihan positif pasca pandemi. Tetapi data *review* tamu pada Fivelements Retreat Bali, ada beberapa review negatif dalam pengalaman tamu yang perlu ditingkatkan teridentifikasi pada Tabel 1.2 (Lampiran 5). Tabel 1.2 menunjukkan

beberapa ulasan negatif yang ditunjukkan tamu Fivelements Retreat Bali. Untuk mengatasi permasalahan ini dapat lebih meningkatkan pengalaman tamu secara keseluruhan, memastikan keselarasan dengan filosofi kesehatan retreat yang ada sehingga menjadi alat penting untuk menyempurnakan kualitas layanan di Fivelements Retreat Bali, memastikan bahwa pengalamannya mendukung tujuan *wellness tourism*.

Wellnes tourism terdapat empat dimensi yaitu *body, mind, spirit and environment* yangg bekerja secara sinergis untuk menciptakan pengalaman *wellness tourism* yang menyeluruh. Dimensi ini tidak hanya berfokus pada kesehatan fisik tetapi juga memperhatikan kesejahteraan mental, spiritual, dan lingkungan, menjadikannya pendekatan holistik yang sangat relevan untuk kebutuhan wisatawan modern (Dillette *et al.*, 2021).

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa *wellness* dapat meningkatkan *experience customer* sehingga menyediakan peluang untuk relaksasi, peningkatan kesehatan, dan pembaruan emosional. Dengan memberikan pengalaman yang holistik dan menyeluruh, *wellness tourism* dapat menciptakan pengalaman yang lebih mendalam dan berkesan bagi wisatawan, yang pada gilirannya berkontribusi pada kepuasan dan loyalitas mereka.

Tingkat *engagement* wisatawan berbeda-beda tergantung pada nilai yang mereka ciptakan sendiri. *Engagement* merupakan proses aktif saat individu terhubung dengan produk atau jasa, dan berfungsi sebagai strategi pemasaran yang berfokus pada motivasi konsumen terhadap manfaat layanan. Oleh karena itu, keterlibatan wisatawan menuntut peran aktif mereka dalam membentuk

pengalaman secara personal selama pertukaran layanan berlangsung (Taheri, 2014).

Penelitian yang dilakukan oleh menjelaskan bahwa variabel *tourist engagement* memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap pengalaman atau kepuasan tamu. *Tourist engagement* atau keterlibatan wisatawan merupakan isu yang perlu mendapatkan perhatian lebih dalam rangka meningkatkan kualitas suatu destinasi wisata maupun loyalitas kunjungan wisatawan (Wijaya, 2020).

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti dan mencari informasi lebih mendalam mengenai “ Implementasi *wellness tourism* dan *tourist engagement* dalam meningkatkan pengalaman tamu di Fivelements Retreat Bali.”

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah implementasi *wellness tourism* dan *tourist engagement* di Fivelements Retreat Bali?
2. Bagaimanakah implementasi *wellness tourism* dan *tourist engagement* untuk meningkatkan pengalaman tamu di Fivelements Retreat Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis implementasi *wellness tourism* dan *tourist engagement* di Fivelements Retreat Bali.
2. Untuk menganalisis implementasi *wellness tourism* dan *tourist engagement*

untuk meningkatkan pengalaman tamu di Fivelements Retreat Bali.

1.4 Manfaat Penelitian

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

1.4.1 Manfaat Teoritis

Adapun manfaat teoritis dari penelitian ini adalah penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan serta berkontribusi dalam literatur khususnya yang berkaitan dengan pengaruh dimensi konsep *wellness tourism* dan *tourist engagement* terhadap peningkatan pengalaman tamu di Fivelements Retreat Bali, sehingga hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian lebih lanjut mengenai *wellness tourism* dan *tourist engagement* dalam meningkatkan pengalaman tamu sekaligus melengkapi literatur Politeknik Negeri Bali.

2. Bagi Manajemen Fivelements Retreat Bali

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan sumber informasi yang bermanfaat bagi perusahaan dalam meningkatkan pengalaman tamu melalui implementasi *wellness tourism* dan *tourist engagement*.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini antara lain kesempatan untuk menambah ilmu dan mendapat wawasan baru mengenai *wellness tourism*, *tourist engagement* dan pengalaman tamu serta berkesempatan untuk mengaplikasikan ilmu dan keterampilan yang dipelajari dalam perkuliahan.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Simpulan yang dihasilkan berdasarkan hasil analisis dengan pendekatan kualitatif adalah sebagai berikut.

1. Implementasi *wellness tourism* di Fivelements Retreat Bali mencakup empat dimensi utama: body, mind, spirit, dan environment, yang secara keseluruhan memberikan dampak positif terhadap pengalaman tamu. Kegiatan seperti yoga, meditasi, spa, serta penyediaan makanan sehat terbukti meningkatkan ketenangan dan kesadaran diri tamu. Namun, keterbatasan variasi program menjadi tantangan, khususnya bagi tamu yang menginap lebih dari tiga hari.
2. *Tourist engagement* yang diterapkan melalui antusiasme tamu, interaksi sosial, *word of mouth*, dan kontribusi tamu dalam membantu perusahaan (*customer helping company*), secara signifikan memperkaya pengalaman emosional dan sosial tamu. Aktivitas budaya dan spiritual seperti upacara melukat serta sesi meditasi turut meningkatkan kedalaman pengalaman. Namun demikian, tidak semua tamu merasa nyaman dengan kegiatan spiritual yang bersifat personal, menunjukkan perlunya pendekatan yang lebih adaptif dan fleksibel.

5.2 Saran

Implementasi *wellness tourism* dan *tourist engagement* di Fivelements Retreat Bali berdasarkan penelitian sudah baik, namun perlu adanya upaya-upaya perbaikan. Saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut.

1. Bagi Manajemen Fivelements Retreat Bali

Manajemen Fivelements Retreat Bali disarankan untuk terus berinovasi dalam program *wellness*, khususnya untuk tamu yang menginap lebih dari tiga hari, dengan menambah aktivitas tematik seperti *mindfulness retreat* atau *eco-walk*. Penerapan sistem umpan balik digital pasca-aktivitas agar evaluasi layanan lebih tepat sasaran. Penyediaan *wellness consultation* di awal masa menginap juga perlu dipertimbangkan untuk menyesuaikan program dengan preferensi tamu.

2. Bagi Departemen *Healing and Wellness*

Departemen *Healing and Wellness* disarankan untuk rutin melatih staf dalam komunikasi lintas budaya dan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan spiritual tamu. Untuk menjaga kenyamanan semua tamu, modul spiritual healing sebaiknya dibuat fleksibel dan opsional. Kolaborasi dengan praktisi eksternal juga dapat dilakukan guna memperkaya kualitas program *wellness*.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian mendatang disarankan untuk mengeksplorasi lebih dalam integrasi teknologi dalam pengembangan *wellness experience*, seperti penggunaan aplikasi digital, *wearable devices*, dan *virtual reality* untuk menunjang kesehatan fisik, mental, dan spiritual. Integrasi ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas program *wellness* sekaligus memperkaya pengalaman personalisasi bagi tamu, yang berdampak pada peningkatan kualitas layanan, kepuasan tamu, serta daya saing destinasi *wellness tourism* di era digital. Penelitian ini masih memiliki ruang pengembangan dengan menerapkan pendekatan kuantitatif dan cakupan responden yang lebih luas untuk memperoleh data yang lebih akurat dan terukur. Penelitian lanjutan disarankan membandingkan implementasi *wellness tourism* di

berbagai hotel atau destinasi, serta mengeksplorasi kebutuhan generasi Z dan digital nomad yang berpotensi mendorong pertumbuhan pasar *wellness tourism*.

4. Bagi Politeknik Negeri Bali

Institusi pendidikan, terutama yang memiliki program studi pariwisata, sebaiknya memasukkan topik *wellness tourism*, manajemen retreat, dan tourist engagement dalam kurikulum agar mahasiswa lebih siap menghadapi perkembangan industri. Kemitraan dengan industri *wellness* perlu ditingkatkan melalui magang dan praktik lapangan, serta mendorong mahasiswa meneliti isu pariwisata terkini seperti keberlanjutan, spiritual tourism, dan pengalaman tamu berbasis kearifan lokal.



DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1980). Understanding attitudes and predictiing social behavior. *Englewood Cliffs*.
- Alamsyah, P. (2020). *The Impact of Tourist Engagement and Tourist Satisfaction on Tourist Loyalty: A Literature Review*. 124, 931–937. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.200305.161>
- Aryanatha, H. (2022). Pengaruh customer experience dan kualitas pelayanan terhadap keputusan tamu berkunjung kembali ke woobar w bali – seminyak. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 1(7), 1707–1718. <https://doi.org/10.22334/paris.v1i7.115>
- Ayunia, A. (2022). Analisis Customer Experience Tamu Menginap di Imelda Hotel Waterpark & Convention Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12672–12676.
- Azmi, S. (2016). Pendidikan kewarganegaraan merupakan salah satu pengejawantahan dimensi manusia sebagai makhluk individu, sosial, susila, dan makhluk religi. *Likhitaprajna*, 18(1), 77–86.
- Barron, J. M., Taylor, B. A., & Umbeck, J. R. (2004). Number of sellers, average prices, and price dispersion. *International Journal of Industrial Organization*, 22(8–9), 1041–1066.
- Baum, T. (2007). Human resources in tourism: Still waiting for change. *Tourism Management*, 28(6), 1383–1399.
- Bellia Annishia, F., Prastiyo, E., Dewi Sartika, J., & Timur, J. (2019). Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap Tamu Di Hotel Best Western Premier The Hive Jakarta The Effect Of Prices And Facilities On Guest Stay At The Best Western Premier The Hive Hotel Jakarta. *Jurnal Hospitality Dan Pariwisata*, 4(1), 1–85. <http://journal.ubm.ac.id/>
- Chen, C.-F., & Chen, F.-S. (2010). Experience quality, perceived value, satisfaction and behavioral intentions for heritage tourists. *Tourism Management*, 31(1), 29–35.
- Dhyana Pura Utama. (2015). Health and Wellness Tourism: Jenis dan Potensi Pengembangannya di Bali I Gusti Bagus Rai Utama i. *Conference Paper*, 1–16.
- Dillette, A. K., Douglas, A. C., & Andrzejewski, C. (2021). Dimensions of holistic wellness as a result of international wellness tourism experiences. *Current Issues in Tourism*, 24(6), 794–810. <https://doi.org/10.1080/13683500.2020.1746247>

- Fatihah, W. O. (2023). How travel motivation and engagement can boost loyalty to wellness tourism in Yogyakarta. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 8(1), 91–100.
- Fatihah, W. O., & Rusmaningsih, P. N. (2023). How travel motivation and engagement can boost loyalty to wellness tourism in Yogyakarta. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 8(1), 91–100. <https://doi.org/10.26905/jpp.v8i1.9009>
- He, M., Liu, B., & Li, Y. (2023). Tourist inspiration: How the wellness tourism experience inspires tourist engagement. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 47(7), 1115–1135.
- Heskett, J. L., & Schlesinger, L. A. (1994). Putting the service-profit chain to work. *Harvard Business Review*, 72(2), 164–174.
- Imanti, N. S. I. (2023). *Strategi Manajemen Krisis Saat Pandemi COVID-19 (Studi Kasus Terhadap Bisnis Wellness di Martha Tilaar Spa, PT Cantika Puspa Pesona-Martha Tilaar Group)* (Vol. 19). <https://repository.bakrie.ac.id/7415/>
- Jacob, D. F. L. (2022). pengaruh produk, harga dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian di verel bakery & coffe pineleng di masa pandemii covid 19. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(3), 22–31.
- Julisman, S. N., & Tirtadidjaja, A. (2024). Potensi Pengembangan Wellness Tourism sebagai Salah Satu Daya Tarik di Heavenly Spa di Hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 24(2), 1044. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v24i2.5465>
- Kastenholz, E., Carneiro, M. J., & Eusébio, C. (2018). Diverse socializing patterns in rural tourist experiences—a segmentation analysis. *Current Issues in Tourism*, 21(4), 401–421.
- Kim, W. G., McGinley, S., Choi, H.-M., & Agmapisarn, C. (2020). Hotels' environmental leadership and employees' organizational citizenship behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 87, 102375.
- Klein, A. V., & Kiat, H. (2015). Detox diets for toxin elimination and weight management: a critical review of the evidence. *Journal of Human Nutrition and Dietetics*, 28(6), 675–686.
- Kongtaveesawas, N., Prasarnphanich, P., Sinthupinyo, S., & Ashton, A. S. (2022). Attribute framework validation for wellness tourism within the context of Thailand. *Sustainability*, 14(10), 5953.

- Koopman, E. (2014). *A study on the influence of detox holidays on the attitude towards health-related leisure behaviour.*
- Kumaro Prajnagaja, T., & Hj Syofia Achnes, D. (2016). Analisis Pemilihan Metode Reservasi Di Hotel Mercure Batam. *Jom Fisip*, 3(1), 7823–7830.
- Lee, M. J., Kim, S. S., & Lo, A. (2008). Perceptions of hospitality and tourism students towards study motivations and preferences: A study of Hong Kong students. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 7(2), 45–58.
- Litvin, S. W., Goldsmith, R. E., & Pan, B. (2008). Electronic word-of-mouth in hospitality and tourism management. *Tourism Management*, 29(3), 458–468.
- Loureiro, S. M. C., & Sarmento, E. M. (2019). Place attachment and tourist engagement of major visitor attractions in Lisbon. *Tourism and Hospitality Research*, 19(3), 368–381.
- Lucky Kurniawan, L. (2018). Promoting Indonesia as a Wellness Tourism Destination. *KnE Social Sciences*, 3(10), 250–260. <https://doi.org/10.18502/kss.v3i10.3378>
- Martins, P., Neves de Jesus, S., Pocinho, M., & Pinto, P. (2025). Wellness tourism: a systematic literature review. *International Journal of Spa and Wellness*, 1–31.
- Melon, M. P. A., Fandos-Herrera, C., & Sarasa, R. G. (2021). Analysis of antecedents and consequences of memorable tourist experiences (MTEs): A Spanish case study. *Journal of Vacation Marketing*, 27(3), 346–360.
- Nasermoadeli, A., Ling, K. C., & Maghnati, F. (2013a). Evaluating the impacts of customer experience on purchase intention. *International Journal of Business and Management*, 8(6), 128.
- Nasermoadeli, A., Ling, K. C., & Maghnati, F. (2013b). Evaluating the Impacts of Customer Experience on Purchase Intention. *International Journal of Business and Management*, 8(6). <https://doi.org/10.5539/ijbm.v8n6p128>
- Pine, B. J., & Gilmore, J. H. (2001). Welcome to the experience economy. *Health Forum Journal*, 44(5), 10–16.
- Pine, B. J., & Gilmore, J. H. (2013). The experience economy: past, present and future. In *Handbook on the experience economy* (pp. 21–44). Edward Elgar Publishing.
- Prayag, G., Hosany, S., Muskat, B., & Del Chiappa, G. (2017). Understanding the relationships between tourists' emotional experiences, perceived overall

- image, satisfaction, and intention to recommend. *Journal of Travel Research*, 56(1), 41–54.
- Prianka, W. G. (2023). Industri perhotelan. *Pengantar Bisnis Pariwisata: Perhotelan, Food and Beverage Service, Dan Pengembangan Destinasi Wisata*, 59, 1–7.
- Purwanto, N. (2019). Variabel dalam penelitian pendidikan. *Jurnal Teknodik*, 6115(9).
- Putra, G. K. (2024). Pengaruh Wellnes Tourism Experience Terhadap Tourism Engagement Melalui Variabel Tourism Inspiration. *Solusi*, 22(1), 36–43. <https://doi.org/10.26623/slsi.v22i1.8314>
- Rahyuda, I. (2022). *Strategi Pengembangan Destinasi Wellness Tourism*. 18.
- Reisinger, Y. (2013). *Transformational tourism: Tourist perspectives*. Cabi.
- Setiawan, R., Wibisono, D., & Purwanegara, M. S. (2022). Defining Event Marketing as Engagement-Driven Marketing Communication. *Gadjah Mada International Journal of Business*, 24(2), 151–177. <https://doi.org/10.22146/gamaijb.63788>
- Smith, M., & Puczkó, L. (2014). *Health, tourism and hospitality: Spas, wellness and medical travel*. Routledge.
- Solihin, Damayanti, I. A. K. W., & Suardani, M. (2021). Pengantar Hotel dan Restoran. *Pengantar Hotel Dan Restoran*, 1–109.
- Steiner, C. J., & Reisinger, Y. (2006). Ringing the fourfold: A philosophical framework for thinking about wellness tourism. *Tourism Recreation Research*, 31(1), 5–14.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Susnita, T. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Libra Kadipaten Kabupaten Majalengka. *Juripol (Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan)*, 3(1), 73–84. <https://doi.org/10.33395/juripol.v3i1.10485>
- Taheri, B. (2014). *Keeping your audience: Presenting a visitor engagement scale* *Tourism Management* Babak Taheri, Heriot-Watt University, Edinburgh (UK), Aliakbar Jafari, University of Strathclyde, Glasgow (UK) & Kevin O’Gorman, Heriot-Watt University, Edinburgh (UK). 1–19.
- Talukder, M. B. (2025). Healthy Eating in Wellness Tourism: Food for Mind and

Body Wellness. In *Open Innovation and Technology in Tourism and Hospitality* (pp. 243–260). IGI Global Scientific Publishing.

Voigt, C., Brown, G., & Howat, G. (2011a). Wellness tourists: in search of transformation. *Tourism Review*, 66(1/2), 16–30.

Walls, A. R., Okumus, F., Wang, Y. R., & Kwun, D. J.-W. (2011). An epistemological view of consumer experiences. *International Journal of Hospitality Management*, 30(1), 10–21.

Widarini, P. S. I., Wijaya, M., & I N, A. M. (2022). Wellness and Herbal Tourism Based on Local Wisdom as an Alternative to ‘New Normal’ Tourism. *Jurnal Komunikasi*, 14(2), 299–321. <https://doi.org/10.24912/jk.v14i2.17568>

Wijaya, I. N. (2020). Pengaruh halal tourism dan customer engagement terhadap kepuasan pelanggan dengan religiusitas sebagai variabel mediasi di kota bandung.

Zahra, Z. A., Yudistira, A., & Alvan, N. F. (2023). Literature Review: Peran Tujuan Perusahaan, Struktur Organisasi Perusahaan, Dan Hukum Bisnis Dalam Aktivitas Perusahaan Sebagai Organisasi Bisnis. *Jurnal Pijar*, 1(2), 266–274.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI