

**SKRIPSI**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SPA DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU PADA SPA AT MAYA  
SANUR DI MAYA SANUR RESORT AND SPA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Kadek Putri Janawati**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2025**

**SKRIPSI**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SPA DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU PADA SPA AT  
MAYA SANUR DI MAYA SANUR RESORT AND SPA**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Kadek Putri Janawati  
NIM. 2415854078**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2025**

**SKRIPSI**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SPA DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU PADA SPA AT  
MAYA SANUR DI MAYA SANUR RESORT AND SPA**

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



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Kadek Putri Janawati  
NIM. 2415854078**

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

## **ABSTRAK**

Putri Janawati, Ni Kadek. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Spa Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Pada Spa at Maya Sanur di Maya Sanur Resort And Spa. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: I Ketut Suarta, SE., M.Si.  
dan Pembimbing II: Ni Wayan Merry Nirmala Yani, SSI., MM

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Tamu, Spa, Servqual

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana mutu layanan Spa berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan tamu di Spa at Maya Sanur, bagian dari Maya Sanur Resort and Spa. Pengumpulan data dilakukan melalui berbagai metode, termasuk observasi langsung, distribusi kuesioner, dokumentasi, serta kajian pustaka. Teknik sampling yang diterapkan adalah simple random sampling, dengan jumlah responden sebanyak 99 tamu Spa. Kuesioner disampaikan secara daring menggunakan QR code dan tautan online. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS versi 27 for Windows, dengan metode analisis meliputi frekuensi, nilai rata-rata (mean), dan deviasi standar untuk menilai kualitas pelayanan Spa. Selanjutnya, analisis korelasi digunakan untuk menilai hubungan antara kualitas layanan dan tingkat kepuasan tamu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Spa di Spa at Maya Sanur tergolong sangat baik. Selain itu, analisis korelasi mengungkapkan adanya hubungan yang signifikan dan sangat kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan tamu, dengan koefisien korelasi mencapai 0,993.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## ABSTRACT

**Janawati, Ni Kadek Putri. (2025).** *Analysis of Spa Service Quality in Enhancing Guest Satisfaction at Spa at Maya Sanur in Maya Sanur Resort and Spa.* Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Bali State Polytechnic.

This undergraduate thesis has been supervised and approved by Supervisor I: I Ketut Suarta, SE., M.Si. and Supervisor II: Ni Wayan Merry Nirmala Yani, SSI.,MM

Keywords: Service Quality, Guest Satisfaction, Spa Services, Servqual

This study aims to examine the quality of spa services in enhancing guest satisfaction at Spa at Maya Sanur, Maya Sanur Resort and Spa. Data collection methods in this research included observation, questionnaire distribution, documentation, and literature study. The sampling technique used was simple random sampling, with a total of 99 respondents who were spa guests. Questionnaires were distributed to respondents online via QR codes and links. The data collected were analyzed using SPSS 27 for Windows, employing descriptive statistical techniques such as frequency, mean, and standard deviation to evaluate the quality of spa services. In addition, correlation analysis was conducted to measure the relationship between service quality and guest satisfaction. The results of the study show that the quality of spa services at Spa at Maya Sanur is categorized as excellent. The correlation analysis results indicate a strong and significant relationship between service quality and guest satisfaction, with a correlation coefficient of 0.993.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Spa dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu pada Spa at Maya Sanur di Maya Sanur Resort and Spa” dapat diselesaikan dengan baik serta tepat pada waktunya. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk menguraikan analisis kualitas pelayanan Spa dalam rangka meningkatkan kepuasan tamu di Spa at Maya Sanur, sekaligus sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penyusunan, penulis menghadapi berbagai tantangan dan kendala. Namun, berkat arahan, bimbingan, dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan tersebut dapat diatasi dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali, atas kesempatan yang diberikan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, STT.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata, atas kesempatan dan arahan dalam menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata, atas dukungan dan fasilitasi selama pendidikan di Jurusan Pariwisata.
4. Dr. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata, atas bimbingan dan kesempatan yang diberikan.
5. Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H., selaku Koordinator RPL, atas arahan dan dukungannya selama penulisan skripsi.
6. I Ketut Suarta, SE., M.Si, selaku Dosen Pembimbing I, atas pengarahan dan bimbingan yang sangat berharga.

7. Ni Wayan Merry Nirmala Yani, SSI., MM, selaku Dosen Pembimbing II, atas saran, ide, dan bimbingan yang diberikan selama penyusunan skripsi.
8. Seluruh dosen Jurusan Pariwisata dan Perhotelan yang telah membimbing penulis selama menempuh pendidikan.
9. Ni Made Lilis Suprianti selaku Director Corporate Spa and Wellness, serta I Gst. Nym. Parta Karminawati selaku Asisten Spa Manager, atas dukungan dan informasi yang diberikan.
10. Seluruh staf Maya Sanur Resort and Spa, khususnya Departemen Spa, yang membantu menyediakan data dan informasi untuk mendukung penyusunan skripsi.
11. Bapak Ibu Nengah Sudiasta dan Ni Made Sumiati, orang tua penulis, atas kasih sayang, pendidikan, dan doa sejak kecil hingga kini.
12. Keluarga serta rekan-rekan seangkatan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali, atas dukungan moral, motivasi, dan semangat yang diberikan.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu, mendukung, dan memotivasi penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Akhirnya, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi ilmu pengetahuan bagi seluruh pembaca, baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun pihak di luar institusi, guna menambah wawasan dan referensi akademik.

Penulis

Ni Kadek Putri Janawati

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| <b>HALAMAN SAMPUL</b> .....                            | i    |
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                             | ii   |
| <b>SKRIPSI</b> .....                                   | iii  |
| <b>HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN</b> ..... | iii  |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....                | iv   |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....                 | v    |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT</b> .....          | vi   |
| <b>ABSTRAK</b> .....                                   | vi   |
| <b>ABSTRACT</b> .....                                  | viii |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                            | ix   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                                | xi   |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                              | xiii |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                             | xiv  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                           | xvi  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                         | 1    |
| 1. 1 Latar Belakang.....                               | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                               | 6    |
| 1. 3 Tujuan Penelitian.....                            | 7    |
| 1. 4 Manfaat Penelitian.....                           | 7    |
| 1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....          | 8    |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....                   | 9    |
| 2.1 Landasan teori .....                               | 9    |
| 2.1.1 Hotel.....                                       | 11   |
| 2.1.2 Spa .....  | 11   |
| 2.1.3 Kualitas Pelayanan.....                          | 13   |
| 2.1.4 Dimensi Layanan .....                            | 17   |
| 2.1.5 Konsumen .....                                   | 18   |
| 2.1.6 Kepuasan Tamu .....                              | 20   |
| 2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....                   | 23   |
| 2.3 Hipotesis.....                                     | 25   |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....                 | 24   |
| 3.1 Lokasi dan Periode Penelitian.....                 | 24   |
| 3.2 Objek Penelitian .....                             | 25   |
| 3.3 Identifikasi Variabel.....                         | 25   |
| 3.4 Definisi Operasional Variabel.....                 | 25   |
| 3.5 Jenis dan Sumber Data .....                        | 25   |
| 3.6 Penentuan Populasi dan Sampel.....                 | 27   |
| 3.7 Pengumpulan Data .....                             | 29   |

|  |   |           |
|--|---|-----------|
| 3.8  | Analisis Data .....   | 31        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b> |   | <b>39</b> |
| 4.1  | Gambaran Umum Tempat Penelitian.....  | 39        |
| 4.1.1  | Sejarah Maya Sanur Resort and Spa .....   | 39        |
| 4.1.2.   | Bidang Usaha Maya Sanur Resort and Spa.....   | 42        |
| 4.1.3.   | Struktur Organisasi.....  | 47        |
| 4.1.4.   | Job Description.....  | 47        |
| 4.2  | Penyajian hasil - hasil Penelitian.....   | 52        |
| 4.2.1  | Analisis Kualitas Pelayanan Spa Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Pada Spa At Maya Sanur Di Maya Sanur Resort And Spa..... | 52        |
| 4.2.2  | Tingkat Kepuasan Tamu terhadap Kualitas Pelayanan Spa di Spa at Maya Sanur pada Maya Sanur Resort and Spa .....           | 67        |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>              |   | <b>68</b> |
| 5.1  | Simpulan .....  | 68        |
| 5.2  | Saran.....  | 68        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                        |   | <b>70</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                               |   | <b>72</b> |



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1. 1 Laporan Reservasi Spa at Maya Sanur Bulanan 2024 .....                          | 3  |
| Tabel 1. 2 Laporan Reservasi Spa at Maya Sanur Tahunan .....                               | 6  |
| Tabel 3. 1 Kualitas Layanan.....   | 26 |
| Tabel 3. 2 Kepuasan Tamu.....  | 27 |
| Tabel 3. 3 Interpretasi dari Analisis Korelasi.....  | 35 |
| Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Kewarganegaraan .....                       | 67 |
| Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                         | 69 |
| Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Rentang Usia .....                          | 69 |
| Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Tamu.....                             | 70 |
| Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Treatment.....                        | 70 |
| Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas.....  | 72 |
| Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas.....   | 75 |
| Tabel 4. 8 Kualitas Pelayanan – Hasil dari Frekuensi, Rata – Rata dan Simpangan Baku ..... | 76 |
| Tabel 4. 9 Kepuasan Tamu – Hasil dari Frekuensi, Rata – Rata dan Simpangan Baku .....      | 80 |
| Tabel 4. 10 Interpretasi dari Analisis Korelasi .....                                      | 84 |
| Tabel 4. 11 Hasil Analisis Korelasi.....   | 84 |

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 4. 1 Interpretasi dari Analisis Korelasi.....                   | 41 |
| Gambar 4. 2 Lokasi Maya Sanur Resort and Spa .....                     | 41 |
| Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Spa at Maya Resort and Spa (2024)..... | 48 |



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

|  |     |
|--|-----|
| Lampiran 1. Surat Ijin Meneliti Spa at Maya Sanur .....  | 72  |
| Lampiran 2. Observasi yang dilakukan oleh peneliti selama bekerja di Maya Sanur Resort and Spa .....     | 73  |
| Lampiran 3. Website Maya Sanur Resort and Spa .....  | 76  |
| Lampiran 4. Perusahaan Pemilik.....  | 77  |
| Lampiran 5. Rooms and Suites at Maya Sanur Resort and Spa.....   | 78  |
| Lampiran 6. Restaurants and Bar di Maya Sanur Resort and Spa .....                                       | 81  |
| Lampiran 7. Fasilitas Ruang Pernikahan dan Pertemuan di Maya Sanur Resort and Spa.....                   | 83  |
| Lampiran 8. Spa dan Wellness at Maya Sanur Resort and Spa .....  | 85  |
| Lampiran 9. Fasilitas di Maya Sanur Resort and Spa .....   | 86  |
| Lampiran 10. Maya Sanur Resort and Spa Organizational Chart.....   | 90  |
| Lampiran 11. Kuesioner.....  | 91  |
| Lampiran 12. QR Barcode Kuisisioner.....   | 97  |
| Lampiran 13. Profil Identitas Responden.....   | 98  |
| Lampiran 14. Tabulasi Data.....  | 106 |
| Lampiran 15. List R Table .....  | 112 |
| Lampiran 16. Hasil Uji Validitas .....   | 113 |
| Lampiran 17. Hasil Uji Reliabilitas .....  | 118 |
| Lampiran 18. Frekuensi, Rata-rata (Mean), dan Simpangan Baku (Standard Deviation) untuk Variabel X.....  | 121 |
| Lampiran 19. Frekuensi, Rata-rata (Mean), dan Simpangan Baku (Standard Deviation) untuk Variabel Y ..... | 123 |
| Lampiran 20. Hasil Analisis Korelasi .....   | 128 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelanggan saat ini mengharapkan kecepatan dan kenyamanan yang lebih besar untuk memenuhi harapan mereka. Pergeseran gaya hidup yang cepat, perkembangan teknologi informasi, dan tren menuju digitalisasi telah mengubah cara pelanggan berinteraksi dengan produk dan layanan. Saat ini, tuntutan utama pelanggan adalah layanan yang lebih efisien, lebih cepat, dan disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing. Pelanggan mencari pengalaman yang memberikan kecepatan dan kemudahan selain kebutuhan dasar, yang terlihat di sejumlah sektor industri. Pelanggan dapat menggunakan perangkat seluler dan aplikasi berbasis internet kapan saja untuk memesan barang atau jasa atau untuk mendapatkan informasi. Kepuasan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas produk, tetapi juga oleh kecepatan pelayanan Chakravarty, et al. (2014). Pelanggan yang mendapatkan pelayanan cepat dan efisien lebih cenderung merasa puas, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas dan retensi pelanggan. Maka kepuasan pelanggan, berhubungan erat dengan kemampuan perusahaan untuk memenuhi ekspektasi pelanggan dalam waktu yang cepat, termasuk dalam industry pariwisata, dimana kecepatan dan kenyamanan wisata yang menyenangkan dan berkesan.

Industri pariwisata adalah kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan

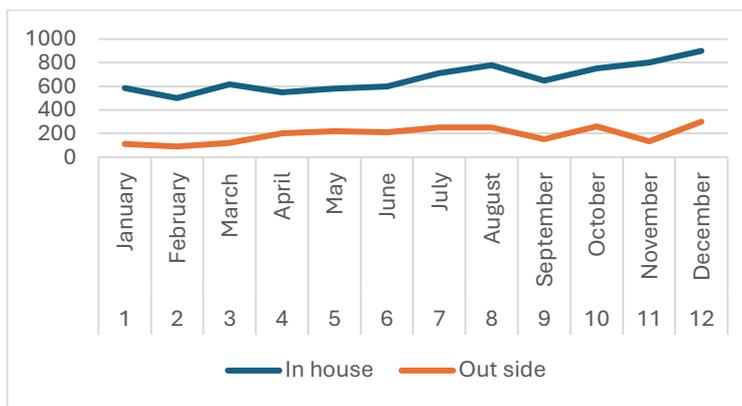
wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata (Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata). Tingkat kepuasan tamu yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas tamu dan reputasi hotel dan dengan memenuhi kebutuhan tamu secara konsisten akan berdampak positif pada citra dan keberlanjutan bisnis pariwisata. (Hayes, Ninemeier, dan Miller 2017). Pada industri pariwisata terdapat Industri Perhotelan yang menyediakan fasilitas segala sesuatunya berguna untuk menunjang kepuasan konsumen. (Wibisono & Achsa 2020) dan seiring meningkatnya permintaan wisatawan terhadap layanan yang tidak bersifat fungsional, namun juga menyentuh aspek kenyamanan dan relaksasi yaitu salah satu layanan yang sangat diminati oleh tamu yaitu Spa.

Spa tidak hanya menjadi tempat relaksasi, tetapi juga bagian dari pengalaman menyeluruh tamu selama menginap. Menurut Kotler dan Keller (2016), kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan serta meningkatkan loyalitas mereka. Dalam konteks layanan spa, kualitas pelayanan mencakup aspek seperti keramahan staf, keterampilan terapis, kebersihan fasilitas, kenyamanan ruang, hingga ketepatan waktu pelayanan (Tjiptono & Chandra, 2016). Oleh karena itu, penting bagi hotel untuk memastikan bahwa setiap elemen tersebut dapat memenuhi harapan tamu. Pelayanan jasa merupakan hal mendasar yang dapat menentukan keberhasilan suatu usaha dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kepuasan tamu merupakan faktor kunci dalam menciptakan loyalitas pelanggan. Menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2018), pelanggan yang puas cenderung akan melakukan pembelian ulang serta merekomendasikan layanan

kepada orang lain. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas pelayanan spa menjadi strategi penting untuk mendukung reputasi hotel dan meningkatkan kepuasan tamu. Evaluasi terhadap persepsi tamu mengenai kualitas layanan dapat menjadi dasar perbaikan dan inovasi.

**Tabel 1. 1** Laporan Reservasi Spa at Maya Sanur Bulanan 2024



Sumber : Spa at Maya Sanur 2024

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa reservasi kunjungan tamu spa untuk tamu *in-house* di Maya Sanur Resort and Spa mengalami kenaikan setiap bulannya dan terlihat sangat dominan dibandingkan dengan outside booking karena kebanyakan tamu *in-house* memiliki lebih banyak keuntungan seperti inclusion bagi tamu luxury escape, discount 20% untuk spa dan Maya Reward diberikan discount 5% untuk semua jenis treatment bagi tamu yang mengikuti member serta masih banyak keuntungan lainnya yang diperoleh bagi tamu yang menginap di Maya Sanur Resort and Spa

Maya Sanur Resort & Spa adalah sebuah resort yang menawarkan kemewahan menginap dengan keindahan tepi pantai. Berlokasi di pusat Sanur menjadikan resort ini semakin kental dengan nuansa alamnya yang klasik dan estetika Bali dengan menawarkan berbagai fasilitas seperti kamar dengan 6

tipe yang berbeda, kolam renang dengan berbagai jenis, *Fitness centre*, *Yoga class*, *Kids Club*, *Kids Playground*, *Maya Art Lounge*, *Restaurant* dengan tipe yang berbeda, dan Spa

Spa at Maya Sanur adalah layanan spa yang berlokasi di Maya Sanur Resort & Spa, yang terletak di kawasan Sanur, Bali, Indonesia. Maya Sanur Resort & Spa sendiri dikenal sebagai destinasi mewah yang menawarkan pengalaman relaksasi dan kenyamanan bagi para tamu. Spa ini dirancang untuk memberikan pengalaman santai dan pemulihan tubuh melalui berbagai perawatan dan terapi yang menyegarkan, yang menggabungkan teknik tradisional Bali dan pendekatan modern.

Pelayanan merupakan rangkaian aktivitas yang berlangsung melalui interaksi langsung antara individu dengan pihak lain atau dengan mesin secara fisik, yang bertujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan (Sinambela, 2014). Spa at Maya Sanur menyediakan layanan untuk tamu *in-house* maupun *outside* yaitu menikmati beragam opsi layanan perawatan yang mencakup pijat tradisional khas Bali, perawatan tubuh, facial, hingga terapi aromaterapi dan refleksiologi. Spa at Maya Sanur juga menawarkan perawatan khusus yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan pribadi setiap tamu, seperti paket perawatan selama 2 jam, jadi tamu dapat menikmati *balinese massage*, *body scrum* dan *fooot massage* dan juga jika tamu memesan untuk *couple* maka akan mendapatkan *free flower bath* dengan suasana yang tenang dan pemandangan yang indah dan juga menawarkan beberapa pilihan massage lainnya seperti *soothing maya massage*, *warm stone massage* dan yang lainnya. Spa at Maya Sanur juga menyediakan lingkungan yang

sempurna untuk menyegarkan pikiran, tubuh, dan jiwa seperti Yoga dan juga Gym dengan desain interior yang elegan dan fasilitas yang lengkap menjadikannya tempat yang ideal untuk melarikan diri dari kesibukan sehari-hari dan menikmati pengalaman relaksasi yang menyenangkan, untuk pemesanan yang dilakukan tamu bisa datang langsung dan online melalui whatsapp, email dan juga web booking,

Pada era digital saat ini, penggunaan sistem reservasi berbasis teknologi menjadi sangat penting untuk menunjang efisiensi dan efektivitas operasional di industri perhotelan dan spa. Khususnya pada Maya Sanur Resort and Spa sebagai salah satu destinasi wisata ternama, menggunakan sistem Zenoti yang digunakan untuk mengelola pesanan treatment bagi tamu yang sudah memesan sebelumnya, pada zenoti ini berisikan profil tamu, ketersediaan waktu, kamar treatment, schedule para pegawai, dan pembayaran yang akan dilakukan oleh tamu setelah melakukan treatment, serta Zenoty juga mencakup pendataan mengenai para member yoga dan gym seperti ( profil member, kehadiran member dalam kegiatan yoga, serta pembayaran member ). untuk manajemen reservasi layanan spa. Meskipun sistem ini dirancang untuk mempermudah proses pemesanan, pengelolaan jadwal, dan integrasi dengan sistem lainnya, para spa receptionist di Maya Sanur Resort and Spa menghadapi beberapa kendala dalam operasional sehari-hari.

Beberapa masalah yang mungkin timbul terkait dengan penggunaan Zenoti antara lain adalah kurangnya pemahaman teknis dalam menggunakan fitur-fitur sistem, kesulitan dalam mengelola pemesanan yang datang melalui berbagai

saluran (online dan langsung), atau bahkan kendala teknis terkait dengan perangkat keras dan konektivitas yang mengganggu kelancaran proses reservasi. Hal ini dapat memengaruhi kualitas pelayanan kepada tamu dan berdampak pada kepuasan pelanggan serta efisiensi operasional.

**Tabel 1. 2** Laporan Reservasi Spa at Maya Sanur Tahunan

| YEAR | ONLINE BOOKING | DIRECT BOOKING |
|------|----------------|----------------|
| 2022 | 45,5%          | 39,4%          |
| 2023 | 65%            | 50%            |
| 2024 | 84%            | 75%            |

Sumber : Spa at Maya Sanur 2024

Dari Tabel di atas menunjukkan bahwa reservasi spa treatment pada Spa at Maya Sanur setiap tahunnya mengalami kenaikan setiap tahunnya baik dari *Outside guest, Inhouse Guest* maupun *Repeater guest*.

Dengan latar belakang ini, maka penulis tertarik mengangkat judul Proposal Skripsi “Analisis Kualitas Pelayanan Spa dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu pada Spa at Maya Sanur di Maya Sanur Resort & Spa”

## 1.2 Rumusan Masalah

Merujuk pada latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, penulis merumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Spa pada Spa at Maya Sanur di Maya Sanur Resort and Spa ?
2. Bagaimana hubungan antara kualitas pelayanan dan upaya peningkatan pelayanan di Spa at Maya Sanur ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah adapun tujuan penelitian yang didapatkan dalam penelitian proposal ini dengan judul “Analisis kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan tamu pada Spa at Maya Sanur di Maya Sanur Resort and Spa.” adalah sebagai berikut:

1. Untuk Menganalisis Pelayanan Spa pada Spa at Maya Sanur di Maya Sanur Resort and Spa
2. Untuk Menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dan upaya untuk meningkatkan pelayanan pada Spa at Maya Sanur di Maya Sanur Resort and Spa

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi, baik dari sisi teoretis maupun praktis. Adapun manfaat yang diharapkan dapat dicapai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **1.4.1 Manfaat teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dengan menambah wawasan dan pengetahuan tentang pentingnya pelayanan untuk meningkatkan kepuasan tamu pada Spa at Maya Sanur di Maya Sanur Resort and Spa.

#### **1.4.2 Manfaat praktis**

1. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali khususnya sebagai sumber informasi bagi mahasiswa

Jurusan Pariwisata mengenai pentingnya pelayanan untuk meningkatkan kepuasan tamu.

## 2. Bagi Perusahaan

Bagi pihak manajemen hotel, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber masukan dan rekomendasi yang berguna sebagai bahan pertimbangan dalam upaya peningkatan pelayanan pada Spa Department di Maya Sanur Resort and Spa

## 3. Manfaat bagi peneliti

Bagi peneliti manfaat dari hasil penelitian ini dapat menambah wawasan atau pengetahuan tentang pelayanan untuk meningkatkan kepuasan tamu dan sebagai salah satu syarat untuk menyusun skripsi Diploma 4 Manajemen Bisnis Pariwisata Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

### **1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian**

Cakupan penelitian ini mencakup 'Analisis Kualitas Pelayanan Spa dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu pada Spa at Maya Sanur di Maya Sanur Resort and Spa'. Penelitian difokuskan pada kajian mengenai pemahaman karyawan terhadap kualitas pelayanan yang berperan dalam meningkatkan kepuasan tamu, khususnya pada Departemen Spa di Maya Sanur Resort and Spa. Variabel penelitian terdiri atas pelayanan sebagai variabel independen (X) dan kepuasan tamu sebagai variabel dependen (Y). Pembahasan mengenai ruang lingkup penelitian disajikan pada Bab 3 Metode Penelitian serta Bab 4 Pembahasan.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil observasi dan analisis data kuesioner yang dilakukan selama enam bulan terhadap pelayanan di Spa at Maya Sanur, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan telah berjalan secara optimal dan berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan tamu. Hal ini tercermin melalui dua indikator utama, yaitu kualitas layanan dan tingkat kepuasan tamu, yang dianalisis melalui pendekatan teori SERVQUAL serta didukung oleh literatur dan penelitian terdahulu.

##### **1. Kualitas Layanan**

Pelaksanaan kualitas layanan di Spa at Maya Sanur menunjukkan bahwa seluruh aspek pelayanan telah memenuhi standar layanan yang baik, bahkan melebihi ekspektasi tamu. Hal ini ditunjukkan melalui beberapa indikator berikut:

- Fasilitas dan Perlengkapan Spa dalam kondisi bersih, lengkap, dan nyaman. Penampilan staf yang rapi dan profesional memberikan kesan positif sejak awal.
- Informasi Pelayanan disampaikan secara jelas, akurat, dan transparan oleh staf. Staf juga mampu menangani keluhan dengan cara yang sopan, sabar, dan solutif.

- Ketepatan Waktu dan Responsivitas staf dalam melayani permintaan dan keluhan tamu sangat dihargai dan diapresiasi oleh tamu.
- Keramahan dan Profesionalisme staf meningkatkan rasa aman dan kepercayaan tamu terhadap layanan yang diberikan.
- Pemahaman terhadap Kebutuhan Tamu melalui layanan yang bersifat personal, penuh empati, serta penyesuaian terhadap preferensi dan kondisi kesehatan tamu.

Kelima indikator tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Spa at Maya Sanur telah memenuhi dimensi SERVQUAL, yaitu: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

## 2. Kepuasan Tamu

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa tingkat kepuasan tamu sangat tinggi, yang ditunjukkan melalui beberapa indikator utama, antara lain:

- Pelayanan sesuai atau melebihi ekspektasi awal tamu, bahkan dibandingkan dengan spa lain.
- Kepuasan berkontribusi signifikan terhadap niat kunjungan ulang, dibuktikan dengan adanya niat untuk kembali dan promosi dari mulut ke mulut.
- Fasilitas yang nyaman dan profesionalisme staf menjadi aspek penting dalam membentuk kepuasan tamu secara menyeluruh.
- Transparansi biaya menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi persepsi keadilan dan kepuasan pelanggan.

- Promo dan program loyalitas seperti diskon, poin reward, dan hadiah, turut meningkatkan kepuasan serta mendorong retensi pelanggan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Spa at Maya Sanur berhasil mengimplementasikan kualitas pelayanan yang tinggi, baik dari sisi fisik, sikap staf, hingga strategi komunikasi dan pemasaran. Pelayanan yang unggul tersebut berdampak langsung terhadap tingkat kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya memperkuat loyalitas tamu serta meningkatkan daya saing Spa at Maya Sanur di industri layanan spa.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan, berikut beberapa saran yang dapat diberikan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan spa di Maya Sanur Resort and Spa:

### 1. Untuk Penelitian Selanjutnya

Dikarenakan penelitian ini hanya berfokus pada hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan tamu, maka disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk menambahkan variabel lain yang juga dapat memengaruhi kepuasan tamu, seperti harga layanan, loyalitas pelanggan, reputasi merek, atau pengalaman tamu sebelumnya.

### 2. Untuk Manajemen Maya Sanur Resort and Spa

#### a) Pelatihan dan Peningkatan Kompetensi SDM

Disarankan agar manajemen hotel secara berkala mengadakan pelatihan layanan prima bagi seluruh staf spa, baik yang sudah tetap maupun yang masih trainee.

Pelatihan ini perlu mencakup aspek keterampilan teknis, komunikasi, serta pemahaman mendalam tentang produk perawatan dan kebutuhan tamu secara individual.

b) Peningkatan Aspek Empati dan Personalisasi

Staf diharapkan dapat meningkatkan empati dan memberikan pelayanan yang lebih personal sesuai preferensi tamu. Salah satunya dapat dilakukan melalui briefing rutin, pengisian formulir preferensi tamu, dan evaluasi kepuasan pasca layanan.

c) Penyediaan Media Informasi Spa yang Lebih Menarik

Disarankan untuk membuat media komunikasi visual seperti brosur atau poster informatif yang menjelaskan layanan spa, manfaat setiap treatment, serta tips perawatan tubuh. Media ini dapat membantu tamu dalam memilih layanan yang sesuai dan menciptakan pengalaman yang lebih menyenangkan.

Dengan penerapan saran-saran tersebut, diharapkan Maya Sanur Resort and Spa dapat meningkatkan kualitas pelayanannya di bagian spa secara berkelanjutan, sekaligus memperkuat kepuasan dan loyalitas tamu.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Aryani, M. (2021). *Analisis Digital Marketing Pada Hotel Kila Di Kabupaten Lombok Barat Terhadap Kepuasan Konsumen*. <https://ejournal.undikma.ac.id/index.php/visionary/article/view/4085#>
- Bagyono. (2018). *Manajemen Housekeeping Hotel*. Alfabeta.
- Chakravarty, A., et al. (2014). The impact of customer satisfaction and speed of service on loyalty and customer retention. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 21(6), 935-944.
- Hariyanto, D. & U. N. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel JW Marriott Surabaya. *Journal Ilmu Manajemen*, 2(4), 1759–1769.
- Hamzah, F., Setiyariski, R., & Ghani, Y. A. (2020). Analisis Kepuasan Terhadap Loyalitas Tamu Menginap di Hotel Berbintang Kota Bandung. *Altasia: Jurnal Pariwisata Indonesia*, 2(2), 99–106. <https://doi.org/10.37253/altasia.v2i2.551>
- Hayes, D. K., Ninemeier, J. D., & Miller, A. A. (2017). *Hotel operations management* (3rd ed.). Pearson.
- Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F. (2018). *Pengantar Manajemen Hospitality*. Pemalang: PT Nasya Expanding Management.
- Indrayana, I. P. E., Andita, K., Pratiwi, D., Par, S. S., & Par, M. (2024). *OPTIMALISASI SISTEM RESERVASI HOTEL DENGAN TEKNOLOGI TERKINI: STUDI KASUS PADA DISCOVERY KARTIKA PLAZA HOTEL*. 2(1), 72–77. <https://doi.org/10.52352/jhm.v2i1.1303>
- Kasavana, M. L. (2017). *Managing Front Office Operations* (10th ed.). Educational Institute of the American Hotel & Motel Association.
- Kementerian Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi Republik Indonesia. (1986). Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM/37/PW/304/MPPT-86 tentang Ketentuan Usaha dan Penggolongan Hotel.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (14th ed.). Pearson Education.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2018).\* *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*. Pearson Education.
- Makassar, U. N. (2025). *Strategi Inovatif untuk Meningkatkan Kunjungan dan Loyalitas Tamu di Hotel RedDoorz Makassar*. 66–74.
- Miles, Matthew B.; Huberman, Michael; Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis A Method Sourcebook*. SAGE Publications.
- Naru, P. A., Sara, K., & Mude, A. (2022). Perancangan Dan Implementasi Sistem Manajemen Pelayanan Hotel Samudra Berbasis Web. *Simtek : Jurnal Sistem Informasi Dan Teknik Komputer*, 7(2), 87–93. <https://doi.org/10.51876/simtek.v7i2.139>
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan

- Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 3(1), 31–37. <https://jurnal.akparda.ac.id/index.php/jurnalnusantara/article/view/32>
- O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2016).\* Introduction to Information Systems. McGraw-Hill Education.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pemerintah Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11.
- Purnama, F., Ikhsan, M., & Syah, T. (2021). Implementasi Sistem Informasi Reservasi Hotel Syariah di Kota Jambi Berbasis Website. *Arcitech: Journal of Computer Science and Artificial Intelligence*, 1(2), 73. <https://doi.org/10.29240/arcitech.v1i2.4065>
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, A. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif, dan R&D*, penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, P. D. (2016). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta.
- Zardila, Rika. (2019). “Pengaruh Promosi Produk dan Pelayanan Bank Syari’ah Terhadap Minat Nasabah Menabung”. *Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Ekonomi Syari’ah*, UIN Ar-Raniry Banda Aceh.