

PAPER NAME

**91\_8D\_I Pande Kadek Agung Yasa - Pande Agung Yasa  
e Agung.pdf**

AUTHOR

**Pande Agung Yasa**

WORD COUNT

**31485 Words**

CHARACTER COUNT

**177338 Characters**

PAGE COUNT

**166 Pages**

FILE SIZE

**4.5MB**

SUBMISSION DATE

**Aug 7, 2024 12:23 PM GMT+8**

REPORT DATE

**Aug 7, 2024 12:25 PM GMT+8****● 35% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 29% Internet database
- 12% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 25% Submitted Works database

**SKRIPSI**

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



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Pande Kadek Agung Yasa**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

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

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

**3** SKRIPSI

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

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

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

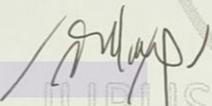
**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

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

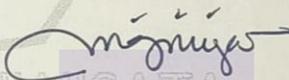
Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan  
Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali  
pada Jumat, 28 Juni 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,



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



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

3

Mengetahui

Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali



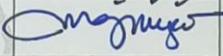
**Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par**  
NIP.19840908200812200

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Skripsi berjudul:

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

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

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

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI**

Mengetahui  
Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali



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

## HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

3

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Pande Kadek Agung Yasa

NIM : 2015834004

Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata

Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

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

3  
Yang ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata merupakan hasil karya saya. Semua informasi yang tercantum dalam skripsi yang berasal dari karya orang lain telah diberikan penghargaan dengan mencantumkan nama sumber penulis dengan benar sesuai norma, kaidah, dan norma akademik.

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

Badung, 18 Juli 2024



I Pande Kadek Agung Yasa

## ABSTRACT

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

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

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

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

## ABSTRAK

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

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

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

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

## KATA PENGANTAR

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

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

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

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

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

**Penulis**

**I Pande Kadek Agung Yasa**

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN SKRIPSI.....	iii
<sup>3</sup> HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN .....	v
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	vi
ABSTRACT .....	vii
ABSTRAK .....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
<sup>76</sup> <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1 Landasan Teori .....	6
2.1.1 Tinjauan Tentang Hotel.....	6
2.1.2 Wellness Tourism .....	8

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

## DAFTAR TABEL

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

## DAFTAR GAMBAR

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

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

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

## PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 1.2 Rumusan Masalah

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

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

## 1.3 Tujuan Penelitian

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

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

## 1.4 Manfaat Penelitian

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

### 1. Manfaat Teoritis

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

## 3 2. Manfaat Praktis

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

## TINJAUAN PUSTAKA

## 2.1 Landasan Teori

Landasan teori merupakan teori-teori yang telah ada sebelumnya yang relevan dengan topik penelitian, atau dapat berupa konsep-konsep yang telah dikembangkan dalam konteks penelitian sebelumnya (Jayanti & Meilinda, 2023). Adapun teori-teori yang penulis gunakan adalah mengenai *Resort dan Spa*, *Wellness Tourism*, dan *Guest Satisfaction*.

## 2.1.1 Tinjauan Tentang Hotel

Menurut Bagyono (2014) mendefinisikan hotel sebagai sebuah bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial yang ditawarkan kepada seseorang atau sekelompok orang yang menyediakan akomodasi, makanan dan minuman dan jasa penunjang lainnya sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan teknologi.

Menurut Arjana (2016) berdasarkan lokasinya hotel dapat diklasifikasikan menjadi empat meliputi:

1. *city* hotel adalah yang terletak di pusat kota;
2. *down town* hotel adalah hotel yang terletak didekat pusat perdagangan dan perbelanjaan;
3. *sub-urban* hotel adalah hotel yang terletak dipinggir kota;
4. *resort* hotel adalah hotel yang terletak di tempat-tempat wisata.

Pada penelitian ini penulis melakukan penelitian pada *resort* dan *spa* yang merupakan salah satu klasifikasi dari hotel, di mana terdapat beberapa penjelasan mengenai pengertian *resort* dan *spa*, yang meliputi:

*Resort* merupakan suatu tempat menginap yang dilengkapi dengan fasilitas khusus untuk relaksasi, selain itu juga dapat digunakan sebagai tempat untuk melakukan kegiatan yang berhubungan dengan olahraga (Agilika et al., 2021). Sedangkan Bagyono (2014) mengatakan bahwa *resort* adalah jenis akomodasi yang disediakan bagi setiap orang untuk mendapatkan pelayanan penginapan, makan dan minum serta pelayanan lainnya yang dikelola secara komersial dan profesional. Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa *resort* adalah salah satu usaha akomodasi yang terletak di kawasan obyek wisata, yang fasilitas utamanya berupa kamar, makanan dan minuman serta fasilitas pendukung lain yang khusus di sediakan bagi tamu untuk kegiatan bersantai, relaksasi maupun berolahraga.

Agilika et al (2021) menyebutkan bahwa *resort* dapat dibagi menjadi beberapa jenis seperti:

1. *mountain resort* adalah *resort* yang terletak di area pegunungan;
2. *beach resort* adalah *resort* yang terletak di kawasan pantai;
3. *lake resort* adalah *resort* yang terletak di daerah danau;
4. *hill resort* adalah *resort* yang terletak di kawasan perbukitan;
5. *forest resort* adalah *resort* yang terletak di area sekitar hutan.

The Westin Resort Nusa Dua Bali merupakan *resort* hotel yang termasuk kedalam kategori *beach resort* di mana lokasi The Westin Resort Nusa Dua Bali berada tepat di depan pantai Nusa Dua dan dekat dengan beberapa objek wisata

seperti Garuda Wisnu Kencana dan Pura Uluwatu. The Westin Resort Nusa Dua Bali berdiri diatas lahan yang luas di mana hal ini memungkinkan wisatawan untuk melakukan berbagai aktivitas selama menginap.

Spa menurut Azizah dan Herawati (2019) merupakan suatu upaya kesehatan tradisional dengan pendekatan holistik berupa perawatan menyeluruh menggunakan kombinasi, keterampilan hidro terapi, pijat, aroma terapi, serta pelayanan makanan dan minuman sehat. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2014 tentang Pelayanan Kesehatan Spa, yang merupakan salah satu jenis pelayanan kesehatan tradisional yang menggunakan keterampilan dan ramuan dengan pendekatan holistik untuk menyeimbangkan tubuh, pikiran dan jiwa (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2014).

Dari pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa spa merupakan salah satu jenis pelayanan kesehatan yang menggunakan pendekatan holistik sebagai suatu metode pengobatan komprehensif yang memadukan antara pijat dan aroma terapi dengan tujuan untuk menyeimbangkan pikiran, tubuh dan jiwa.

### 2.1.2 Wellness Tourism

Pada dasarnya *wellness tourism* adalah jenis wisata minat khusus yang bertujuan untuk menjaga kebugaran wisatawan selama dan setelah melakukan perjalanan wisata (Rahyuda, 2022). Menurut Kaspar dalam Apsari (2019) *wellness tourism* adalah produk berupa jasa pariwisata yang dikembangkan dan diciptakan dengan cara yang berbeda-beda tergantung dari kondisi destinasi, baik dari segi lingkungan maupun sosial. Dalam konsep bisnis pariwisata, *wellness tourism* merupakan bagian dari *health tourism*, yang tergolong ke dalam wisata pencegahan

penyakit (<sup>13</sup> *illness prevention tourism*), yang tergolong dalam jasa kesehatan dan kebugaran. Sunaryo (2023) mendeskripsikan bahwa *wellness tourism* dapat dibagi menjadi enam dimensi, yakni:

a. *Social wellness*

<sup>11</sup> *Social Wellness* adalah proses membangun dan memelihara kesehatan atau hubungan yang sehat melalui pilihan yang dibuat individu untuk dirinya sendiri.

<sup>11</sup> Hal ini mencakup rumah, pekerjaan, persahabatan, dan hubungan dengan orang-orang yang memberikan kesehatan atau *wellness*, baik dalam lingkungan sosial (masyarakat umum) maupun fisik individu.

b. *Physical wellness*

*Physical wellness* adalah proses pengambilan pilihan yang membuat tubuh menjadi lebih fleksibel, energik, dan kuat. Dalam hal ini, keputusan yang diambil yaitu: olahraga, istirahat, mengonsumsi nutrisi yang cukup, tepat dan baik, manajemen stres, dan keputusan dalam menggunakan <sup>11</sup> alkohol dan obat-obatan secara bertanggung jawab.

c. *Emotional wellness*

*Emotional wellness* adalah proses menerima nilai-nilai, berdialog dengan diri sendiri, dan menghasilkan, mengenali, dan mengekspresikan emosi dengan cara yang sehat. Aspek ini juga mencakup bagaimana menciptakan dan memelihara citra diri yang positif dan realistis serta bagaimana memilih untuk mengekspresikan perilaku hidup sehat ketika berbicara tentang emosi takut, marah, sedih, dan gembira

d. *Intellectual wellness*

*Intellectual wellness* atau kesejahteraan intelektual merupakan proses refleksi diri dalam menciptakan pemahaman dan apresiasi yang lebih mendalam terhadap diri sendiri dan lingkungan. Dalam hal ini, kemampuan membina hubungan dengan lingkungan dengan menerima dan membenarkan pendapat serta penilaian seseorang<sup>125</sup> merupakan salah satu hal yang dapat diterapkan dalam dimensi ini.

e. *Environmental wellness*

*Environmental wellness* adalah proses pengambilan keputusan<sup>11</sup> untuk mempertahankan atau meningkatkan kualitas hidup. Penerapan dimensi ini adalah bagaimana menggunakan air, udara, tanah, dan energi secara bertanggung jawab untuk mempertahankan kelangsungan hidup manusia, hewan, dan tumbuhan sehingga generasi mendatang dari semua<sup>11</sup> spesies dapat bertahan hidup dan berkembang.

f. *Spiritual wellness*

<sup>11</sup> *Spiritual wellness* merupakan proses menemukan makna dan tujuan hidup yang didukung oleh tindakan yang mengungkapkan nilai-nilai luhur. Hal ini mencakup penerimaan terhadap konsep ketuhanan, kesatuan, keberagaman, dan keunikan setiap individu, kebutuhan bermasyarakat, serta tanggung jawab terhadap diri sendiri dan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, maka *wellness tourism* adalah wisata yang menitik beratkan pada kesehatan dan kesejahteraan kondisi tubuh seseorang, termasuk perawatan, relaksasi jasmani dan rohani, guna meningkatkan serta

memelihara kondisi jasmani dan rohani seseorang, termasuk aspek ekologi dan sosial.

Penelitian *wellness tourism* yang dilakukan dalam penelitian ini, berfokus pada *resort* dan *spa* yang dirancang untuk memelihara kesehatan fisik dan mental, kenyamanan, serta kebugaran bagi para tamu yang juga berdampak pada lingkungan dan masyarakat.

### 2.1.3 Guest Satisfaction

Menurut Kotler (1973), *satisfaction is a function of the closeness between expectations and the product's perceived performance. If performance falls short of expectations, the consumer is disappointed; if it meets expectations, the consumer is satisfied; if it exceeds expectations, the consumer is delighted.* Dalam bahasa Indonesia, kepuasan adalah sebuah fungsi di antara kedekatan harapan konsumen dengan kinerja produk yang dirasakan. Konsumen akan kecewa ketika kinerja tidak sesuai dengan harapan mereka. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas dan jika kinerja melebihi harapan, konsumen akan senang. *Guest satisfaction* merupakan tingkat emosi yang dimiliki seseorang terkait dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan yang diinginkan setelah mengonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa (Luo et al., 2018). *Guest satisfaction* adalah hasil dari penilaian tamu bahwa barang atau jasa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan yang berbeda-beda, dan keseluruhan sikap yang ditunjukkan tamu setelah menggunakannya (Sahlan et al., 2019). Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat dikatakan bahwa *guest satisfaction* adalah derajat terpenuhinya keinginan

konsumen secara positif yang dihasilkan dari kesesuaian antara persepsi tamu dengan kenyataan yang diterima, baik produk maupun jasa.

Pada penelitian ini *guest satisfaction* mengacu pada penerapan konsep *wellness* yang memberikan kenyamanan dan kesenangan kepada tamu sehingga tercipta kesejahteraan fisik, mental, dan pikiran tamu.

## 2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya merupakan penelitian yang berdasarkan hasil penelitian lain yang berkaitan dengan penelitian ini yang telah dilakukan sebelumnya. Dalam studi sebelumnya, yang digunakan sebagai perbandingan penelitian saat ini untuk mengidentifikasi kesamaan dan perbedaannya. Penelitian tersebut kemudian dijelaskan secara singkat dan dijadikan sebagai acuan untuk melengkapi penelitian ini. Adapun hasil penelitian sebelumnya yang dijadikan rujukan dalam melengkapi penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya

NO	Penelitian Sebelumnya	Persamaan	Perbedaan
1	(Utama, 2021) dalam <i>Health and Wellness Tourism: Jenis dan Potensi Pengembangan di Bali</i>	Pembahasan yang sama mengenai <i>wellness tourism</i> . Sama-sama membahas perkembangan <i>wellness tourism</i> di pulau Bali.	Variabel, tempat dan waktu penelitian. Pembahasan <i>wellness tourism</i> cenderung pada destinasi wisata.
2	(Pratiwi et al., 2021) dalam <i>Building the Trust for The Tourism Destination Resiliency in New Normal Society (The Role of Wellness Tourism System)</i>	Sama-sama membahas konsep <i>wellness tourism</i> . Sama-sama membahas kepuasan tamu pada <i>new normal era</i>	Variabel, fokus pembahasan pada destinasi wisata, tahun penelitian, lokasi penelitian.
3	(Friani et al., 2021) dalam "Peran Wellness Tourism	Pembahasan mengenai <i>wellness</i>	Lokasi penelitian dan waktu

NO	Penelitian Sebelumnya	Persamaan	Perbedaan
17	Terhadap Lama Tinggal Wisatawan di Oberoi Hotel Lombok”	<i>tourism</i> dan kepuasan tamu	pelaksanaan penelitian serta salah satu variabel berbeda
4	(Liberato et al., 2021) dalam <i>Satisfaction and Loyalty evaluation Towards Health and Wellness Destination</i> ”	Topik variabel membahas <i>wellness tourism</i> dan <i>satisfaction</i>	Lokasi penelitian dan waktu dilakukannya penelitian.
5	(Sunaryo et al., 2023) dalam “Strategi Pemasaran <i>Wellness Tourism</i> Melalui Media Sosial”	Sama-sama membahas variabel <i>wellness tourism</i> Sama-sama membahas kepuasan tamu	Salah satu variabel berbeda, tahun dan lokasi penelitian.
6	(Tangchung et al., 2023) dalam <i>Wellness Tourism Enhances Elderly Life Satisfaction</i> ”	Sama-sama membahas variabel <i>wellness tourism</i> dan <i>satisfaction</i> Sama-sama membahas strategi dalam mengembangkan <i>wellness tourism</i>	Lokasi penelitian dan waktu dilakukannya penelitian.

Kajian pertama dilakukan pada tahun 2021 oleh I Gusti Bagus Rai Utama dengan judul penelitian “*Health and Wellness Tourism: Jenis dan Potensi Pengembangan di Bali*”, membahas identifikasi dan deskripsi tentang kesehatan termasuk kesejahteraan industri pariwisata, serta gambaran singkat tentang tren wisata kesehatan dan kebugaran di dunia, Indonesia, dan Bali. Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah *health and wellness tourism* terbukti menjadi kekuatan dan peluang bagi produk industri pariwisata inovatif di Bali. Terdapat persamaan dan perbedaan dalam penelitian yang dilakukan oleh I Gusti Bagus Rai Utama, di mana sama-sama membahas *wellness tourism*. Terdapat pula perbedaan pada salah

satu variabel yang diteliti, di mana peneliti membahas *wellness* dan *guest satisfaction*, sementara pada jurnal membahas *health and wellness tourism*.

Kajian kedua dilakukan oleh Ratih Pratiwi, Rizal Rama dan Nofita Sulistiyanti pada tahun 2021, pada jurnal yang berjudul *Building the Trust for The Tourism Destination Resiliency in New Normal Society (The Role of Wellness Tourism System)*". Penelitian ini mengkaji penggunaan konsep *wellness* sebagai upaya kesiapsiagaan menghadapi situasi akibat krisis pandemi COVID-19 pada industri pariwisata. Implementasi konsep *wellness* merupakan salah satu inisiatif yang dapat dilakukan destinasi wisata di negara berkembang, guna memberikan ketenangan pikiran dan kepercayaan diri pengunjung terhadap hadirnya layanan kesehatan dan kuliner yang memiliki fungsi untuk meningkatkan kekebalan tubuh. Adapun persamaan dan perbedaan dalam penelitian yang dilakukan oleh Ratih Pratiwi, Rizal Rama dan Nofita Sulistiyanti di mana persamaan terletak pada penerapan konsep *wellness* yang digunakan sebagai inisiatif yang dapat ditinjaulanjuti saat ini. Sedangkan yang membedakan penelitian ini adalah tahun penelitian, lokasi penelitian, dan fokus penelitian ini pada destinasi wisata, sedangkan peneliti melakukan penelitian pada *resort* dan *spa*.

Kajian ketiga dilakukan oleh Ni Made Friani, Ni luh Putu Damayanti dan I Wayan Suteja pada tahun 2021 dalam *Peran Wellness Tourism Terhadap Lama Tinggal Wisatawan di Oberoi Hotel Lombok*" Studi yang dilakukan di Oberoi Hotel Lombok ini memiliki tujuan untuk menyelidiki dampak *wellness activities* terhadap durasi kunjungan wisatawan. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data kualitatif dengan melibatkan berbagai pihak seperti Manajer SPA, Senior SPA,

Tim Pemasaran, serta para tamu. Adapun <sup>151</sup> persamaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan meliputi sama-sama melakukan penelitian tentang *wellness tourism*, kepuasan tamu serta <sup>202</sup> teknik pengumpulan data yang mencakup wawancara secara mendalam, observasi, dan analisis dokumen. Sedangkan perbedaannya terletak pada tahun dilakukannya penelitian, lokasi serta salah satu variabel yang berbeda.

Kajian keempat dilakukan oleh Liberato Dalia Filipa, Ana Sofia dan Liberto Pedro Manuel pada tahun 2021 dalam <sup>41</sup> *Satisfaction and Loyalty evaluation Towards Health and Wellness Destination*". Saat ini, destinasi pariwisata yang sukses harus menawarkan keragaman dan produk pariwisata baru, mengatasi permintaan minat khusus, sehingga memungkinkan untuk membingkai pariwisata kesehatan dan kesejahteraan, dengan penekanan khusus pada pariwisata termal. <sup>80</sup> Penelitian ini mempunyai persamaan dan perbedaan dengan penelitian peneliti, di mana persamaannya terletak pada pembahasan *wellness tourism* dan *guest satisfaction* sebagai topik variabel utama. Sementara perbedaan pada penelitian ini membahas destinasi sedangkan penulis membahas *resort* serta tahun dan lokasi dilakukannya penelitian.

Kajian kelima dilakukan oleh <sup>19</sup> Sunaryo, Sri Astutiningsih, Sri Wahyono, dan Puteri Shabrina Adani pada tahun 2023, dengan judul jurnal "Strategi Pemasaran *Wellness Tourism* Melalui Media Sosial". Penelitian ini mengkaji <sup>19</sup> peningkatan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara pada *wellness tourism* dengan pengoptimalisasian media sosial. Potensi pemasaran *wellness tourism* ini menggunakan *platform* media sosial di negara tersebut. Di mana <sup>19</sup> hasil penelitian ini

menunjukkan bahwa strategi pemasaran menggunakan media sosial dapat meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan manca negara. Terdapat persamaan dan perbedaan pada penelitian yang dilakukan oleh Sunaryo, Sri Astutiningsih, Sri Wahyono, dan Puteri Shabrina Adani dengan penelitian yang saat ini peneliti lakukan. Persamaannya yaitu variabel yang diteliti yakni *wellness tourism*.

Sedangkan perbedaannya adalah pada penelitian terdahulu membahas tentang strategi pemasaran sedangkan penelitian ini membahas *guest satisfaction* serta terdapat perbedaan pada tahun dan tempat dilakukannya penelitian.

Kajian keenam dilakukan oleh Kan Tangchung, Ku Edward C.S, Lai Tzuching, Hsu Poyi dan Hsu Shih Chieh dalam “*Wellness Tourism Enhances Elderly Life Satisfaction*”. Studi ini membahas bagaimana berbagi budaya lokal dan nilai-nilai altruistik dari para lansia mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap perjalanan dan kepuasan hidup melalui pemilihan produk pariwisata. Temuan penelitian menunjukkan bahwa para lansia berharap untuk berlibur bersama anggota lain untuk menikmati nilai-nilai lokal dari wisata kesehatan di tujuan wisata, penyedia layanan menyediakan produk pariwisata yang sesuai dan khusus untuk menarik wisatawan lanjut usia. Begitu pula dengan pelaku bisnis perhotelan, akan memberikan fasilitas yang lebih menyenangkan bagi para lansia. Penelitian ini mempunyai persamaan dan perbedaan dengan penelitian peneliti, di mana persamaannya terletak pada pembahasan *wellnes tourism* dan *satisfaction*. Adapun perbedaan karya Kan Tangchung, Ku Edward C.S, Lai Tzuching, Hsu Poyi dan Hsu Shih Chieh dengan penulis adalah pembahasan pada karya ini fokus membahas

destinasi dan lansia, sedangkan penulis membahas *resort* dan tamu serta terdapat perbedaan tempat dan tahun dilakukannya penelitian.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## 5 BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di The Westin Resort Nusa Dua Bali, yang terletak pada kawasan International Tourism Development Corporation (ITDC). Penelitian ini dilaksanakan selama penulis melakukan praktek kerja lapangan pada periode maret sampai Juli 2024 dengan mempertimbangkan data yang diperoleh dari manajemen.

#### 5 3.2 Objek Penelitian

Tujuan pemilihan objek dalam penelitian adalah untuk memutuskan jawaban yang digunakan dalam menyimpulkan hasil penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah implementasi konsep *wellness tourism* dalam rangka meningkatkan *guest satisfaction* di The Westin Resort Nusa Dua Bali.

#### 3 3.3 Identifikasi Variabel

Variabel adalah suatu hal yang bisa diukur dan bisa mempengaruhi hasil penelitian. Langkah-langkah mengidentifikasi variabel penelitian merupakan hal yang penting untuk dilakukan secara berurutan dan terstruktur guna mempermudah penentuan alat pengumpul data dan penentuan data analisis yang akan digunakan. Menurut Budiastuti & Bandur (2018) variabel merupakan karakteristik dan atribut yang dapat diukur melalui penelitian instrumen berupa (uji, angket, dan observasi), yang mana setiap individu mempunyai perbedaan nilai/skor. Berdasarkan teori dari Sunaryo et al., (2023) *wellness tourism* terdiri dari enam dimensi yaitu: *social*

<sup>67</sup> *wellness, physical wellness, emotional wellness, Intellectual wellness, environmental wellness* dan *spiritual wellness*.<sup>74</sup> Adapun variabel yang akan diteliti pada penelitian ini yaitu *wellness tourism* dan *guest satisfaction*.

<sup>264</sup> **Tabel 3. 1** Identifikasi Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	
<i>Wellness tourism</i> (Sunaryo et al., 2023)	<i>Social</i>	Keramah tamahan yang diberikan staf menciptakan lingkungan sosial yang sehat	
		Tempat-tempat bersantai pada <i>resort</i> memberikan kesempatan tamu untuk bersosialisasi dengan tamu lain	
	<i>Physical</i>	Disediakannya berbagai menu makanan dan minuman yang berorientasi pada kesehatan membuat tamu merasa lebih sehat selama menginap	
		Fasilitas kebugaran dan <i>resort activity</i> yang lengkap meningkatkan kesehatan fisik tamu selama menginap <sup>47</sup>	
	<i>Emotional</i>	Staf <i>resort</i> yang responsif dan perhatian terhadap detail membuat tamu merasa dihargai dan diperhatikan sepanjang waktu	
	<i>Intellectual</i>	Staf hotel mampu menyampaikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami tamu	
		Tamu mendapatkan wawasan dan keterampilan baru dengan mengikuti <i>resort activity</i> saat menginap	
	<i>Environmental</i>	Adanya kebijakan dalam praktik ramah lingkungan menciptakan lingkungan yang bersih, sehat, rapi dan berkelanjutan membuat tamu nyaman selama tinggal	
		Terdapat area hijau dengan alam sekitar yang masih asri memberikan ketenangan saat saya menginap	
	<i>Spiritual</i>	<i>Treatment</i> spa, yoga dan meditasi yang diberikan membangun ketenangan dan konsentrasi spiritualitas tamu saat menginap	
	Guest Satisfaction	Kesesuaian harga	Kesesuaian harga dengan realisasi yang diperoleh

Variabel	Dimensi	Indikator
(Pratiwi & Jatra, 2021)	Kepuasan terhadap produk	Kepuasan terhadap produk yang ditawarkan
	Perasaan senang	Perasaan senang saat dan setelah melakukan perjalanan
	Sesuai dengan harapan	Fasilitas dan layanan dengan konsep <i>wellness</i> sesuai dengan harapan
	Pelayanan memuaskan	Pelayanan keseluruhan memuaskan dan akan menginap kembali di The Westin Resort Nusa Dua Bali

### 3.4 Definisi Operasional Variabel

Dalam sebuah penelitian, mendefinisikan variabel operasional sangat penting adanya guna mempermudah dalam mengamati dan mengukur variabel yang digunakan dalam penelitian. Definisi operasional variabel adalah batasan dan cara pengukuran variabel yang akan diteliti, Definisi operasional dibuat guna mempermudah dalam menjaga konsistensi pengumpulan data, menghindari perbedaan interpretasi dan membatasi ruang lingkup variabel (Purwanto, 2019).

#### 3.4.1 *Wellness Tourism*

Dimensi penelitian dalam variabel ini diukur dengan indikator-indikator yang sesuai dan diimplementasikan di The Westin Resort Nusa Dua Bali. Terdapat enam dimensi yang dibagi menjadi beberapa indikator pada masing-masing dimensi yang meliputi:

##### 1. *Social wellness*

*Social Wellness* adalah proses membangun dan memelihara kesehatan atau hubungan yang sehat melalui pilihan yang dibuat individu untuk dirinya sendiri. Hal

ini mencakup rumah, pekerjaan, persahabatan, dan hubungan dengan orang-orang yang memberikan kesehatan atau *wellness*, baik dalam lingkungan sosial (masyarakat umum) maupun fisik individu. *Social wellness* dalam penelitian ini meliputi:

- a. Keramah tamahan yang diberikan staf kepada tamu menciptakan lingkungan sosial yang sehat
- b. Tempat-tempat bersantai pada *resort* memberikan kesempatan tamu untuk bersosialisasi dengan tamu lain

## 2. *Physical wellness*

*Physical wellness* adalah proses pengambilan pilihan yang membuat tubuh menjadi lebih fleksibel, energik, dan kuat. Dalam hal ini, keputusan yang diambil yaitu: olahraga, istirahat, mengonsumsi nutrisi yang cukup, tepat dan baik, manajemen stres, dan keputusan dalam menggunakan alkohol dan obat-obatan secara bertanggung. Adapun *Physical wellness* dalam penelitian ini meliputi:

- a. Terdapat berbagai menu makanan dan minuman yang berorientasi pada kesehatan
- b. Fasilitas kebugaran yang lengkap dan *resort activity* meningkatkan kesehatan fisik tamu selama menginap

## 3. *Emotional wellness*

*Emotional wellness* adalah proses menerima nilai-nilai, berdialog dengan diri sendiri, dan menghasilkan, mengenali, dan mengekspresikan emosi dengan cara yang sehat. Aspek ini juga mencakup bagaimana menciptakan dan memelihara citra diri yang positif dan realistis serta bagaimana memilih untuk mengekspresikan

perilaku hidup sehat ketika berbicara tentang emosi takut, marah, sedih, dan gembira. Adapun dimensi yang tergolong dalam variabel ini adalah:

Staf resort yang responsif dan perhatian terhadap detail membuat tamu merasa dihargai dan diperhatikan sepanjang waktu

#### 4. *Intellectual wellness*

*Intellectual wellness* atau kesejahteraan intelektual merupakan proses refleksi diri dalam menciptakan pemahaman dan apresiasi yang lebih mendalam terhadap diri sendiri dan lingkungan. Dalam hal ini, kemampuan membina hubungan dengan lingkungan dengan menerima dan membenarkan pendapat serta penilaian seseorang merupakan salah satu hal yang dapat diterapkan dalam dimensi ini. Berikut adalah dimensi yang tergolong dalam variabel ini, yakni:

- a. Staf hotel mampu menyampaikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami
- b. Tamu mendapatkan wawasan dan keterampilan baru dengan mengikuti *resort activity* saat menginap

#### 5. *Environmental wellness*

*Environmental wellness* adalah proses pengambilan keputusan untuk mempertahankan atau meningkatkan kualitas hidup. Penerapan dimensi ini adalah bagaimana menggunakan air, udara, tanah, dan energi secara bertanggung jawab untuk mempertahankan kelangsungan hidup manusia, hewan, dan tumbuhan sehingga generasi mendatang dari semua spesies dapat bertahan hidup dan berkembang. Dimensi yang termasuk dalam variabel ini adalah:

- a. Adanya kebijakan dalam praktik ramah lingkungan menciptakan lingkungan yang bersih, sehat, rapi dan berkelanjutan

b. Terdapat area hijau dengan alam sekitar yang masih asri memberikan ketenangan tamu menginap

#### 6. *Spiritual wellness*

<sup>11</sup> *Spiritual wellness* merupakan proses menemukan makna dan tujuan hidup yang didukung oleh tindakan yang mengungkapkan nilai-nilai luhur. Hal ini mencakup penerimaan terhadap konsep ketuhanan, kesatuan, keberagaman, dan keunikan setiap individu, kebutuhan bermasyarakat, serta tanggung jawab terhadap diri sendiri dan masyarakat. Berikut adalah dimensi yang tergolong dalam variabel ini, yakni:

*Treatment* spa, yoga dan meditasi yang diberikan membangun ketenangan dan konsentrasi spiritualitas tamu saat menginap

#### 3.4.2 Guest Satisfaction

*Guest satisfaction* merupakan variabel yang dipengaruhi oleh penerapan konsep *wellness*, di mana *guest satisfaction* diberikan dengan fasilitas dan pelayanan yang sesuai dengan harapan tamu. Dalam hal ini, pelayanan diberikan oleh *reservation section* yang merupakan departemen paling pertama yang memberikan informasi tentang hotel pada tamu. Adapun indikator dalam kepuasan tamu berdasarkan teori (Pratiwi & Jatra, 2021) adalah sebagai berikut:

1. Kesesuaian harga dengan realisasi yang diperoleh
2. Kepuasan terhadap produk yang ditawarkan
3. Perasaan senang saat dan setelah melakukan perjalanan
4. Fasilitas dan layanan dengan konsep *wellness* sesuai dengan harapan

5. Pelayanan keseluruhan memuaskan dan akan menginap kembali di The Westin Resort Nusa Dua Bali

### 35 3.5 Jenis Data dan Sumber Data

Pengumpulan data pada penelitian ini sangat penting untuk ditentukan karena datanya digunakan sebagai acuan atau dasar untuk melakukan penelitian. Penentuan sumber data dan tipe data dapat mempengaruhi hasil dari penelitian. Berdasarkan topik yang dibahas dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah kualitatif dan kuantitatif, dan data sumber yang digunakan adalah data primer dan sekunder, yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### 101 3.5.1 Jenis Data

Jenis data dapat dibagi menjadi dua yakni kualitatif dan kuantitatif, dengan memahami perbedaan antara kedua jenis data ini, peneliti atau analis dapat memilih metode yang sesuai untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasikan data sesuai dengan tujuan penelitian atau analisis yang lakukan (Jayanti & Meilinda, 2023). Klasifikasi jenis data digunakan untuk menghasilkan suatu wawasan yang bermanfaat dalam menjawab permasalahan dalam penelitian. Berdasarkan topik yang dibahas dalam penelitian ini yaitu jenis data yang digunakan terdiri dari:

##### 1. Data Kualitatif

Menurut Siyoto dan Sodik (2015) data kualitatif adalah data yang berbentuk kata-kata, bukan dalam bentuk angka. Data ini didapat melalui berbagai cara seperti, wawancara, analisis dokumen, atau melalui observasi yang dicatat dalam catatan

lapangan (transkrip). Data kualitatif pada penelitian ini adalah sejarah berdirinya hotel, fasilitas hotel, serta hasil wawancara dengan narasumber terkait dengan implementasi konsep *wellness* dalam rangka meningkatkan *guest satisfaction* di The Westin Resort Nusa Dua Bali.

## 2. Data Kuantitatif

Menurut Siyoto dan Sodik (2015) data kuantitatif merupakan data dalam bentuk angka. Data kuantitatif dapat diolah atau dianalisis dengan menggunakan perhitungan atau teknik statistik. Adapun data kuantitatif dari penelitian ini adalah perhitungan hasil kuesioner yang nantinya akan dipresentasikan dalam bentuk persentase menggunakan perangkat *Microsoft Excel*.

### 3.5.2 Sumber Data

Langkah-langkah dalam penentuan sumber data penting dilakukan agar data yang diperoleh tersebut relevan dengan penelitian dan tidak menyimpang dari identifikasi masalah yang diteliti. Pada penelitian ini sumber data yang digunakan adalah:

#### a. Data Primer

Menurut Jayanti dan Meilinda (2023) mendefinisikan data primer adalah sumber data yang penulis peroleh langsung dari sumber utama. Data primer juga bisa dikatakan sebagai data asli, pada umumnya data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Adapun data primer yang penulis gunakan dalam penelitian ini, yaitu observasi langsung mengenai implementasi konsep *wellness* dalam meningkatkan *guest satisfaction*, serta wawancara yang dilakukan dengan narasumber yang terkait objek penelitian.

b. <sup>5</sup> Data Sekunder

Sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, misalnya melalui perantara orang ketiga atau melalui dokumen tertentu (Jayanti & Meilinda, 2023). Adapun <sup>176</sup> data sekunder dari penelitian ini adalah data yang diperoleh dari hotel berupa sejarah hotel dan <sup>1</sup> fasilitas hotel di The Westin Resort Nusa Dua Bali.

### 3.6 Metode Penentuan Informan

Langkah pertama dalam mengidentifikasi informan adalah menetapkan kriteria yang jelas mengenai siapa yang dianggap sebagai informan potensial. Kriteria ini dapat mencakup faktor-faktor seperti keahlian, pengalaman, kedalaman pengetahuan, dan integrasi ke dalam konteks yang berkaitan dengan topik penelitian (Sugiyono, 2015) berikut adalah pemaparan <sup>163</sup> populasi dan sampel sebagai berikut.

#### 3.6.1 Populasi

Jayanti dan Meilinda (2023) populasi merujuk pada seluruh individu, objek, atau peristiwa <sup>195</sup> yang menjadi fokus dari suatu penelitian. Populasi dapat berupa kelompok yang besar atau kecil, tergantung pada cakupan dan tujuan penelitian. Pada <sup>241</sup> penelitian ini populasi yang dimaksud adalah wisatawan yang pernah menginap <sup>1</sup> di The Westin Resort Nusa Dua Bali dalam kurun waktu tahun 2021 sampai dengan tahun 2023.

### 3.6.2 Sampel

<sup>106</sup> Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2015). *Snowball sampling* adalah teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini guna mencari responden yang sulit dijangkau atau tersembunyi dalam populasi tertentu. Teknik ini dimulai dengan memilih beberapa anggota dari populasi yang mudah diakses, lalu mereka diminta untuk merekomendasikan orang lain yang memenuhi kriteria penelitian. Proses ini terus berlanjut sampai jumlah responden yang memadai tercapai. Karena *snowball sampling* bergantung pada jaringan sosial dan rekomendasi dari sampel awal, maka jumlah responden dalam teknik ini cenderung bervariasi. Meskipun demikian, tujuan utama *snowball sampling* adalah untuk mencapai keberagaman dalam sampel, sehingga dapat memberikan wawasan <sup>51</sup> yang lebih mendalam tentang populasi yang diteliti (Sugiyono, 2015).

Pada penelitian ini peneliti merujuk pada pendapat Gusti dan Annisa (2020) mengenai teknik *snowball sampling* dimana responden awal yang diperlukan berjumlah 2–12 responden, dengan ukuran sampel sebanyak 10–30 responden, dimana data dikumpulkan dalam kurun waktu enam minggu sampai enam bulan. Pada <sup>239</sup> penelitian ini responden yang digunakan sejumlah 30 responden yang berasal dari sebagian populasi <sup>1</sup> tamu yang pernah menginap di The Westin Resort Nusa Dua Bali dan 30 responden dari karyawan hotel.

### 3.7 <sup>94</sup> Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah utama yang dilakukan dalam sebuah penelitian yang bertujuan untuk memperoleh data. Ada beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

#### 3.7.1 Observasi

Pengumpulan data dengan menggunakan pengamatan lebih populer disebut dengan <sup>270</sup> observasi. Menurut Sugiyono (2015) observasi didefinisikan sebagai kegiatan yang dilaksanakan pada pengumpulan data dengan cara menganalisis kegiatan yang dilakukan oleh narasumber dan sekitarnya guna memperoleh <sup>121</sup> data yang sesuai. Adapun observasi yang peneliti lakukan adalah mengamati penerapan konsep *wellness tourism* yang diterapkan dalam rangka <sup>4</sup> meningkatkan *guest satisfaction* di The Westin Resort Dusa Dua Bali.

#### 3.7.2 <sup>127</sup> Wawancara

Wawancara merupakan percakapan antara dua orang atau lebih yang didalamnya terdapat beberapa pertanyaan yang dilontarkan oleh seseorang yang disebut pewawancara. (Sugiyono, 2015) menyatakan bahwa wawancara merupakan suatu kegiatan dalam proses mengumpulkan data yang dilaksanakan guna mendapatkan jawaban dari permasalahan dalam penelitian sebagai data yang didapat secara mendalam melalui keyakinan atau pengetahuan pribadi sumber data. <sup>206</sup> Peneliti dalam penelitian ini akan melakukan wawancara dengan beberapa narasumber meliputi: *learning development manager, front office manager, staff*

*recreation*, staff *spa*. Wawancara dilakukan secara semi terstruktur, di mana peneliti telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah dipersiapkan. Proses wawancara dilakukan sesuai dengan pedoman wawancara. Pedoman wawancara dapat dilihat pada Lampiran 1.

### 3.7.3 Kuesioner (Angket)

Menurut Sugiyono (2013) kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan objek penelitian kepada responden untuk mendapatkan jawabannya. Penyebaran kuesioner ini menggunakan *Google form* yang diberikan kepada karyawan yang bekerja pada beberapa departemen meliputi : *front office*, *spa*, *recreation*, *housekeeping*, dan *f&b* serta kepada tamu yang pernah menginap The Westin Resort Dusa Dua Bali, dimana responden pertama yang diambil dan telah ditentukan oleh peneliti dan akan diteruskan oleh responden berikutnya yang lebih mengetahui dan bisa melengkapi data oleh dua responden sebelumnya. Pernyataan kuesioner tamu dapat dilihat pada lampiran 2 dan kuesioner karyawan dapat dilihat pada Lampiran 3.

### 3.7.4 Studi Pustaka

Studi pustaka adalah metode pengumpulan data yang diperoleh dari adanya kegiatan membaca dan menambah referensi melalui jurnal dan buku mengenai penelitian yang dilakukan (Astawa & Meirejeki, 2017). Pada penelitian ini studi pustaka digunakan dalam menemukan teori para ahli serta materi yang terkait

dengan *wellness tourism* dan *guest satisfaction* guna mendukung penelitian yang dijalankan oleh penulis.

### 3.8 <sup>132</sup> Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2013), teknik analisis data adalah proses pengambilan dan pengorganisasian data yang diperoleh secara sistematis melalui <sup>84</sup> metode pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dan catatan dokumenter, mengklasifikasikan, mendeskripsikan, dan mengorganisasikan data hingga tahap penarikan kesimpulan, sehingga memudahkan peneliti dalam melakukan analisis.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dapat dikatakan <sup>100</sup> bahwa analisis data adalah suatu proses pencarian dan pengolahan data yang nantinya dapat <sup>215</sup> menjawab rumusan pertanyaan dalam penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian ini menggunakan analisis kombinasi di mana rumusan masalah pertama menggunakan analisis deskriptif kualitatif dan rumusan masalah kedua menggunakan analisis kuantitatif dengan pendekatan statistika deskriptif dengan penjabaran <sup>161</sup> sebagai berikut:

#### 3.8.1 Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang dilakukan dengan proses mengumpulkan <sup>210</sup> dan menyusun secara baik data yang didapat melalui wawancara, observasi dan studi pustaka yang berhubungan dengan <sup>4</sup> implementasi *wellness tourism* dalam meningkatkan *guest satisfaction* di The Westin Resort Nusa Dua Bali.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan model analisis data deskriptif kualitatif menurut Miles dan Huberman dalam dengan tahapan sebagai berikut:

#### 1. Pengumpulan data

Penelitian kualitatif dilakukan dengan mengumpulkan data melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara mendalam atau kombinasi ketiganya (triangulasi). Proses ini melibatkan pelaksanaan eksplorasi umum terhadap situasi yang diselidiki dan melakukan wawancara dengan sumber-sumber terpilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Selain itu, pengumpulan data juga dapat dilakukan dengan menggunakan dokumen terkait penelitian.

#### 2. Pengurangan data

Reduksi data atau mengurangi data adalah aktivitas meringkas, memilah, memusatkan perhatian pada hal-hal pokok, dan mencari tema serta pola. Setelah mengumpulkan data, peneliti merangkum dan memperoleh informasi kunci dan mengklasifikasikan informasi tersebut berdasarkan variabel yang ditentukan.

#### 3. Tampilan data

Langkah selanjutnya adalah reduksi data, di mana pada tahap ini data dapat ditampilkan dengan menyajikan teks naratif, di mana tampilan data yang lebih sederhana memungkinkan peneliti dan orang lain untuk lebih memahami apa yang terjadi berdasarkan apa yang telah dilakukan.

#### 4. Penarikan Kesimpulan

Pada tahap ini, kesimpulan dianggap kredibel jika didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten ketika peneliti kembali mengumpulkan data ke lapangan.

### 5.8.2 Analisis Kuantitatif

Teknik analisis data kuantitatif merupakan teknik analisis data yang banyak memerlukan penggunaan angka-angka, dimulai dari pengumpulan data, interpretasi data, dan penyajian hasil (Sugiyono, 2015). Pada penelitian ini analisis kuantitatif yang digunakan adalah statistika deskriptif di mana data yang terkumpul dihitung menggunakan rumus statistik. Teknik analisis data untuk penelitian ini dapat diterapkan dengan menggunakan perangkat lunak analisis data khusus baik perangkat *Microsoft Excel* maupun perangkat *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) yang bertujuan untuk mendeskripsikan hasil perhitungan kuesioner yang telah diolah dengan perangkat tersebut. Pada penelitian ini penulis menggunakan perangkat *microsoft excel* dalam pengolahan data kuesioner yang telah penulis peroleh.

Data yang dikumpulkan pada penelitian ini merupakan data primer yang menggunakan skala *likert* untuk mengukur jawaban responden terhadap topik penelitian. Menurut Pranatawijaya *et al.*, (2019), skala likert merupakan alat pengukuran yang digunakan untuk menilai pandangan dan opini responden terhadap suatu peristiwa atau fenomena sosial tertentu. Dalam konteks penelitian ini, skala likert diterapkan untuk menilai sejauh mana implementasi konsep *wellness tourism* yang dilakukan oleh karyawan The Westin Resort Nusa Dua Bali, serta untuk mengevaluasi tingkat kepuasan tamu terhadap implementasi tersebut. Penilaian dalam penelitian ini dibagi menjadi dua kategori utama yaitu:

**Tabel 3. 2** Bobot Penilaian Kuesioner Karyawan

Ekspektasi Karyawan		Implementasi Karyawan	
5	Sangat Penting	5	Sangat Baik
4	Penting	4	Baik
3	Cukup Penting	3	Cukup Baik
2	Tidak Penting	2	Tidak Baik
1	Sangat Tidak Penting	1	Sangat Tidak Baik

Sumber Pranatawijaya *et al.*, (2019)

**Tabel 3. 3** Bobot Penilaian Kuesioner Tamu

Ekspektasi Tamu		Persepsi Tamu	
5	Sangat Penting	5	Sangat Puas
4	Penting	4	Puas
3	Cukup Penting	3	Cukup Puas
2	Tidak Penting	2	Tidak Puas
1	Sangat Tidak Penting	1	Sangat Tidak Puas

Sumber Pranatawijaya *et al.*, (2019)

Pranatawijaya *et al.*, (2019) menjelaskan bahwa untuk menetapkan interval kelas dari respon responden, prosedur penghitungan dilakukan dengan menghitung rata-rata pada setiap indikator sebagai berikut:

Skor minimum = jumlah responden x skor terendah

$$= 30 \times 1 = 30$$

Skor maksimum = jumlah responden x skor tertinggi

$$= 30 \times 5 = 150$$

Interval = 100 / jumlah skor

$$= 100 / 5 = 20$$

Dengan demikian diperoleh interval dari 0% hingga 100% meliputi kriteria interpretasi skor sebagai berikut:

**Tabel 3. 4** Kriteria Interpretasi Skor

Angka	Kriteria Interpretasi Skor
0 % - 19,99 %	Sangat tidak penting / baik / puas
20 % - 39,99 %	Tidak penting / baik / puas
40 % - 59,99 %	Cukup penting / penting / puas
60 % - 79,99 %	Penting / baik / puas
80 % - 100 %	Sangat penting / baik / puas

Sumber Pranatawijaya *et al.*, (2019)

Pada penelitian ini penulis menggunakan teori *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan tamu dengan membandingkan hasil dari perhitungan harapan/kepentingan dengan kepuasan/persepsi dari implementasi *wellness tourism* yang dijalankan di The Westin Resort Nusa Dua Bali menurut teori dari Praseptiawan *et al.*, (2022) dengan melakukan beberapa tahapan meliputi:

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur instrumen yang digunakan dalam mendapatkan data penelitian dapat dikatakan valid atau tidak. Sugiyono (2013) menyatakan bahwa valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Untuk mencari nilai validitas di sebuah item mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Jika ada item yang tidak memenuhi syarat, maka item tersebut tidak akan diteliti lebih lanjut. Pada penelitian ini sebelum menggunakan data dari tamu, terlebih dahulu penulis menyebarkan kuesioner kepada 30 karyawan guna mengetahui apakah butir

pernyataan sudah sesuai /layak untuk digunakan. Adapun syarat dalam memenuhi kriteria tersebut (Sugiyono, 2013)<sup>62</sup> sebagai berikut:

- a. Jika  $r \geq 0,3$  maka item-item tersebut dinyatakan valid.
- b. Jika  $r \leq 0,3$  maka item-item tersebut dinyatakan tidak valid.

## 2. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui konsistensi terhadap alat ukur. Pengukuran ini dilakukan dengan alat ukur yang sama dan dilakukan berulang untuk mendapatkan hasil yang sama. Sugiyono (2013) mengemukakan bahwa reliabilitas adalah derajat atau konsistensi data dalam interval waktu tertentu.

Realibilitas instrumen pada penelitian ini menggunakan rumus koefisien *cronbach's alpha* dengan kriteria penilaian reliabilitas instrumen merujuk pada pendapat Ghozali (2021)<sup>37</sup> menunjukkan bahwa *alpha cronbach's* dapat diterima jika  $> 0,6$ . Semakin dekat *alpha cronbach's* dengan 1, semakin tinggi keandalan konsisten internal.

## 3. MIS (Mean Importance Score) Rata-rata Harapan

*Mean Importance Score* (MIS) rata-rata harapan adalah metode pengukuran yang digunakan dalam berbagai penelitian untuk menilai tingkat kepentingan atau harapan terhadap suatu variabel atau konsep tertentu. Dalam konteks ini, responden diminta untuk menilai seberapa penting atau seberapa besar harapan mereka terhadap variabel atau konsep dengan memberikan skor. MIS kemudian dihitung dengan mengambil rata-rata dari semua skor yang diberikan oleh responden. Metode ini membantu peneliti untuk memahami persepsi atau preferensi responden terhadap *wellness tourism* yang diteliti, serta memberikan gambaran tentang

seberapa signifikan *wellness tourism* di The Westin Resort Nusa Dua Bali (Praseptiawan et al., 2022).

$$\text{Rumus : } MSS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

$$\sum_{i=1}^n Y_i = Y_1 + Y_2 + Y_3 \dots + Y_n$$

Deskripsi:

$n$  = jumlah responden

$Y_i$  = jumlah nilai harapan/kepentingan *wellness tourism*  $i$  ke  $n$

#### 4. <sup>27</sup> MSS (*Mean Satisfaction Score*) Rata-rata Persepsi/Kinerja

Mean Satisfaction Score (MSS) <sup>187</sup> adalah metode pengukuran yang digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan atau persepsi terhadap suatu <sup>137</sup> produk, layanan, atau kinerja tertentu. Dalam konteks ini, <sup>33</sup> responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap kualitas atau kinerja suatu produk atau layanan dengan memberikan skor. MSS kemudian dihitung dengan mengambil rata-rata dari semua skor yang diberikan oleh responden. Metode ini membantu dalam memahami sejauh mana *wellness tourism* yang diterapkan di The Westin Resort Nusa Dua Bali <sup>31</sup> memenuhi atau melebihi harapan tamu, serta memberikan pandangan yang berguna untuk meningkatkan kualitas dari *wellness tourism* tersebut di masa depan (Praseptiawan et al., 2022).

$$\text{Rumus: } MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

$$\sum_{i=1}^n X_i = X_1 + X_2 + X_3 \dots + X_n$$

Deskripsi:

$n$  = jumlah responden

$X_i$  = jumlah nilai kepuasan/kinerja *wellness tourism*  $i$  ke  $n$

#### 5. WF (*Weight Factor*) Bobot faktor

*Weight Factor* (WF) atau Bobot Faktor adalah konsep yang digunakan dalam berbagai analisis, seperti analisis biaya manfaat atau pemilihan keputusan, untuk memberikan tingkat penting dan kepuasan atau kontribusi relatif dari masing-masing faktor atau variabel yang dipertimbangkan. Dalam konteks ini, setiap faktor atau variabel diberi bobot yang mencerminkan tingkat signifikansinya dalam pengambilan keputusan. Bobot ini digunakan untuk menghitung skor akhir atau nilai total yang memperhitungkan kontribusi relatif dari setiap faktor. Penggunaan *Weight Factor* membantu dalam mengidentifikasi *wellness tourism* yang paling berpengaruh dalam memenuhi atau melebihi harapan/kepentingan dan kepuasan/kinerja dari *wellness tourism* yang dijalankan oleh The Westin Resort Nusa Dua Bali, sehingga memungkinkan untuk mengalokasikan sumber daya dengan lebih efisien dan efektif (Praseptiawan et al., 2022).

Rumus:  $WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^n MIS_i} \times 100\%$

$$\sum_{i=1}^n MIS_i = MIS_1 + MIS_2 + MIS_3 \dots + MIS_n$$

Deskripsi:

$MIS_i$  = jumlah total atau rata-rata harapan/kepentingan *wellness tourism* dari  $i$

$\sum_{i=1}^n MIS_i$  = Jumlah total rata-rata harapan/kepentingan *wellness tourism* dari  $i$  ke

$n$

#### 6. WS (*Weight Score*) Bobot skor

*Weight Score* (WS) atau Bobot Skor adalah metode yang digunakan dalam evaluasi kepuasan pelanggan untuk memberikan tingkat penting atau signifikansi relatif dari setiap aspek yang dievaluasi. Dalam konteks kepuasan pelanggan, berbagai aspek seperti kualitas produk, layanan pelanggan, harga, dan pengalaman keseluruhan dapat dinilai. *Weight Score* digunakan untuk memberikan bobot atau nilai relatif pada setiap aspek tersebut berdasarkan pada tingkat kepentingannya bagi pelanggan. Dengan menggunakan *Weight Score*, peneliti dapat memahami aspek *wellness tourism* yang paling penting bagi tamu dan fokus untuk meningkatkan atau mempertahankan kualitasnya, sehingga meningkatkan kepuasan tamu secara keseluruhan di The Westin Resort Nusa Dua Bali (Praseptiawan et al., 2022).

Rumus:  $WS = WFi \times MSS$

Deskripsi:

$WFi$  = Bobot faktor  $i$

$MSS$  = Rata-rata kepuasan/kinerja *wellness tourism*

#### 7. WT (*Weight Total*) Bobot total

*Weight Total* (WT) atau Bobot Total adalah hasil akhir dari penghitungan bobot yang diberikan pada setiap aspek yang dievaluasi dalam penilaian kepuasan pelanggan. Dalam proses evaluasi ini, berbagai aspek seperti kualitas produk, layanan pelanggan, harga, dan pengalaman keseluruhan diberi bobot relatif berdasarkan tingkat kepentingannya bagi tamu. WT merupakan jumlah dari produk dari bobot dan skor yang diberikan pada setiap aspek, mencerminkan pentingnya

setiap aspek terhadap kepuasan tamu secara keseluruhan. Dengan memperhitungkan WT, peneliti dapat mengidentifikasi aspek *wellness tourism* mana yang memerlukan perhatian lebih lanjut untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara efektif di The Westin Resort Nusa Dua Bali (Praseptiawan et al., 2022).

Rumus:  $WT = \sum WS$

Deskripsi:

WT = Rata-rata WS

27. 8. CSI (*Customer Satisfaction Index*) Indeks Kepuasan Pelanggan

*Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah ukuran standar yang digunakan untuk menilai kepuasan pelanggan terhadap produk atau layanan suatu perusahaan. CSI biasanya dihitung berdasarkan data survei atau penilaian pelanggan terhadap berbagai aspek seperti kualitas produk, layanan pelanggan, harga, dan pengalaman keseluruhan. Nilai CSI biasanya dinyatakan dalam bentuk persentase atau skor numerik, di mana semakin tinggi nilai CSI, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Penggunaan CSI pada penelitian ini memungkinkan peneliti untuk memantau dan mengevaluasi kinerja karyawan terhadap *wellness tourism* dalam memenuhi harapan dan kebutuhan tamu, serta mengidentifikasi aspek-aspek *wellness tourism* yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan di The Westin Resort Nusa Dua Bali (Praseptiawan et al., 2022).

Rumus:  $CSI = \frac{\sum_{i=1}^n WSi}{HS} \times 100\%$

$\sum_{i=1}^n WSi = \text{Jumlah WS dari } i \text{ hingga } n \text{ WT}$

Deskripsi:

HS = Maksimum skala likert yang digunakan

$\sum_i^n WSi$  = total WS dari  $i$  sampai  $n$

WT = Rata-rata WS

9. <sup>129</sup> *Calculating the average of the average scores of importance and performance for overall attributes* (Menghitung rata-rata skor <sup>165</sup> rata-rata harapan/kepentingan dan kepuasan/kinerja untuk keseluruhan atribut)

Menghitung rata-rata skor rata-rata harapan/kepentingan dan kepuasan/kinerja untuk keseluruhan atribut adalah langkah analisis yang digunakan untuk mendapatkan pemahaman menyeluruh tentang seberapa baik suatu produk atau layanan memenuhi harapan pelanggan. Proses ini melibatkan penghitungan <sup>185</sup> rata-rata dari skor harapan/kepentingan dan skor kepuasan/kinerja untuk setiap atribut yang dievaluasi. Kemudian, rata-rata dari semua skor tersebut dihitung untuk mendapatkan gambaran keseluruhan tentang seberapa baik produk atau layanan tersebut dinilai oleh pelanggan secara menyeluruh. Analisis ini membantu penulis untuk mengidentifikasi aspek-aspek *wellness tourism* yang memerlukan perbaikan atau peningkatan guna meningkatkan kepuasan dan kesesuaian produk atau layanan *wellness tourism* dengan kebutuhan tamu di The Westin Resort Nusa <sup>1</sup> Dua Bali (Praseptiawan et al., 2022).

Rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{x}_i}{k}$$

$$\sum_{i=1}^n \bar{x}_i = \bar{x}_1 + \bar{x}_2 + \bar{x}_3 \dots + \bar{x}_n$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{k}$$

$$\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i = \bar{Y}_1 + \bar{Y}_2 + \bar{Y}_3 \dots + \bar{Y}_n$$

Deskripsi:

$k$  = jumlah atribut *wellness tourism*

$\sum_{i=1}^n \bar{x}_i$  = Jumlah skor rata-rata kepuasan/kinerja *wellness tourism* dari  $i$  ke  $n$

$\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i$  = Jumlah rata-rata skor harapan/kepentingan *wellness tourism* dari  $i$  ke  $n$

### 3.8.3 Triangulasi Data

Triangulasi data adalah proses yang digunakan dalam penelitian untuk mengonfirmasi kebenaran atau validitas suatu temuan dengan menggunakan beberapa sumber data atau metode. Dengan mengumpulkan informasi dari berbagai sumber yang berbeda, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi, peneliti dapat memastikan bahwa hasil penelitiannya lebih dapat dipercaya dan representatif. Dengan melakukan triangulasi data, peneliti dapat meminimalkan bias serta mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang fenomena yang sedang diteliti (Alfansyur, A., & Mariyani, 2020).

## BAB IV

### PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum The Westin Resort Nusa Dua Bali

Gambaran umum pada penelitian ini, yaitu pemaparan sejarah hotel, bidang usaha, serta fasilitas yang ada di The Westin Resort Nusa Dua Bali.

##### 4.1.1 Sejarah The Westin Resort

The Westin Resort Nusa Dua Bali merupakan hotel bintang lima yang berlokasi di Kawasan Pariwisata Nusa Dua, International Tourism Development Center, Jalan. Nusa Dua Nomor.3, Benoa, Kecamatan. Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali. The Westin Resort Nusa Dua juga hanya berjarak 10 kilometer dari Bandara Internasional Ngurah Rai dan sangat dekat dengan beberapa tempat wisata yang terkenal seperti Taman Budaya Garuda Wisnu Kencana, Pantai Jimbaran dan Pura Uluwatu. The Westin Resort Nusa Dua Bali pertama kali didirikan pada tahun 1990 oleh PT. Nusa Dua Graha Internasional (PT. NGI) yang bergerak di bidang penjualan jasa perhotelan dan juga konferensi dengan nama hotel yakni Nusa Indah Hotel & Bali International Center yang telah diresmikan oleh Almarhum Bapak Presiden Soeharto pada tahun 1991. Kemudian pada tahun 1993 tepatnya pada bulan Mei, Nusa Indah Hotel & Bali International Center diambil alih oleh Sheraton yang berada di bawah naungan Starwood Hotel & Resorts dan nama hotelnya berubah menjadi Sheraton Nusa Dua Indah & Bali International Convention Center dan secara otomatis berpindah manajemen di bawah manajemen Starwood Hotel & Resorts.

Pada<sup>2</sup> 10 Desember 2003, Sheraton Nusa Dua Indah & Bali International Convention Center, secara resmi merubah nama menjadi The Westin Resort Nusa Dua Bali yang di mana masih berada di bawah naungan manajemen Starwood Hotel & Resorts. The Westin Resort Nusa Dua Bali ini mendapatkan banyak penghargaan yang di mana beberapa di antaranya adalah sebagai berikut,<sup>107</sup> Indonesia *Leading MICE Venue* dari Indonesia Travel & Tourism Award 2011, The Gold Winner Signature Family Recreation Resort dari Hospitality Asia Pacific Awards, dan masih banyak lagi.

Tepat pada tanggal 23 September 2016 lalu, Starwood Hotels and Resort bergabung dengan Marriott International sebagai salah satu jaringan hotel international di dunia. Setelah bergabungnya Starwood Hotels and Resort dengan Marriott International, kini manajemen tersebut memiliki 30 *brand* (merek) perhotelan yang terdiri dari 5700 properti di lebih dari 110 negara di dunia.

<sup>273</sup> The Westin Resort Nusa Dua Bali, mempunyai moto “*Lets Rise*” yang terinspirasi dari *trend* (kecenderungan) kesehatan dan perjalanan yang memicu kepuasan tamu yang menginap. Selain itu guna meningkatkan kepuasan tamu selama menginap The Westin Resort Nusa Dua Bali, mempunyai *six pillar of wellness* yang merupakan salah satu Westin *brand* program yang digunakan sebagai dasar dalam membangun dan menciptakan kegiatan serta produk untuk memberikan kepuasan kepada tamu yang menginap.

The Westin Resort Nusa Dua Bali mempunyai tiga *brand core values* (nilai inti merek) yang meliputi:

1. *Personal* (pribadi)

Setiap tamu pasti mempunyai sifat yang berbeda-beda, dengan demikian Westin memahami dan menyesuaikan perhatian serta kepedulian guna menciptakan pengalaman “akrab” dan berbeda.

2. *Instinctive* (naluri)

Secara proaktif dan reaktif dalam memenuhi kebutuhan tamu selama menginap, Westin menginspirasi para karyawan untuk memanfaatkan intuisinya guna mengantisipasi setiap permintaan tamu.

3. *Renewal* (pembaruan)

Westin menyediakan dan memberi kesempatan tamu yang menginap untuk menjaga kesehatannya dengan memberikan pelayanan serta fasilitas kesehatan selama menginap, sehingga ketika tamu pergi mereka akan merasa lebih baik dibanding saat mereka tiba.

4.1.2 Fasilitas The Westin Resort Nusa Dua Bali

The Westin Resort Nusa Dua Bali memiliki fasilitas yang lengkap guna menunjang operasional hotel berdasarkan *Six Pillars of Wellness* (enam pilar kebugaran) di mana fasilitas-fasilitas tersebut terdiri dari Kamar Hotel, Restoran, Lokasi Perhelatan, Kegiatan Hotel dan Spa.

The Westin Resort Nusa Dua Bali mempunyai 433 kamar yang dirancang oleh FBEYE International, sebuah perusahaan desain interior butik yang berbasis di Singapura. Kamar-kamar tamu kontemporer ini dirancang dengan sentuhan alam dan aksen tradisional Bali yang mencerminkan lingkungan lokal di sekitarnya dengan keunggulannya. Berikut akan dijelaskan jenis-jenis kamar, restaurant serta

fasilitas MICE yang terdapat di The Westin Resort Nusa, Bali. Yang pertama mengenai jenis kamar yang terbagi menjadi: Deluxe Garden View dan Deluxe Pool View, Premium Room, Deluxe Garden Terrace dan Deluxe Pool Terrace, One-Bedroom Westin Suite, 2-Bedroom Family Suite, One-Bedroom Ocean Suite dan Ocean Suite with Private Pool, 2-Bedroom Suite Room, Presidential Suite. Serta restaurant yakni: Ikan Restaurant, Hamabe Restaurant, Prego Restaurant, Seasonal Taste Restaurant, Lobby Bar & Lounge, By The Water Bar, dan Velada Restaurant. Selain itu juga akan dijelaskan fasilitas MICE yang terdapat di The Westin Resort Nusa, Dua Bali.

#### 1. Jenis Kamar

**Tabel 4. 1** Jenis Kamar The Westin Resort Nusa Dua Bali

Tipe Kamar		TOTAL (Buah)	Fitur Tempat Tidur		Ukuran
Kode Kamar			KING (Buah)	DOUBLE (Buah)	M <sup>2</sup>
2RS	2bedroom Resident Suite	3	3		144
2WS	2bedroom Westin Suite	5	5		86
BS	Preidential Suite	1	1		171
DD	Deluxe Garden double - double	40		40	38
DDN	Deluxe Garden double - double , NS	36		36	
DK	Deluxe Garden King	44	44		
DKN	Deluxe Garden King NS	45	45		
FSP	Family Suite pool with Terrace	4	4	4	117
FST	Family Suite	30	30	30	
JS	Executive Suite	4	4		76
MD	Premium Room double - double	23		23	48
MGD	Premium Garden Room double - double	18		18	
MGK	Premium Garden King	30	30		
MK	Premium room King	25	25		
OS	One bedroom Ocean Suite	4	2		86

Tipe Kamar		TOTAL (Buah)	Fitur Tempat Tidur		Ukuran
Kode Kamar			KING (Buah)	DOUBLE (Buah)	M <sup>2</sup>
OSP	One bedroom Ocean Suite with pool	2	4		
PDN	Deluxe Pool Double - double , NS	28		28	38
PKN	Deluxe Pool King NS	31	31		
TD	Deluxe Garden Terrace Double- double	16		16	
TK	Deluxe Garden Terrace King	20	20		
TPD	Deluxe Pool Terrace Double - double	4		4	
TPK	Deluxe Pool Terrace King	8	8		
WS	One Bedroom Westin Suite	12	11	1	76
<b>Total (buah)</b>			<b>433</b>		

Sumber : The Westin Resort Nusa Dua, Bali, 2024

a. Deluxe Garden View dan Deluxe Pool View

Tipe kamar ini menawarkan kenyamanan dengan mengutamakan sentuhan asli Bali dan aksesoris alami. Kamar ini memiliki ukuran kamar sebesar 38 m<sup>2</sup> dan dilengkapi dengan dekorasi bernuansa tanah yang menenangkan dan aksesoris batik yang unik. Kamar ini juga memiliki pintu penghubung yang memungkinkan para tamu mendapat kamar tambahan. Tipe kamar ini juga dilengkapi ruang tamu, kamar tidur luas dan nyaman dengan Heavenly Bed (tempat tidur khas merek Westin). Jenis bed yang ditawarkan berupa dua tempat tidur *double* yang berukuran 137 x 200 cm atau satu tempat tidur *king size* dengan ukuran 20 x 200 cm. Kamar tipe ini juga dilengkapi dengan balkon, kloset ganda dengan tempat penyimpanan yang luas, serta kamar mandi luas dengan perlengkapan mandi Heavenly Bath (kondimen perlengkapan mandi) yang menyegarkan.

b. <sup>2</sup> Premium Room

Tipe kamar ini memiliki ukuran kamar 48 m<sup>2</sup> yang <sup>1</sup> mengutamakan kenyamanan tamu karena tamu dapat langsung melihat pemandangan taman dan kolam renang dari balkon privat, yang dilengkapi dengan fasilitas wifi gratis, meja rias dan sebuah televisi yang berukuran 39 inci. <sup>1</sup> Tipe kamar ini juga memiliki ruang tamu, kamar tidur luas dan nyaman dengan Heavenly Bed dan adapun jenis bed yang ditawarkan berupa *double bed* atau satu tempat tidur *king size*.

c. <sup>2</sup> Deluxe Garden Terrace dan Deluxe Pool Terrace

Tipe kamar ini sama dengan Deluxe Garden View dan Deluxe Pool View yang sebelumnya hanya saja terletak di lantai 1 dan memiliki akses langsung ke taman untuk tipe kamar Deluxe Garden Terrace dan akses ke kolam renang utama untuk tipe kamar Deluxe Pool Terrace.

d. <sup>1</sup> One-Bedroom Westin Suite

Luas kamar tipe ini adalah 76 m<sup>2</sup> yang memiliki balkon pribadi, kamar tidur, meja makan untuk empat orang dan ruang tamu yang terpisah dilengkapi dengan televisi layar datar 42 inci.

e. <sup>1</sup> 2-Bedroom Family Suite

The Westin Resort Nusa Dua Bali memiliki 34 kamar family suite dengan luas 117 m<sup>2</sup>, <sup>1</sup> kamar jenis ini menawarkan liburan yang menyenangkan untuk keluarga dan bisa langsung melihat pemandangan kolam renang. Family suite dilengkapi dengan ruang tamu luas yang diisi dengan sofa, meja makan untuk lima orang, kursi dan meja kecil untuk permainan papan, serta televisi layar datar 42 inci dan DVD (Digital Versatile Disk) *player*, ruang tamu, serta akses wifi gratis. <sup>1</sup> Tipe

kamar ini terdapat satu buah *double bed* dan satu buah Heavenly Bed. Kamar tipe ini juga menawarkan tempat tidur sofa di kamar anak serta pemandangan ke kolam renang atau taman. Family Suite Pool Terrace tipe kamar ini terletak di lantai dasar, dengan jumlah kamar sebanyak empat buah dengan luas yang sama yaitu 117 m<sup>2</sup>. Fasilitas yang disediakan hampir sama dengan kamar Family Suite pembedanya hanya kita dapat akses secara langsung ke kolam renang ataupun taman.

f. <sup>2</sup> One-Bedroom Ocean Suite dan Ocean Suite with Private Pool

Luas kamar tipe ini adalah 86 m<sup>2</sup> dan terdapat enam kamar, dua di antaranya memiliki fasilitas unik yakni kolam renang pribadi. <sup>1</sup> Kamar tipe ini terdapat pemandangan kolam renang dan pantai yang indah. Masing-masing suite ini di beri nama cerminan daerah yang ada di Bali yang unik seperti: Karangasem, Bangli, Klungkung, Panglipuran, dan Tenganan. Suite ini di tunjang dengan fasilitas-fasilitas seperti, ruang makan terpisah untuk empat orang, meja kerja, kulkas kecil, televisi layar datar 42 inci di kamar dan ruang tamu, sambungan multimedia, serta balkon pribadi.

g. <sup>2</sup> 2-Bedroom Suite Room

<sup>2</sup> 2-Bedroom Suite Room ini terdiri dari delapan kamar yakni tiga kamar 2-Bedroom Ocean Suite, dua kamar 2-Bedroom Westin Suite, dan juga tiga kamar Residence Suite. Kamar tipe ini memiliki luas mulai dari 86 – 144 m<sup>2</sup> dan menawarkan kenyamanan serta kemewahan bagi para tamu, dengan fasilitas seperti <sup>1</sup> ruang tamu terpisah dengan ruang makan, ruang kerja pribadi, televisi layar datar di ruang tamu dan kamar tidur, kamar mandi terpisah di dekat ruang tamu, serta tempat tidur king size dan tempat tidur kedua memuat 2 tempat tidur *double*.

#### h. Presidential Suite

Tipe kamar<sup>2</sup> ini hanya terdapat satu kamar dengan luas 171 m<sup>2</sup> yang merupakan kamar termahal. Kamar ini memiliki desain yang mewah, memiliki dua balkon serta letaknya di tengah area hotel. Hal ini dapat memungkinkan tamu untuk menikmati sebagian besar pemandangan di area hotel seperti taman, kolam renang, dan pantai. Dilengkapi dengan dua kamar tidur yang juga dapat digunakan sebagai tempat rapat dengan skala kecil.

### 2. Restaurant dan Bar

#### a. Ikan Restaurant

Ikan restaurant berlokasi di dekat pantai, menghadap langsung ke pantai Nusa Dua, menawarkan masakan tradisional Indonesian dan *seafood* (boga bahari) dengan sistem pelayanan *a'la carte*, yaitu semua makanan mulai dari *appetizer* (makanan pembuka), *soup* (sup), *main course* (makanan utama), hingga *dessert* (makanan penutup) dijual dengan harga terpisah satu sama lain. Ikan restaurant memiliki kapasitas 250 tempat duduk dan dibuka mulai pukul 11.00 sampai dengan 23.00 WITA untuk melayani *lunch* (makan siang) dan *dinner* (makan malam). Untuk *lunch*, ikan restaurant dibuka mulai pukul 11.00 sampai dengan 18.00 WITA, sedangkan untuk *dinner* dimulai pukul 18.00 sampai dengan 23.00 WITA

#### b. Hamabe Restaurant

Hamabe restaurant adalah restaurant bernuansa Jepang yang lokasinya berdekatan dengan *velada tapas* dan *bar restaurant*, dengan kapasitas 65 tempat duduk. Hamabe restaurant memiliki *tatami room* (ruang makan khas Jepang) yang khusus disediakan untuk tamu yang ingin mengadakan *private dinner*. Restoran ini

buka mulai dari pukul 18.00 sampai dengan 22.00 WITA. Hamabe restaurant menawarkan spesialis masakan jepang dengan mengusung pelayanan *a'la carte*. Hamabe restaurant tampil dengan desain kontemporer yang terinspirasi oleh ketenangan taman tradisional Jepang dan dinding yang dihiasi ukiran jepang tradisional yang terdapat di pintu masuk menciptakan kesan kedatangan yang berbeda. Menu di Hamabe restaurant menawarkan pengalaman bersantap Jepang yang mewah. Penekanan pada keaslian terbukti dalam penggunaan bahan-bahan berkualitas tinggi dan teknik persiapan.

c. Prego Restaurant

Prego restaurant merupakan restaurant terbaru yang dimiliki oleh The Westin Resort Nusa Dua Bali, restaurant ini dibuka pada tanggal 9 september 2013 lalu. Restaurant ini juga merupakan salah satu restaurant khusus yang dimiliki oleh The Westin Resort Nusa Dua Bali, dengan mengambil tema dan hidangan Italia sebagai dasar (*base*) dari restaurant ini. Restaurant ini juga mempunyai sebutan *fun dining restaurant* (makan di restaurant yang menyenangkan), dengan kapasitas tempat duduk hingga 130 tempat duduk, dan *full air conditioner/AC* (pendingin ruangan) yang pastinya akan membuat tamu merasa lebih nyaman. Prego Restaurant buka pukul 06.30 sampai dengan 22.00 WITA. Prego restaurant melayani dengan *buffet* (prasmanan), melayani *lunch* dan *dinner* dengan *a'la carte*. Menu *a'la carte* mulai dari *appetizer*, *soup*, *main course* dan *dessert*.

d. Seasonal Taste Restaurant

Seasonal Tastes juga menyediakan makanan dengan format *a la carte* di sore dan malam hari. Seasonal tastes restaurant merupakan salah satu restaurant

utama yang dimiliki oleh The Westin Resort Nusa Dua Bali, karena restaurant ini melayani tamu *breakfast* (sarapan). Restoran ini dibuka dari pukul 06.30 sampai dengan pukul 10.30 WITA. Lokasi Seasonal Tastes restaurant tidak jauh dari kolam renang dan restoran ini memiliki kolam ikan sendiri, sehingga tamu yang sedang menikmati sarapan pagi dapat melihat pemandangan langsung ke kolam renang, kolam ikan dan tamu bisa menghirup udara segar karena restoran ini tanpa menggunakan AC.

e. <sup>2</sup>Velada Restaurant

Velada Restaurant menawarkan masakan Spanyol dengan berbagai macam minuman seperti *margarita* (minuman jeruk/lemon beralkohol), *sangria* (minuman anggur merah) dan *wine* (minuman anggur). Velada Restaurant buka mulai pukul 17.00 – 12.30 WITA yang berkapasitas 70 *seats* (tempat duduk). Tamu bukan hanya dimanjakan dengan makanan dan minuman yang lezat namun juga dengan suasana yang elegan dan penampilan musik akan menambah pengalaman hiburan malam yang tak terlupakan.

f. Lobby Bar & Lounge

Secara umum <sup>2</sup>Bar merupakan sebuah tempat yang memfasilitasi wisatawan yang inginap untuk mendapatkan minuman baik yang beralkohol maupun tidak, dan berbagai macam minuman panas seperti kopi dan teh sekaligus menyediakan kudapan atau makanan ringan peneman minuman tersebut. <sup>1</sup>Lobby Bar yang dimiliki oleh The Westin Nusa Dua Bali dengan arsitektur modern. Lobby Bar dibuka dari pukul 08.00 sampai dengan 22.00 WITA. Lobby Bar terletak tepat di dekat lobi sehingga tamu yang baru *check-in* dapat langsung bersantai sejenak

sambil menikmati minuman, namun tidak jarang juga tamu yang sudah *check-out* akan menyempatkan diri mampir untuk sekedar menunggu kendaraan jemputan sambil menikmati beberapa minuman. Jenis minuman yang dijual disini antara lain *beer* (bir), *wine* (minuman anggur), *cocktail* (minuman beralkohol), *tea* (teh), *coffee* (kopi), *juice* (jus), *smoothies* (jus campuran), dan *soft drink* (minuman bersoda).

<sup>1</sup> Selain minuman, Lobby Bar & Lounge juga menyediakan beberapa menu makanan berupa *snack* (kudapan kecil).

g. <sup>1</sup> By The Water

By The Water merupakan bar yang terletak di dekat kolam renang utama. Bar ini merupakan tempat di mana tamu bisa memesan minuman seperti *beer*, *cocktail*, *softdrink*, *juice*, *wine* dan memesan makanan ringan atau *snack*. By The Water buka mulai dari pukul 11.00 sampai dengan pukul 18.00 WITA.

3. Fasilitas MICE

<sup>12</sup> MICE merupakan singkatan dari *Meeting, Incentive, Convention Exhibition*. MICE adalah jenis kegiatan yang terdapat dalam industri pariwisata, kegiatan ini telah di rencanakan secara matang oleh sekelompok atau kumpulan orang yang memiliki kesamaan tujuan dalam penyelenggaraan kegiatan tersebut. Dalam istilah Indonesia MICE diartikan sebagai wisata konvensi, dengan batasan usaha jasa konvensi, perjalanan insentif, dan pameran merupakan usaha dengan kegiatan memberi jasa pelayanan bagi suatu pertemuan sekelompok orang untuk membahas masalah-masalah yang berkaitan dengan kepentingan bersama. Pada umumnya kegiatan konvensi berkaitan dengan kegiatan usaha pariwisata lain, seperti transportasi, akomodasi, hiburan, dan perjalanan pasca konvensi. The

Westin Resort Nusa Dua Bali memiliki beberapa ruangan meeting (rapat), mulai dari yang berkapasitas kecil, sedang hingga berkapasitas besar. Berikut adalah data-data mengenai meeting rooms yang dimiliki oleh The Westin Resort Nusa Dua Bali.

a. *1st Floor* (Lantai Satu)

**Tabel 4. 2** Jumlah dan kapasitas Ballroom The Westin Resort Nusa Dua Bali

Nama Ruangan	Luas Ruangan (m <sup>2</sup> )	Jenis Pengaturan Ruangan			Banquet (kursi)
		Teater (kursi)	Class Room (kursi)	U - Shape (kursi)	
Mangupura Hall	1961	2300	1220	n/a	1080
Exhibition Hall	1363	836	492		630
Auditorium	588	506 built in seat			
Hibiscus Room	187	140	84	33	80
Frangipani Room	187	120	84	33	80
Orchid Room	187	120	84	33	80
Bougainville Room	187	140	84	33	60
Bali VIP Room	80	54	33	15	30
Nusa Dua Room	47	50	27	15	30
Executive Room 1	25	30	12	15	20
Executive Room 2	37	45	18	21	20
Lily Room	30	Board Room 12 Persons			
The Cafe	245	62 Lounge Set Up			

Sumber : The Westin Resort Nusa Dua Bali, 2024

1) Mangupura Hall

Ruangan ini biasanya digunakan untuk Wisuda dan Konferensi, yang berkapasitas 2.700 tempat duduk.

2) Hibiscus Room

Ruangan ini digunakan untuk meeting yang berkapasitas 140 tempat duduk sesuai yang tertera pada tabel di atas.

3) <sup>1</sup> Frangipani Room

Ruangan ini biasanya digunakan untuk meeting dengan kapasitas 120 tempat duduk.

## 4) Orchid Room

Ruangan ini berkapasitas 120 tempat duduk sesuai dengan jenis pengaturan teater.

5) <sup>1</sup> Bougenville Room

Kegunaan ruangan ini sama dengan frangipani room dan orchid room yang berkapasitas 120 tempat duduk sesuai dengan jenis pengaturan teater.

6) <sup>1</sup> Auditorium

Sama halnya dengan bougenville room, frangipani room dan orchid room.

Ruangan ini juga digunakan untuk meeting, tetapi kadang-kadang digunakan untuk bioskop dengan kapasitas 506 tempat duduk sesuai dengan jenis pengaturan teater.

7) <sup>1</sup> Exhibition Hall

Ruangan ini dipergunakan untuk kegiatan seperti pameran, tapi kadang-kadang dipergunakan untuk kegiatan Wisuda. Ruangan ini berkapasitas 836 tempat duduk sesuai dengan jenis pengaturan teater.

8) <sup>1</sup> Dahlia Room

Ruangan ini berkapasitas 25 tempat duduk dengan jenis pengaturan teater, biasanya digunakan untuk *meeting*.

9) <sup>2</sup> Tangent Room

Ruangan ini berkapasitas maksimal 5 orang, biasanya digunakan untuk *meeting* dan memiliki fasilitas *wifi*.

b. *2<sup>nd</sup> Floor* (Lantai Dua)**Tabel 4.3** Jumlah dan Kapasitas Ballroom The Westin Resort Nusa Dua Bali

Nama Ruangan	Luas Ruangan (m <sup>2</sup> )	Jenis Pengaturan Ruangan			Banquet
		Teater (kursi)	Class Room (kursi)	U - Shape (kursi)	
Nuantara Room	1404	1520	864	150	790
Exhibition Gallery	1305	1200	680	123	840
Jakarta Room	704	624	357	75	280
Surabaya Room	110	70	36	24	40
Bandung Room	90	72	42	24	50
Medan Room	406	352	132	57	170
Manado Room	273	216	96	57	140
Singaraja Room	78	78	36	15	30
Karangasem Room	78	83	36	18	30
Denpasar Room	78/52/81	42/34/60	24/18/36	15/15/24	10/10/1940
Lotus Room	88	80	45	24	40
Jasmine Room	88	85	45	30	40
The Lounge	207	601/Lounge Set Up			

Sumber : The Westin Resort Nusa Dua Bali, 2024

## 1) Surabaya Room

Ruangan ini berkapasitas 70 tempat duduk dengan pengaturan ruangan teater. Ruangan ini biasanya digunakan untuk *trainee gathering* (pertemuan pelatihan).

## 2) Bandung Room

Kapasitas dari ruangan ini adalah 72 tempat duduk dengan pengaturan ruangan teater.

## 3) Nusantara Room

Ruangan ini memiliki 1520 tempat duduk dengan pengaturan ruangan teater.

## 4) Jakarta Room

Ruangan ini berkapasitas 624 tempat duduk dengan pengaturan ruangan teater.

8) Medan Room

Ruangan ini memiliki 352 tempat duduk dengan pengaturan ruangan teater.

8) Exhibition Gallery

Ruangan ini memiliki tempat duduk sebanyak 1200 tempat duduk dengan pengaturan ruangan teater.

c. 3<sup>rd</sup> Floor (Lantai Tiga)

1) Jasmine Room

Ruangan ini biasanya digunakan untuk meeting, tetapi kadang-kadang digunakan untuk *trainee gathering*. Ruangan ini berkapasitas 60 tempat duduk dengan pengaturan ruangan teater.

2) Lotus Room

Sama halnya dengan jasmine room, ruangan ini juga dipergunakan untuk *meeting* dan *trainee gathering*. Ruangan ini berkapasitas 40 tempat duduk dengan pengaturan ruangan teater.

3) Heliconia Room 1

Ruangan ini memiliki kapasitas 50 tempat duduk, biasanya digunakan untuk *meeting*.

4) Heliconia Room 2

Ruangan ini berkapasitas 20 tempat duduk dengan pengaturan ruangan teater.

5) Learning Center

Ruangan *training* (pelatihan) bagi para karyawan dan juga tempat *interview* (wawancara) bagi para *trainee* (peserta pelatihan) dan karyawan baru.

## 2 d. Fasilitas Lainnya

The Westin Resort Nusa Dua, Bali selain menawarkan *fasilitas room service* (pelayanan kamar), makan dan minum, dan juga fasilitas *meeting*. The Westin Resort Nusa Dua, Bali juga menawarkan beberapa fasilitas lainnya, diantaranya:

### 1) Westin Kids Club

The Westin Resort Nusa Dua Bali menyediakan *Kids Club* atau yang bisa disebut taman bermain dan bisa melakukan berbagai aktivitas yang menarik dan menyenangkan di tawarkan untuk anak-anak setiap hari. Permainan serta fasilitas yang memadai akan menambah pengalaman yang tak terlupakan bagi anak-anak yang menginap di The Westin Resort Nusa Dua, Bali. Program ini diberikan kepada tamu yang menginap secara gratis. Westin Kids Club buka dari pukul 09.00 – 17.00 WITA. Program ini mengajarkan anak-anak untuk lebih mengenal lingkungan luar dan merasakan atmosfer di area hotel yang terbuka.

### 2) Heavenly Spa By Westin

Heavenly Spa By Westin menawarkan tiga macam konsep yang bisa dipilih tamu nantinya yaitu *hope* (harapan), *gratitude* (rasa syukur), dan *love* (kasih sayang). Heavenly spa by Westin memberikan konsep spa yang natural, sangat cocok bagi tamu yang lebih mengutamakan rileksasi rohani sehingga tamu dapat merasakan pengalaman dalam ritual spa yang unik

### 3) Bussiness Center

Di Business Center tersedia berbagai macam jasa *jewelry* (peralatan kerja) yang lengkap seperti faksimile, mesin fotokopi, mesin pemindai, pengiriman surat, penerjemah dan internet berkecepatan tinggi. Selain itu, Business Center juga

melayani jasa pengiriman barang melalui jasa pos maupun kurir, menjual baju, barang-barang, kimono, tas, sandal, dan peralatan lainnya seperti patung atau barang antik lainnya yang bisa wisatawan jadikan *souvenir* (cinderamata) yang biasanya dibeli dan dibawa oleh tamu untuk kenangan yang terkait dengan benda

#### 4) Recreational Facilities

The Westin Resort Nusa Dua Bali memiliki pusat kebugaran yang disebut Westin Workout yang menyediakan peralatan *fitness* (kebugaran) yang komplit dan kekinian. Selain itu, fasilitas rekreasi lainnya adalah kolam renang yang berjumlah tiga yaitu Fresh Waterpool (kolam renang air tawar), Salt Waterpool (kolam renang air laut), Relaxation Pool (kolam renang relaksasi), Dan Children Pool (kolam renang anak-anak). The Westin Resort Nusa Dua Bali juga memiliki fasilitas olahraga lain berupa empat buah lapangan tenis dan penyewaan sepeda.

#### 5) 24-hour Clinic

The Westin Resort Nusa Dua Bali memiliki klinik *in-house* (klinik hotel) yang bersedia melayani tersedia dengan pelayanan 24 jam baik untuk karyawan maupun untuk para tamu yang menginap. Klinik merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan dan menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialisik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis.

#### 6) Service Express

Service Express ini terletak di lobi hotel yang memungkinkan para tamu untuk mendapatkan semua jenis pelayanan hotel dengan hanya melalui satu telepon

saja, serta bisa menjadi tempat menitipan barang seperti JNT (Jet & Tony) yang merupakan sebuah ekspedisi jasa pengiriman barang.

#### 2) Laundry Service

Setiap tamu yang menginap juga dapat memperoleh fasilitas *laundry* (pencucian) dengan hasil yang sangat baik, sebab telah ditangani oleh staf yang berkompeten.

#### 8) Airport Transfer

Apabila ada tamu yang akan *check-out* dan akan ke Bandara Internasional Ngurah Rai, maka hotel telah menyediakan *transportation* (transportasi) yang dapat dimanfaatkan tamu, hal ini juga berlaku bagi tamu yang akan *check-in* disediakan transportasi penjemputan dari Bandara Internasional Ngurah Rai menuju The Westin Resort Nusa Dua Bali.

#### 2) Wedding Package

Selain beberapa jenis aktivitas yang dapat dilakukan oleh tamu di The Westin Resort Nusa Dua Bali seperti *cycling* (bersepeda), *swimming* (berenang), *sports* (olahraga) *and recreation* (rekreasi), *fitness center* (pusat kebugaran), *garden* (taman), *outdoor pool* (kolam renang terbuka), *spa*, *tennis courts* (lapangan tenis), *touring* (tur) dan lainnya, bagi tamu yang ingin mengabadikan momen indah seperti *wedding* (pernikahan), The Westin Resort Nusa Dua Bali bisa menjadi opsi yang tepat. Produk *wedding package* (paket pernikahan) yang ditawarkan sangat menarik dengan fasilitas yang unggul.

## 4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil dan pembahasan pada penelitian ini diolah menggunakan perangkat *microsoft excel* dengan melalui beberapa tahapan sebagai berikut.

### 4.2.1 Hasil Penelitian

Sebelum menyebarkan kuesioner untuk pengolahan data, terlebih dahulu penulis menyebarkan kuesioner kepada 30 responden yang berasal dari karyawan untuk mengetahui kualitas atau kelayakan dari butir-butir pernyataan tersebut lampiran data kuesioner dapat dilihat pada Lampiran 12 dengan melakukan uji validitas dan realibilitas data maka didapatkan hasil:

#### 1. Uji Validitas

Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas

Harapan			Persepsi		
Pernyataan	Cronbach Alpha	Keterangan	Pernyataan	Cronbach Alpha	Keterangan
H1	0.365	Valid	P1	0.463	Valid
H2	0.472	Valid	P2	0.359	Valid
H3	0.489	Valid	P3	0.703	Valid
H4	0.359	Valid	P4	0.576	Valid
H5	0.513	Valid	P5	0.455	Valid
H6	0.518	Valid	P6	0.357	Valid
H7	0.467	Valid	P7	0.371	Valid
H8	0.751	Valid	P8	0.472	Valid
H9	0.517	Valid	P9	0.518	Valid
H10	0.629	Valid	P10	0.377	Valid
H11	0.685	Valid	P11	0.517	Valid
H12	0.557	Valid	P12	0.543	Valid
H13	0.627	Valid	P13	0.573	Valid
H14	0.305	Valid	P14	0.606	Valid
H15	0.523	Valid	P15	0.743	Valid

Sumber: Data diolah, 2024

Hasil uji validitas harapan dan persepsi pada Tabel 4.4 menunjukkan bahwa tiap variabel memiliki koefisien korelasi dengan skor total dari semua pernyataan

yang melebihi 0,3. Ini menunjukkan bahwa pernyataan-pernyataan dalam instrumen penelitian ini dianggap valid.

## 2. Uji Realibilitas

**Tabel 4. 5** Hasil Uji Realibilitas

Harapan		Persepsi	
Pernyataan	Uji Realibilitas	Pernyataan	Uji Realibilitas
H1	0.217	P1	0.166
H2	0.395	P2	0.355
H3	0.461	P3	0.516
H4	0.317	P4	0.286
H5	0.248	P5	0.259
H6	0.240	P6	0.254
H7	0.461	P7	0.257
H8	0.369	P8	0.259
H9	0.447	P9	0.230
H10	0.254	P10	0.323
H11	0.317	P11	0.317
H12	0.323	P12	0.323
H13	0.355	P13	0.259
H14	0.257	P14	0.217
H15	0.397	P15	0.202
<b>Varian Total</b>	<b>20.303</b>	<b>Varian Total</b>	<b>16.207</b>
<b>Varian Butir</b>	<b>5.060</b>	<b>Varian Butir</b>	<b>4.223</b>
<b>Nilai Cronbach Alpha</b>	<b>0.804</b>	<b>Nilai Cronbach Alpha</b>	<b>0.792</b>
<b>Standar Reliabilitas</b>	<b>0,6</b>	<b>Standar Reliabilitas</b>	<b>0,6</b>
<b>Keterangan</b>	<b>Reliabel</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Reliabel</b>

Sumber: Data diolah, 2024

Hasil uji reliabilitas pada Tabel 4.5 menunjukkan bahwa semua instrumen penelitian memiliki nilai koefisien Cronbach Alpha yang lebih besar dari 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa semua instrumen dapat diandalkan dan cocok untuk digunakan dalam penelitian.

## 3. Karakteristik Responden Kuesioner Karyawan

**Tabel 4. 6** Karakteristik Responden Berdasarkan Departemen

Departemen	Jumlah (Orang)	% (Persentase)
<i>Front Office</i>	9	30 %
<i>Food &amp; Beverage</i>	5	16.67 %

<i>Spa</i>	5	16.67 %
<i>Recreation</i>	5	16.67 %
<i>Housekeeping</i>	9	20 %
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 4.6 di atas, diketahui responden berdasarkan departemen *front office* berjumlah 9 orang (30%), *food and beverage*, *spa* dan *recreation* sejumlah 5 orang (16,67%) dan *housekeeping* sejumlah 6 orang (20%). Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa departemen *front office* menjadi responden yang mendominasi pengisian kuesioner ini.

Tabel 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah (Orang)	% (Persentase)
20-25 tahun	2	6,67 %
26-30 tahun	13	43,33 %
31-35 tahun	12	40 %
>35 tahun	3	10 %
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 4.7 di atas, dapat dilihat jumlah responden terbanyak yaitu dari usia 26-30 tahun sebanyak 13 orang (43,33%), tamu dengan rentang umur 31-35 tahun sebanyak 12 orang (40%), tamu dengan rentang umur >35 tahun sebanyak 3 orang (10%), dan tamu dengan rentang umur 20-25 tahun sebanyak 2 orang (6,67%).

Tabel 4. 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	% (Persentase)
Laki-laki	14	46.67 %
Perempuan	16	53.33 %
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 4.8 di atas bahwa jumlah responden terbanyak yaitu jenis kelamin perempuan sejumlah 16 orang (53,33%) dan laki-laki sebanyak 14 orang

(46,67%). Hal ini menunjukkan bahwa karyawan The Westin Resort Nusa Dua Bali yang mendominasi pengisian kuesioner ini adalah karyawan perempuan.

**Tabel 4. 9** Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Lama Bekerja	Jumlah (Orang)	% Persentase
< 1 tahun	0	0 %
1 tahun	1	3.33 %
>1 tahun	3	10 %
2 tahun	3	10 %
>2 tahun	23	76.67 %
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Data diolah, 2024

Dari Tabel 4.9 di atas, dapat disimpulkan bahwa karyawan yang bekerja selama >2 tahun mendominasi pengisian kuesioner ini dengan jumlah 23 orang (76,67%), kemudian karyawan yang bekerja selama 2 tahun dan >1 tahun masing-masing berjumlah 3 orang (10%) dan karyawan yang bekerja selama 1 tahun berjumlah 1 orang (3,33%).

#### 4. Karakteristik Responden Kuesioner Tamu

**Tabel 4. 10** Karakteristik Responden Tamu Berdasarkan Asal Negara

Asal Negara	Jumlah (Orang)	% (Persentase)
Australia	7	23.33 %
Indonesia	17	56.67 %
Singapore	6	20 %
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 4.10 di atas, dapat dilihat responden yang menginap di The Westin Resort Nusa Dua Bali didominasi oleh tamu yang berasal dari Indonesia yaitu sebanyak 17 orang (56,67%), diposisi kedua ada *Australia* sebanyak 7 orang (23,33%) kemudian diikuti oleh *Singapore* sebanyak 6 orang (20%).

7 **Tabel 4. 11** Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah (Orang)	% (Persentase)
< 20 tahun	0	0 %
21-30 tahun/years	12	40 %
31-40 tahun/years	16	53.33 %
41-50 tahun/years	1	3.33 %
>50 tahun/years	1	3.33 %
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 4.11 di atas, dapat dilihat jumlah responden terbanyak yaitu dari usia 31- 40 tahun sebanyak 16 orang (53,33%) atau dapat dikatakan yang mendominasi pengisian kuesioner ini adalah tamu dengan rentang usia 31-40 tahun. Kemudian terdapat 12 orang (40%) tamu yang berusia 21-30 tahun, kemudian terdapat masing-masing 1 orang responden (3,33%) yang berusia 41-50 dan >50 tahun.

18 **Tabel 4. 12** Karakteristik Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	% (Persentase)
Laki-laki/Male	18	60 %
Perempuan/Female	12	40 %
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 4.12 di atas, bahwa jumlah responden yang mendominasi pengisian kuesioner ini adalah laki-laki yaitu sebanyak 18 orang (60%) sedangkan perempuan sebanyak 12 orang (40%). Hal ini menunjukkan bahwa tamu yang menginap di The Westin Resort Nusa Dua Bali dominan adalah laki-laki.

**Tabel 4. 13** Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menginap

Lama Menginap	Jumlah (Orang)	% (Persentase)
1-7 hari/days	28	93.33%
>7 hari days	2	6.67%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan Table 4.13 di atas, periode menginap tamu di The Westin Resort Nusa Dua Bali sebagian besar selama 1 – 7 hari dengan persentase sejumlah 93,33% (28 orang) dan tamu yang menginap > 7 hari hanya sejumlah 6,67% (2 orang). Hal ini menunjukkan bahwa tamu yang menginap di The Westin Resort Nusa Dua Bali cenderung memiliki masa inap yang singkat.

Tabel 4. 14 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Menginap

Tujuan Menginap	Jumlah (Orang)	% (Persentase)
Berlibur	27	90 %
Bussiness Trip	3	10 %
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100 %</b>

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 4.14 diatas dapat disimpulkan bahwa responden yang menginap di The Westin Resort Nusa Dua Bali adalah mereka yang sedang berlibur dengan persentase 90% oleh 27 orang, sedangkan 3 orang atau 10% lainnya memiliki tujuan untuk melakukan bisnis atau *bussiness trip*.

## 5. Hasil perhitungan CSI

Dari karakteristik tamu yang disajikan di atas, bagian ini akan menjelaskan sejauh mana karyawan dan manajemen The Westin Resort Nusa Dua Bali menerapkan konsep *wellness tourism* dan bagaimana hal tersebut memengaruhi kepuasan tamu yang menginap.

- a. Hasil *MIS (Mean Importance Score)* Rata-rata Harapan dan *MSS (Mean Satisfaction Score)* Rata-rata Persepsi/Kinerja antara kepentingan dan implementasi *wellness tourism* yang dilakukan oleh karyawan di The Westin Resort Nusa Dua Bali dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4. 15 Hasil MIS dan MSS

MIS		MSS	
H1	4.47	I1	4.87
H2	4.10	I2	4.57
H3	3.97	I3	4.53
H4	4.27	I4	4.77
H5	4.33	I5	4.83
H6	4.30	I6	4.87
H7	4.10	I7	4.63
H8	4.13	I8	4.73
H9	4.30	I9	4.77
H10	4.17	I10	4.70
H11	4.47	I11	4.90
H12	4.20	I12	4.80
H13	4.57	I13	4.87
H14	4.40	I14	4.87
H15	4.57	I15	4.93
<b>Jumlah</b>	<b>64.33 %</b>	<b>Jumlah</b>	<b>71.63 %</b>

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 4.15 di atas, disimpulkan bahwa rata-rata MIS/tingkat kepentingan adalah 64.33% dan rata-rata MSS/implementasi adalah 71.63%. Dengan demikian, tingkat implementasi *wellness tourism* dinilai lebih tinggi daripada tingkat kepentingan/harapan karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi *wellness tourism* telah diterapkan lebih baik dibandingkan dengan tingkat kepentingan atau harapan yang dimiliki oleh karyawan The Westin Resort Nusa Dua Bali.

b. WF (*Weight Factor*) Bobot faktor, WS (*Weight Score*) Bobot skor, WT (*Weight Total*) Bobot total dan CSI (*Customer Satisfaction Index*) Indeks Kepuasan Pelanggan antara kepentingan dan implementasi *wellness tourism* yang dilakukan oleh karyawan di The Westin Resort Nusa Dua Bali dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4. 16** Hasil WF,WS, WT dan CSI

Pernyataan	WF	WS
1	6.94	33.79
2	6.37	29.10
3	6.17	27.95
4	6.63	31.61
5	6.74	32.56
6	6.68	32.53
7	6.37	29.53
8	6.42	30.41
9	6.68	31.86
10	6.48	30.44
11	6.94	34.02
12	6.53	31.34
13	7.10	34.55
14	6.84	33.28
15	7.10	35.02
<b>Rata-rata</b>	<b>6.67</b>	<b>31.87</b>
	<b>WT</b>	<b>477.99</b>
<b>CSI Implementasi</b>	<b>95.60 %</b>	

Sumber: Data diolah, 2024

Dari analisis tabel 4.16, terlihat bahwa rata-rata nilai WF adalah 6.67 dan rata-rata nilai WS adalah 31.87 yang dimana kedua nilai tersebut tergolong besar, dengan nilai WT mencapai 477.99. Dari hasil tersebut, didapat hasil CSI untuk implementasi mencapai 95.60% yang menunjukkan bahwa implementasi *wellness tourism* di The Westin Resort Nusa Dua Bali telah berhasil mencapai standar yang sangat baik, mencerminkan keselarasan antara harapan/kepentingan kinerja karyawan.

c. Hasil MIS (*Mean Importance Score*) Rata-rata Harapan dan MSS (*Mean Satisfaction Score*) Rata-rata Persepsi/Kinerja antara harapan dan kepuasan implementasi *wellness tourism* di The Westin Resort Nusa Dua Bali dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4. 17 Hasil MIS dan MSS

MIS		MSS	
H1	4.53	P1	4.87
H2	4.37	P2	4.17
H3	4.30	P3	4.20
H4	4.37	P4	4.83
H5	4.10	P5	4.60
H6	4.13	P6	4.47
H7	3.73	P7	4.60
H8	3.80	P8	4.57
H9	4.13	P9	4.63
H10	4.03	P10	4.53
H11	4.37	P11	4.50
H12	4.20	P12	4.50
H13	4.27	P13	4.53
H14	4.47	P14	4.77
H15	4.50	P15	4.80
<b>Jumlah</b>	<b>63.30 %</b>	<b>Jumlah</b>	<b>68.57 %</b>

Sumber: Data diolah, 2024

Dari data yang tertera dalam Tabel 4.17, dapat ditarik kesimpulan bahwa rata-rata tingkat harapan (MIS) mencapai 63.30% dan tingkat kepuasan (MSS) mencapai 68.57%. Oleh karena itu, implementasi wellness tourism di The Westin Resort Nusa Dua Bali berhasil melampaui harapan tamu secara keseluruhan, dengan tingkat kepuasan yang lebih tinggi daripada harapan mereka.

d. WF (*Weight Factor*) Bobot faktor, WS (*Weight Score*) Bobot skor, WT (*Weight Total*) Bobot total dan CSI (*Customer Satisfaction Index*) Indeks Kepuasan Pelanggan antara harapan dan kepuasan tamu terhadap implementasi wellness tourism yang diterapkan di The Westin Resort Nusa Dua Bali.

Tabel 4. 18 Hasil WF, WS, WT dan CSI

Pernyataan	WF	WS
1	7.16	34.85
2	6.90	28.74
3	6.79	28.53
4	6.90	33.34

Pernyataan	WF	WS
5	6.48	29.79
6	6.53	29.17
7	5.90	27.13
8	6.00	27.41
9	6.53	30.25
10	6.37	28.89
11	6.90	31.04
12	6.64	29.86
13	6.74	30.56
14	7.06	33.64
15	7.11	34.12
<b>Rata-rata</b>	<b>6.67</b>	<b>30.49</b>
	<b>WF</b>	<b>457.33</b>
<b>CSI Guest Satisfaction</b>	<b>91.47 %</b>	

66 Sumber: Data diolah, 2024

Dari analisis Tabel 4.18, terlihat bahwa rata-rata nilai WF adalah 6.67 dan rata-rata nilai WS adalah 30.49 dimana kedua nilai tersebut tergolong besar dengan nilai WT sejumlah 457.33. Dari hasil tersebut, didapat hasil CSI untuk *guest satisfaction* mencapai 91.47% yang menunjukkan bahwa implementasi *wellness tourism* di The Westin Resort Nusa Dua Bali telah berhasil melampaui harapan tamu secara keseluruhan, dengan tingkat kepuasan yang melebihi harapan tamu.

#### 224 4.2.2 Pembahasan

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai bagaimana implementasi *wellness tourism* yang dilaksanakan di The Westin Resort Nusa Dua Bali dan Pengaruh yang disebabkan oleh adanya implementasi tersebut terhadap *guest satisfaction* yang dapat dilihat sebagai berikut:

##### 1. Implementasi Wellness Tourism di The Westin Resort Nusa Dua Bali

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan dengan mewawancarai beberapa informan kunci, yaitu *Manager Learning Development, Front Office*

*Manager, Recreation staff, dan Spa staff*, maka di peroleh data bahwa implementasi konsep *wellness tourism* yang terlaksana<sup>2</sup> di The Westin Resort Nusa Dua Bali terbagi menjadi beberapa aspek meliputi *wellness* bagi tubuh, *wellness* bagi kesehatan mental serta *wellness* bagi lingkungan sekitar. Implementasi tersebut tertuang ke dalam *six pillar of wellness* yang dapat dilihat pada tabel 4.17 sebagai berikut:

**Tabel 4.17**<sup>3</sup> Implementasi Konsep *Wellness Tourism* di The Westin Resort Nusa Dua Bali

Konsep <i>Six Pillar of Wellness</i>	Implementasi
<i>Sleep well</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Heavenly bed by Westin</i></li> <li>2. <i>Lavender balm (essential oil)</i></li> </ol>
<i>Eat well</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Eat well menu</i></li> <li>2. <i>Westin fresh by the juice</i></li> </ol>
<i>Move well</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Gear lending (mattress, cool towel, mineral water)</i></li> <li>2. <i>Run Westin (Strava)</i></li> <li>3. <i>Cycling</i></li> <li>4. <i>Westin workout fitness studio</i></li> </ol>
<i>Feel well</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Heavenly spa by Westin</i></li> <li>2. <i>Sensory welcome</i></li> </ol>
<sup>3</sup> <i>Work well</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Meeting room</i></li> <li>2. <i>Working desk in the room</i></li> </ol>
<i>Play well</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Westin family (kids club)</i></li> <li>2. <i>Westin family activity</i></li> </ol>

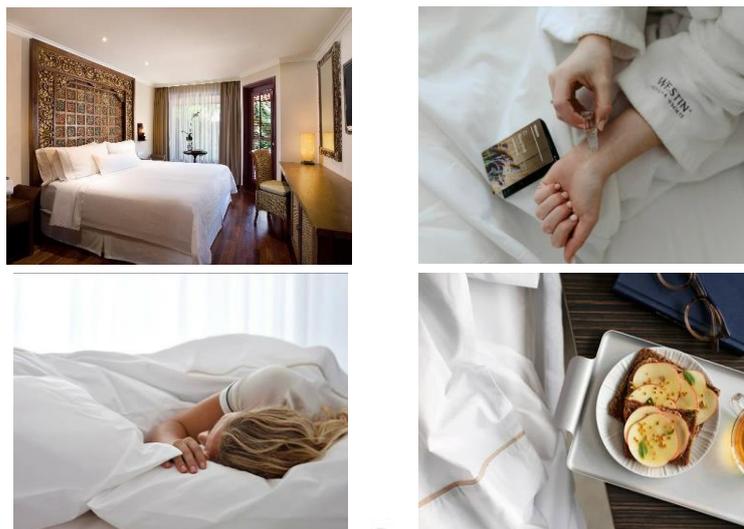
(Sumber: Wawancara Narasumber, 2024)

<sup>48</sup>Berdasarkan Tabel 4.17 di atas, terlihat bahwa implementasi konsep *wellness tourism* yang dilaksanakan di The Westin Resort Nusa Dua Bali, terbagi dalam *six pillar of wellness* yang merupakan merek utama dari *resort* itu sendiri, berikut adalah penjabaran dari *six pillar of wellness* meliputi:

- a. *Sleep well* merupakan konsep yang menitikberatkan pada ketenangan dan kenyamanan tamu selama beristirahat atau tidur. Kualitas tidur yang baik memiliki dampak positif bagi kesehatan dan kebugaran tamu selama menginap.<sup>26</sup> The Westin

Resort Nusa Dua Bali menerapkan konsep ini melalui penggunaan *heavenly bed* yang terdiri dari delapan *layer sheet* (lapisan) untuk memberikan kenyamanan maksimal kepada tamu saat beristirahat. Pentingnya penggunaan tempat tidur berkualitas yang sesuai dengan bentuk tubuh dan tingkat keempukan yang tepat untuk kesehatan tamu juga ditekankan. Posisi tidur yang optimal adalah ketika kepala dan tulang punggung sejajar. Dengan menerapkan konsep *heavenly bed*, tamu dapat tidur nyenyak di malam hari dan merasa segar di pagi hari.

Selain menyediakan tempat tidur yang nyaman, strategi lain yang diadopsi adalah penggunaan dua jenis bantal yang berbeda, yaitu *foam pillow* (bantal busa) yang lembut dan *feather pillow* (bantal bulu) yang lebih padat. *Lavender balm* digunakan untuk meningkatkan ketenangan tamu saat beristirahat, dan dilengkapi dengan *room treatment* (perawatan kamar) sebelum kedatangan tamu untuk memberikan aroma yang menenangkan dan menciptakan lingkungan yang nyaman bagi tamu selama menginap. Informasi mengenai *Heavenly bed* dan *Lavender balm* dapat dilihat pada Lampiran 4.



**Gambar 4. 1** Pengimplementasian *Sleep well by Westin*

Sumber : The Westin Resort Nusa Dua Bali

b. *Eat well* adalah prinsip yang menekankan pentingnya makan sehat untuk menjaga kesehatan dan kebugaran tubuh manusia. The Westin Resort Nusa Dua Bali menerapkan konsep ini melalui menu *eat well* yang disusun dengan menggunakan bahan makanan berkualitas, baik dari bahan mentah maupun bahan olahan, yang digunakan dalam setiap hidangan yang disajikan kepada tamu, termasuk saat sarapan, makan siang, makan malam, maupun layanan kamar. Selain itu, upaya lain yang dilakukan untuk menjaga kesehatan tamu adalah dengan menghindari penggunaan MSG (*monosodium glutamate*) dalam pembuatan makanan, sebagai langkah untuk mendukung kesehatan tubuh tamu di masa mendatang.

*Manager learning and development* menegaskan bahwa “prinsip tersebut juga berlaku bagi para karyawan hotel, di mana mereka disediakan makanan tanpa MSG, dengan pilihan lauk seperti ayam, daging, babi, tempe, tahu, sayuran, dan olahan lain yang berkualitas. Selain menggunakan bahan berkualitas dan tanpa

MSG, penerapan *eat well* juga melibatkan penempatan garam dan merica secara terpisah agar penggunaan garam berlebih dapat dikurangi. Dengan demikian, konsep *eat well* tidak hanya berlaku untuk tamu hotel, tetapi juga untuk para karyawan hotel. Karyawan yang sehat dapat memberikan pelayanan terbaik kepada tamu dan meningkatkan kepuasan mereka”.

The Westin Resort Nusa Dua Bali menerapkan konsep Westin *Fresh by Juice* untuk mempromosikan kesehatan melalui minuman bagi para tamu. Buah-buahan segar diolah menjadi jus tanpa pengawet untuk disajikan kepada tamu saat sarapan dan juga sebagai menu untuk makan siang, makan malam, layanan kamar, serta acara khusus. Selain jus, minuman kesehatan lain yang digunakan adalah jamu, yang dibuat secara internal oleh tim *Food & Beverage* (F&B) dengan menggunakan bahan berkualitas. Penggunaan jamu menjadi salah satu ciri khas The Westin Resort Nusa Dua Bali, yang digunakan sebagai amenitas untuk tamu *Very Importance Person* (VIP), bersama dengan amenitas lain seperti buah-buahan dan kue, sebagai *arrival amenities* (fasilitas kedatangan). Jamu tidak hanya menjadi minuman khas di restoran, tetapi juga menjadi bagian dari aktivitas hotel dengan program "jamu *making*" yang tersedia bagi tamu yang ingin mempelajari cara membuat jamu dan bahan-bahan yang digunakan.

Tujuan dari implementasi *eat well* adalah untuk mempromosikan kesehatan bagi tamu, terutama kesehatan tubuh, yang dilakukan melalui penyediaan makanan dan minuman yang sehat. Dengan demikian, hal ini secara tidak langsung akan meningkatkan kepuasan dan kegembiraan tamu terhadap layanan dan fasilitas yang

ditawarkan oleh The Westin Resort Nusa Dua Bali. Dokumentasi eat well dapat dilihat pada Lampiran 5.



Gambar 4. 2 Pengimplementasian *Eat well* by Westin

Sumber : The Westin Resort Nusa Dua Bali

c. *Move well* adalah prinsip yang menekankan pentingnya kesehatan, kebugaran, serta kenyamanan tubuh dan pikiran melalui aktivitas fisik, seperti berolahraga. The Westin Resort Nusa Dua Bali menerapkan konsep kesehatan ini dengan menyelenggarakan berbagai kegiatan aktivitas *resort* setiap hari yang dipandu oleh pelatih dari tim rekreasi, sehingga manfaat dari kegiatan tersebut dapat dirasakan secara optimal.

Jadwal kegiatan *resort activity* dan *wellness calendar* dapat ditemukan di Lampiran 6, yang mencakup beragam aktivitas olahraga yang bermanfaat bagi kesehatan tamu, yang diterangkan langsung oleh *manager recreation* “meliputi seperti *run Westin* (lari dikawasan Westin), *stretching exercise* (latihan peregangan),

*yoga, pilates* (kegiatan yoga), *aquacise* (olahraga air) seperti bermain kano, berenang, bermain voli air, bermain di wahana air, serta *cycling* (bersepeda). Semua kegiatan ini dapat diikuti oleh tamu dengan bimbingan dari pelatih yang berpengetahuan dan berpengalaman dalam aktivitas tersebut”. Beliau juga menerangkan “untuk bergabung dalam kegiatan tersebut, tamu perlu melakukan reservasi satu hari sebelumnya agar pelatih dan perlengkapan yang dibutuhkan oleh tamu, seperti matras, handuk dingin, air mineral, dan sebagainya dapat disiapkan”. Penggunaan pelatih ini bertujuan untuk memastikan tamu melakukan aktivitas fisik sesuai dengan standar operasional prosedur seperti cara penggunaan alat, gerakan yoga dan rute bersepeda serta lari dengan benar. Rute untuk kegiatan Run Westin dan bersepeda melintasi area ITDC, sehingga selain mendapatkan manfaat kesehatan dengan berkeringat, tamu juga dapat menikmati pemandangan kawasan Nusa Dua yang indah. Hal ini juga bertujuan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada tamu, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan mereka selama mengikuti kegiatan di The Westin Resort Nusa Dua Bali. Para pelatih tersebut telah familiar dengan rute yang tepat bagi tamu, sehingga selain melakukan olahraga, tamu juga dapat menikmati keindahan area Nusa Dua yang masih asri dan minim polusi dengan melihat pemandangan pantai dan taman yang hijau. Pendekatan ini diterapkan untuk mewujudkan konsep kesejahteraan tidak hanya bagi tamu yang menginap, tetapi juga bagi karyawan hotel dan lingkungan. Dengan demikian, karyawan dapat merasakan manfaatnya terlebih dahulu dan kemudian mengajak tamu untuk bergabung dalam kegiatan *resort*.



**Gambar 4. 3** Pengimplementasian *Move well* by Westin

Sumber : The Westin Resort Nusa Dua Bali

d. *Feel well* menunjukkan perasaan positif yang melibatkan kenyamanan dan ketenangan pikiran, jiwa, dan tubuh, didukung oleh kegiatan-kegiatan yang meremajakan tamu, seperti fasilitas revitalisasi dan layanan Spa. Berbagai layanan Spa yang tersedia meningkatkan kesegaran dan kesejahteraan tamu, dengan berbagai jenis perawatan yang dapat dipilih sesuai dengan kebutuhan tamu. Salah satu perawatan unggulan dari The Westin Resort Nusa Dua Bali adalah "*Heavenly Spa Signature Massage*", di mana tamu dapat menentukan area yang ingin diberikan perhatian khusus dalam perawatan, seperti bahu, punggung, atau lebih menekankan pada kaki sesuai dengan permintaan tamu. Hal ini membuat treatment ini menjadi pilihan populer di kalangan tamu yang menginap.

Penerapan konsep *feel well* juga diterapkan pada tamu sejak saat kedatangan mereka di *resort*. Ketika tamu tiba di lobi, tamu disambut dengan "*sensory welcome*" oleh penari Bali yang diiringi oleh musik tradisional khas Bali serta oleh staf front office The Westin Resort Nusa Dua Bali, di mana tamu akan disuguhkan oleh:

- 1) Penglihatan, atau pengalaman visual dimulai dengan pemandangan di depan area lobi yang terdapat taman dengan air mancur dan obor yang menyala sebelum memasuki lobi <sup>204</sup> The Westin Resort Nusa Dua Bali, dan begitu tiba di lobi, tamu dapat melihat suasana sekitar lobi yang disambut oleh penari Bali dan staf *front office* sebari menikmati pemandangan fasilitas hotel serta pemandangan taman dari lobi.
- 2) Penciuman, diperkuat dengan aroma *lavender balm* yang dihadirkan di depan lobi, sehingga tamu dapat mencium aroma *lavender balm* yang menenangkan begitu tamu tiba di lobi.
- 3) Pendengaran, diwujudkan melalui musik yang diputar di lobi, sering kali menggunakan alat musik rindik yang dimainkan oleh tim *concierge*, guna mengenalkan sekaligus menjaga kelestarian budaya Bali.
- 4) Perasa, diwujudkan melalui pemberian minuman ketika tamu datang (*welcome drink*) bagi setiap tamu yang melakukan proses *check-in*. Dengan *welcome drink* dan handuk tangan basah (*oshibori*) yang diberikan oleh petugas penyambut (*greeter*), tamu yang lelah dari perjalanan dapat merasa segar kembali.
- 5) Sentuhan, dilakukan melalui pelayanan hangat yang diberikan kepada tamu saat tiba di *resort*, dengan sapaan dan pendekatan yang ramah oleh penari Bali dan memberikan bunga sebagai layanan selamat datang dari staf *resort*.

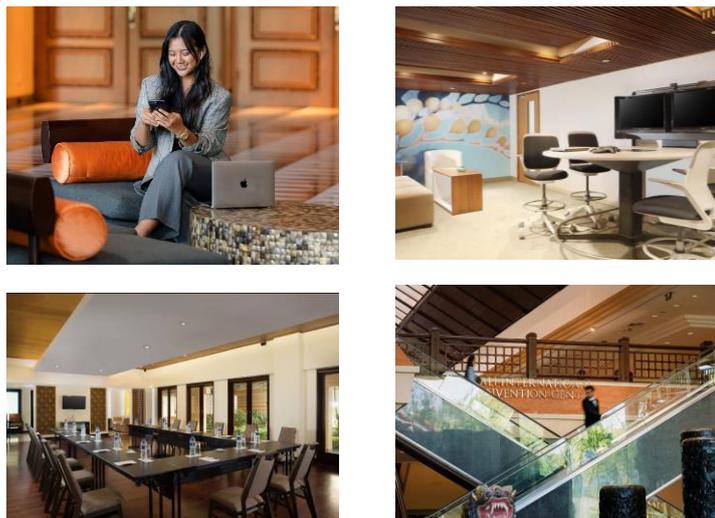
Implementasi ini dilakukan saat tamu tiba sampai tamu meninggalkan *resort* untuk menjamin kenyamanan tamu pada saat kedatangan dan keberangkatan, dengan menganggap bahwa *resort* adalah rumah mereka dan tamu dapat benar-benar menikmati waktu liburan mereka. *Treatment* yang tersedia di Heavenly Spa by Westin dan *sensory welcome* dapat ditemukan di Lampiran 7.



**Gambar 4. 4** Pengimplementasian *Feel well by Westin*

Sumber : The Westin Resort Nusa Dua Bali

- e. *Work well* mengacu pada produktivitas kerja dimana ketenangan, kesehatan, dan kenyamanan juga dapat dicapai melalui produktivitas kerja. Dengan suasana kerja yang nyaman dan dirancang secara hati-hati, akan memberikan dampak positif bagi kesehatan mental dan fisik. Implementasi ini direalisasikan melalui penyediaan fasilitas ruang rapat bagi tamu yang melakukan perjalanan bisnis bersama kelompok mereka. Ruang rapat dilengkapi dengan meja, kursi, proyektor, dan peralatan rapat lainnya. Selain itu, terdapat juga meja kerja di dalam kamar tamu, yang bertujuan untuk membantu tamu yang perlu bekerja saat berada di resort. Dokumentasi work well dapat dilihat pada Lampiran 8.



**Gambar 4. 5** Pengimplementasian *Work well by Westin* <sup>1</sup>

Sumber : The Westin Resort Nusa Dua Bali

f. *Play well* mengacu pada bermain dengan baik, di mana konsep ini menitikberatkan pada kegiatan yang menyenangkan dan menggembirakan yang akan berdampak langsung pada kesehatan tamu, khususnya anak-anak. The Westin Resort Nusa Dua Bali menerapkan konsep ini dengan menyediakan fasilitas *kids club* yang dilengkapi dengan berbagai macam mainan anak-anak. Beberapa staf ditugaskan untuk mengawasi anak-anak tamu yang bermain, sehingga memberikan rasa aman <sup>251</sup> bagi orang tua yang membawa anak-anak mereka berlibur. Anak-anak tetap dapat bermain dan berinteraksi dengan teman-teman baru mereka selama liburan, sementara orang tua dapat merasa tenang menipkan anak-anak mereka di *kids club*.

Selain itu, terdapat juga kegiatan *kids club* yang diadakan setiap hari yang selalu diperbarui oleh tim rekreasi dengan tujuan untuk menjaga agar kegiatan tidak monoton dan memberikan variasi yang baru dan mendidik bagi anak-anak dan dapat pula diikuti oleh orangtuanya. Jadwal terbaru kegiatan *kids club* dapat

ditemukan di Lampiran 9, yang mencakup kegiatan seperti bermain di ruangan, menonton film, membuat kerajinan tangan, yoga untuk anak-anak, memberi makan ikan bersama keluarga, membuat sarana persembahyangan tradisional Bali bersama keluarga, dan kegiatan lain yang menyenangkan bagi anak-anak dan orang tua mereka.



Gambar 4. 6 Pengimplementasian *Play well* by Westin

Sumber : The Westin Resort Nusa Dua Bali

Dari pemaparan *six pillar of wellness* di atas, berikut adalah penjabaran dari masing-masing *pillar* yang akan disajikan sesuai dengan dimensi yang telah penulis sesuaikan dengan teori dari Sunaryo et al - (2023) di mana *wellness tourism* dibagi menjadi enam dimensi, diantaranya: *social wellness, physical wellness, emotional wellness, intellectual wellness, environmental wellness, dan spiritual wellness.*

Tabel 4. 20 Implementasi enam dimensi *wellness tourism* kedalam *six pillar of wellness*

Enam Dimensi Wellness Tourism (Sunaryo et al., 2023)	<i>Six Pillar Of Wellness</i> The Westin Resort Nusa Dua Bali
<i>Social wellness</i>	- <i>Move well</i> - <i>Feel well</i>
<i>Physical wellness</i>	- <i>Sleep well</i> - <i>Eat well</i>

Enam Dimensi Wellness Tourism (Sunaryo et al., 2023)	<i>Six Pillar Of Wellness</i> The Westin Resort Nusa Dua Bali
	- <i>Move well</i> - <i>Feel well</i>
<i>Emotional wellness</i>	- <i>Feel well</i> - <i>Play well</i>
<i>Intellectual wellness</i>	- <i>Move well</i> - <i>Work well</i>
<i>Environmental wellness</i>	- <i>Move well</i>
<i>Spiritual wellness</i>	- <i>Feel well</i>

(Sumber : Wawancara Narasumber, 2024)

Berdasarkan Tabel 4.18 di atas berikut akan dipaparkan implementasi *wellness tourism* yang dilaksanakan oleh The Westin Resort Nusa Dua Bali berdasarkan dimensi tersebut meliputi:

a. *Social wellness*

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan *front office manager* yang menegaskan bahwa “Penerapan konsep *social wellness* di The Westin Resort Nusa Dua Bali merupakan sebuah komitmen untuk menciptakan lingkungan yang mendukung interaksi sosial yang bermakna dan menyehatkan bagi tamu yang menginap. Pendekatan utama yang diberikan oleh The Westin Resort Nusa Dua Bali adalah melalui aktivitas yang tertuang dalam *six pillar of wellness* di atas meliputi *move well* dan *feel well*, di mana keramah tamahan yang diberikan oleh staf akan dirasakan oleh tamu dari pertama kali tamu sampai pada lobi, tamu akan disambut oleh penampilan tarian tradisional Bali yang diiringi oleh musik rindik khas Bali yang selanjutnya tamu akan diarahkan menuju *front desk* untuk melakukan proses *check-in* oleh lobi *greeter* yang menambah kesan kehangatan ketika baru sampai di The Westin Resort Nusa Dua Bali”.

Salah satu pendekatan utama lainnya yang dilakukan adalah melalui pengaturan ruang dan program-program yang dirancang khusus untuk mempromosikan koneksi antar tamu. Salah satu contohnya adalah ruang bersama atau ruang publik yang di desain untuk memfasilitasi interaksi sosial, di mana tamu dapat berbaur dengan sesama tamu, berbagi cerita, atau bahkan berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan yang telah terjadwal, seperti sesi permainan sosial, acara musik, atau menonton pertandingan olahraga bersama. The Westin Resort Nusa Dua Bali juga menyediakan area santai yang nyaman di luar ruangan, seperti taman atau teras, di mana tamu dapat bersantai sambil bertukar pikiran dengan sesama tamu atau staf yang berada di area tersebut.

Hal tersebut juga ditambahkan oleh *front office manager* “Selain hal-hal diatas guna mendukung penerapan *social wellness* ini The Westin Resort Nusa Dua Bali telah mengembangkan beragam program yang berfokus pada kesejahteraan sosial tamu. Seperti, menawarkan sesi meditasi kelompok atau yoga pagi yang memungkinkan tamu untuk berbagi pengalaman mereka dan merasa terhubung dengan tamu lain yang memiliki minat serupa. Selain itu, The Westin Resort Nusa Dua Bali juga mengadakan acara-acara amal atau kegiatan sukarela di komunitas setempat yang memungkinkan tamu untuk merasakan dampak positif dari kontribusi sosial mereka, yang pada akhirnya akan meningkatkan perasaan koneksi dan pemenuhan diri” .

“Kami percaya bahwa dengan menciptakan lingkungan yang mendukung koneksi sosial, tidak hanya akan meningkatkan kesejahteraan mental dan emosional tamu saja, tetapi juga menciptakan pengalaman menginap yang lebih berarti dan

memuaskan secara keseluruhan. Dengan demikian tamu akan merasa lebih terhubung dengan lingkungan mereka, merasa lebih termotivasi untuk berinteraksi dengan orang lain, dan meningkatkan perasaan kepuasan diri dan kebahagiaan mereka selama menginap di The Westin Resort Nusa Dua Bali” yang dijelaskan langsung oleh *manager learning and development* The Westin Resort Nusa Dua Bali.



Gambar 4. 7 Pengimplementasian *Social wellness*

Sumber : The Westin Resort Nusa Dua Bali

b. *Physical wellness*

Penerapan konsep *physical wellness* di The Westin Resort Nusa Dua Bali merupakan suatu prioritas utama yang diintegrasikan ke dalam berbagai aspek pengalaman menginap tamu. The Westin Resort Nusa Dua Bali memahami bahwa kesehatan fisik adalah bagian integral dari kesejahteraan keseluruhan, oleh karena itu, manajemen *resort* telah mengadopsi berbagai inisiatif untuk memastikan bahwa tamu dapat merasa terjaga dan energik selama masa menginap mereka. Dalam hal ini *sleep well, eat well* dan *move well* bisa menjadi solusi. Salah satu cara utama di mana *resort* mendukung *physical wellness* adalah dengan menyediakan *heavenly bed* dan *lavender balm* pada setiap kamar, adanya variasi pilihan menu makanan

dan minuman yang berorientasi pada pemenuhan nutrisi dan kesehatan serta terdapat *resort activity* yang dapat diikuti oleh tamu serta adanya fasilitas olahraga dan kebugaran yang lengkap. <sup>14</sup> The Westin Resort Nusa Dua Bali dilengkapi dengan pusat kebugaran modern yang dipenuhi dengan peralatan kardio dan kekuatan terkini, serta area untuk yoga atau *pilates*. *Resort* juga menawarkan berbagai jenis kelas kebugaran, mulai dari yoga hingga kelas *spinning*, yang memungkinkan tamu untuk menjaga kebugaran mereka sesuai preferensi dan jadwal mereka.

<sup>1</sup> The Westin Resort Nusa Dua Bali memiliki berbagai program yang dirancang khusus untuk mempromosikan kesehatan fisik seperti menyediakan pemandu untuk berolahraga, baik untuk tamu yang ingin menjelajahi sekitar *resort* dengan bersepeda atau berjalan santai, maupun untuk mereka yang ingin mengikuti rute lari di sekitar lokasi *resort*. Selain itu, *resort* juga mengadakan berbagai acara olahraga dan kebugaran, seperti turnamen tenis meja dan tenis lapangan olahraga air atau jalan santai, yang memungkinkan tamu untuk bersosialisasi sambil tetap aktif secara fisik.

*Manager recreation* menegaskan bahwa <sup>1</sup> The Westin Resort Nusa Dua Bali percaya bahwa dengan menyediakan fasilitas dan program-program yang mendukung *physical wellness*, *resort* tidak hanya membantu tamu untuk menjaga kesehatan fisik mereka selama menginap, tetapi juga menciptakan pengalaman menginap yang lebih holistik dan memuaskan secara keseluruhan. Tamu akan merasa lebih energik, lebih bersemangat, dan lebih puas dengan pengalaman mereka, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada kepuasan keseluruhan dan kesetiaan mereka terhadap <sup>1</sup> The Westin Resort Nusa Dua Bali”.



**Gambar 4. 8** Pengimplementasian *Physical wellness*

Sumber: <sup>6</sup> The Westin Resort Nusa Dua Bali

c. *Emotional wellness*

The Westin Resort Nusa Dua Bali, sangat peduli terhadap kesejahteraan emosional tamu, dan percaya bahwa pengalaman menginap yang positif tidak hanya mencakup kenyamanan fisik, tetapi juga dukungan terhadap kesehatan mental dan emosional. Oleh karena itu, <sup>1</sup> The Westin Resort Nusa Dua Bali telah mengintegrasikan beberapa inisiatif yang bertujuan untuk memastikan bahwa tamu merasa didukung, nyaman, dan terhubung secara emosional selama masa menginap mereka melalui konsep *feel well*. Salah satu cara utama yang dilakukan guna mendukung *emotional wellness* adalah dengan menawarkan <sup>87</sup> layanan yang ramah dan penuh perhatian dari staf <sup>8</sup> The Westin Resort Nusa Dua Bali dengan menyambut dan memastikan semua hal yang diperlukan oleh tamu selama menginap terpenuhi dengan demikian tamu merasa diperhatikan dan dihargai sesuai dengan pemaparan *feel well* di atas. Selain itu, suasana *resort* yang tenang dan jauh dari keramaian juga mendukung kesehatan mental tamu selama menginap. <sup>39</sup> The Westin Resort Nusa Dua Bali juga menyediakan layanan spa dengan berbagai pilihan pijat dan relaksasi yang dapat menenangkan pikiran tamu yang tentu dapat meningkatkan *emotional*

*wellness* tamu selama menginap. <sup>49</sup> The Westin Resort Nusa Dua Bali mempunyai staf *concierge* yang informatif dan ramah yang disebut dengan *Service Express*, yang dapat membantu tamu dalam mengatasi stres atau kecemasan yang mungkin mereka hadapi selama masa menginap mereka.

“Kami melihat bahwa upaya dalam mendukung *emotional wellness* memiliki dampak yang signifikan pada pengalaman tamu. Tamu merasa lebih diperhatikan, lebih terhubung, dan lebih puas secara emosional selama masa menginap mereka. Hal ini tidak hanya meningkatkan tingkat kepuasan tamu, tetapi juga menciptakan hubungan yang lebih kuat antara tamu dan merek, yang pada akhirnya berkontribusi pada loyalitas jangka panjang mereka terhadap The Westin Resort Nusa Dua Bali” yang diperjelas oleh team spa The Westin Resort Nusa Dua Bali.



**Gambar 4. 9** Pengimplementasian *Emotional wellness*

Sumber : <sup>6</sup> The Westin Resort Nusa Dua Bali

d. *Intellectual wellness*

The Westin Resort Nusa Dua Bali mengakui pentingnya pengembangan intelektual sebagai bagian dari kesejahteraan holistik tamu, hal ini juga didukung dengan melakukan beberapa langkah untuk memfasilitasi pertumbuhan intelektual

dan pemenuhan di antara tamu selama masa inap mereka sesuai dengan konsep *work well* dari *six pillar of wellness*. Salah satu cara utama dalam mendukung *intellectual wellness* adalah dengan menyediakan akses ke sumber daya pembelajaran dan literatur. <sup>1</sup> The Westin Resort Nusa Dua Bali memiliki perpustakaan *resort* yang menyediakan beragam buku, majalah, dan bahan bacaan lainnya yang mencakup berbagai topik, mulai dari sastra hingga ilmu pengetahuan populer, sehingga tamu dapat terus merangsang pikiran mereka dan memperluas pengetahuan mereka selama masa menginap. <sup>6</sup> The Westin Resort Nusa Dua Bali difasilitasi dengan ruangan multi fungsi yang biasanya digunakan untuk keperluan bisnis hingga perhelatan di mana ruangan-ruangan ini juga dapat digunakan sebagai ruangan rapat bagi tamu yang ingin melakukan bisnisnya selama menginap, selain itu terdapat juga meja kerja di setiap kamar yang memberikan ruang bagi tamu bila ingin melakukan pekerjaannya <sup>2</sup> selama menginap. <sup>188</sup> The Westin Resort Nusa Dua Bali juga mengadakan berbagai acara dan kegiatan yang dirancang untuk merangsang pikiran dan memicu diskusi intelektual. Ini termasuk lokakarya, seminar, atau diskusi panel yang melibatkan pakar lokal atau tokoh terkenal dalam berbagai bidang. Selain itu, terdapat akses perangkat teknologi seperti komputer atau printer, serta *wifi* gratis, yang memungkinkan tamu untuk tetap terhubung dengan dunia luar dan terus belajar selama masa inap mereka.

<sup>240</sup> Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan pada tanggal 10 April 2024 bersama dengan *manager learning and development* yang mengatakan “Kami melihat bahwa upaya dalam mendukung *intellectual wellness* memiliki dampak yang positif pada pengalaman tamu. Tamu merasa dihargai dan didukung dalam

pencarian pengetahuan dan pertumbuhan intelektual mereka. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan mereka selama masa menginap, tetapi juga memberi mereka pengalaman yang memuaskan dan bermakna yang berkelanjutan”.



Gambar 4. 10 Pengimplementasian *Intellectual wellness*

6 Sumber : The Westin Resort Nusa Dua Bali

e. *Environmental wellness*

The Westin Resort Nusa Dua Bali, menganggap pentingnya memberikan pengalaman menginap yang nyaman bagi tamu tidak hanya melalui aktivitas maupun pengadaan fasilitas seperti yang dipaparkan sebelumnya, namun juga untuk bertanggung jawab terhadap lingkungan sekitar sesuai dengan konsep *move well* dan *feel well*, di mana 39 The Westin Resort Nusa Dua Bali telah mengambil berbagai langkah untuk memastikan bahwa operasional telah berkontribusi pada keseimbangan ekologi dan mendukung konsep *environmental wellness*. Salah satu aspek utama dari penerapan konsep *environmental wellness* adalah praktik keberlanjutan yang diterapkan dalam operasional sehari-hari. Ini termasuk 174 penggunaan energi terbarukan, pengelolaan limbah yang efisien, dan penggunaan bahan ramah lingkungan dalam produk-produk yang disediakan untuk tamu, seperti

peralatan pembersih yang ramah lingkungan dan produk-produk mandi berlabel organik.

*Manager learning and development* juga memaparkan terkait “The Westin Resort Nusa Dua Bali juga telah mengadopsi kebijakan ramah lingkungan dalam hal penggunaan air dan pengelolaan lahan. mendorong tamu untuk mengurangi konsumsi air dengan menawarkan opsi penggunaan ulang handuk dan linen, serta menyediakan fasilitas untuk daur ulang. Selain itu, <sup>1</sup> The Westin Resort Nusa Dua Bali juga berusaha untuk menjaga keaslian dan kebersihan lingkungan sekitar *resort* dengan mengadakan program-program pembersihan pantai atau taman setempat. Upaya untuk mendukung *environmental wellness* <sup>178</sup> tidak hanya menciptakan lingkungan yang lebih bersih dan sehat bagi tamu, tetapi juga memberi mereka kesempatan untuk berkontribusi pada perlindungan lingkungan selama masa inap mereka. Ini menciptakan pengalaman menginap yang lebih bermakna dan bertanggung jawab bagi tamu, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka dan memperkuat hubungan mereka dengan <sup>1</sup> The Westin Resort Nusa Dua Bali”.



**Gambar 4. 11** Pengimplementasian *Environmental wellness*

Sumber: <sup>1</sup> The Westin Resort Nusa Dua Bali

f. Spiritual wellness

The Westin Resort Nusa Dua Bali memahami bahwa keberadaan dan pencarian makna spiritual dapat memberikan pengalaman yang mendalam dan bermakna bagi tamu, mengingat *spiritual wellness* juga merupakan bagian integral dari kesejahteraan holistik, di mana <sup>6</sup> The Westin Resort Nusa Dua Bali berusaha untuk menciptakan lingkungan yang mendukung pertumbuhan spiritual tamu melalui implementasi *feel well*. Salah satu cara utama guna mendukung *spiritual wellness* adalah dengan menyediakan ruang untuk meditasi, refleksi, dan kontemplasi. The Westin Resort Nusa Dua Bali memiliki area atau sudut khusus pada *resort* yang dirancang untuk kesendirian dan ketenangan, di mana tamu dapat menarik diri dari kesibukan sehari-hari dan merenungkan makna hidup mereka atau sekadar mencari kedamaian dalam diri mereka sendiri. <sup>124</sup> Selain itu The Westin Resort Nusa Dua Bali juga mengadakan berbagai kegiatan atau program yang dirancang untuk merangsang pertumbuhan spiritual tamu seperti kegiatan sesi meditasi kelompok, ceramah atau lokakarya tentang topik-topik spiritual, atau bahkan perjalanan ke tempat-tempat sakral atau alam yang indah di sekitar lokasi *resort*. <sup>6</sup> The Westin Resort Nusa Dua Bali berusaha untuk menciptakan pengalaman yang memungkinkan tamu untuk terhubung dengan dimensi spiritual mereka sendiri, sesuai dengan keyakinan dan nilai-nilai pribadi mereka

Salah satu staff spa menuturkan bahwa “Kami melihat bahwa upaya dalam mendukung *spiritual wellness* memiliki dampak yang signifikan pada pengalaman tamu. Tamu merasa dihargai dan didukung dalam pencarian makna dan kedamaian dalam hidup mereka. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan mereka selama

masa inap, tetapi juga memberi mereka pengalaman yang memuaskan dan bermakna yang dapat membantu mereka merasa lebih seimbang dan harmonis secara keseluruhan”.



**Gambar 4. 12** Pengimplementasian *Spiritual wellness*

Sumber : The Westin Resort Nusa Dua Bali

Dari pemaparan di atas dapat dikatakan bahwa konsep *wellness* bagi The Westin Resort Nusa Dua Bali bukan hanya tentang kebugaran fisik, tetapi juga tentang keseimbangan dan kesejahteraan secara menyeluruh. Ini mencakup segala hal mulai dari program kebugaran dan spa hingga makanan sehat dan lingkungan yang mendukung ketenangan baik fisik maupun pikiran. The Westin Resort Nusa Dua Bali percaya bahwa menyediakan fasilitas dan pengalaman yang mendukung kesehatan dan kesejahteraan tamu adalah kunci untuk menciptakan pengalaman yang memuaskan. *Resort* memiliki berbagai fasilitas dan program yang didesain untuk mendukung kesehatan dan kesejahteraan tamu seperti terdapat pusat kebugaran yang lengkap dengan peralatan terbaru, serta program kebugaran yang beragam seperti yoga dan meditasi. Selain itu The Westin Resort Nusa Dua Bali juga memiliki spa yang bernama Heavenly Spa yang menawarkan berbagai perawatan untuk meremajakan tubuh dan pikiran. Guna melengkapi kebutuhan

nutrisi tamu ketika menginap *resort* menawarkan menu makanan sehat di semua restoran termasuk layanan kamar (*in room dining*) yang menyediakan pilihan makanan yang seimbang dan bergizi. Konsep *wellness* berkontribusi besar terhadap kepuasan tamu karena dapat membantu tamu merasa lebih segar, terhidrasi, dan bugar selama dan setelah menginap The Westin Resort Nusa Dua Bali. Tamu seringkali mencari pengalaman yang tidak hanya santai, tetapi juga memperbaiki kesehatan mereka secara keseluruhan. Dengan menyediakan fasilitas dan program *wellness* yang berkualitas, The Westin Resort Nusa Dua Bali dapat memenuhi harapan ini dan meningkatkan kepuasan tamu secara keseluruhan. Tamu yang merasa segar dan bugar cenderung memiliki pengalaman yang lebih positif dan akan kembali lagi di masa depan. *Front office manager* mengatakan “Umpan balik positif dari tamu tentang fasilitas kebugaran maupun layanan yang diberikan, seperti program yoga pagi di tepi pantai atau perawatan spa yang menenangkan, sering diterima oleh staf baik secara langsung ataupun melalui *guest voice* (kesan tamu) pada *website* dan komen pada media sosial The Westin Resort Nusa Dua Bali. Banyak tamu mengatakan bahwa pengalaman *wellness* mereka di *resort* ini telah membuat mereka merasa diperhatikan dan dihargai. Beberapa bahkan mengatakan bahwa mereka merasa lebih bugar dan bersemangat setelah mengikuti program-program ini, yang tentu saja berdampak positif pada keseluruhan pengalaman mereka selama di *resort*”.

*Wellness* telah menjadi *brand* utama bagi The Westin Resort Nusa Dua Bali karena merupakan inti dari identitas dan nilai-nilai *resort* itu sendiri. Hal ini dijelaskan langsung oleh *manager learning and development* yang menjelaskan

bahwa “Konsep *wellness* bukan hanya dipandang sebagai fitur tambahan, melainkan menjadi bagian tak terpisahkan dari pengalaman yang ditawarkan kepada tamu. The Westin Resort Nusa Dua Bali meyakini bahwa kesehatan dan kesejahteraan adalah aspek krusial dalam menciptakan liburan yang berkualitas, dan oleh karena itu, *resort* menawarkan lebih dari sekadar akomodasi biasa. Dengan fokus yang kuat pada *wellness*, The Westin Resort Nusa Dua Bali memberikan lingkungan yang mendukung bagi tamu untuk merasa segar, seimbang, dan bugar selama menginap. Hal ini tercermin dalam fasilitas dan program yang disediakan, mulai dari pusat kebugaran dan spa hingga menu makanan sehat dan lingkungan *resort* yang dirancang untuk memberikan ketenangan fisik maupun pikiran. Dengan menjadikan *wellness* sebagai brand utama dari The Westin Resort Nusa Dua Bali, ini terbukti telah berhasil menarik perhatian tamu yang mencari pengalaman liburan yang lebih holistik, sekaligus memperkuat citra *resort* sebagai destinasi *wellness* terkemuka di Bali. Ada beberapa faktor yang mendukung konsep *wellness* sebagai brand utama The Westin Resort Nusa Dua Bali. Pertama, *resort* memiliki fasilitas dan program yang didesain khusus untuk mendukung kesehatan dan kesejahteraan tamu, mulai dari pusat kebugaran yang lengkap hingga spa yang menawarkan perawatan yang meremajakan tubuh dan pikiran. Selain itu, terdapat tim ahli yang terlatih untuk memberikan pengalaman *wellness* yang unggul kepada tamu. The Westin Resort Nusa Dua Bali juga mengintegrasikan prinsip-prinsip *wellness* ke dalam semua aspek operasional, mulai dari menu makanan hingga desain lingkungan *resort*. Melalui fokus pada *wellness*, The Westin Resort Nusa Dua Bali telah berhasil menarik perhatian tamu yang mencari pengalaman liburan yang lebih

holistik. Selain itu, <sup>6</sup> The Westin Resort Nusa Dua Bali juga telah menerima penghargaan dan pengakuan atas dedikasi yang telah diberikan terhadap kesehatan dan kesejahteraan tamu, yang semakin memperkuat citra sebagai *brand* utama dalam bidang *wellness*”.

<sup>1</sup> Salah satu strategi utama yang diterapkan The Westin Resort Nusa Dua Bali untuk menjaga konsep *wellness* ini agar tetap eksis adalah dengan menjaga konsistensi dalam menyediakan fasilitas dan program *wellness* yang berkualitas dengan terus memperbarui program-program *wellness* agar tetap relevan dengan kebutuhan dan preferensi tamu. The Westin Resort Nusa Dua Bali melakukan pemeliharaan rutin terhadap pusat kebugaran, spa, dan fasilitas lainnya untuk memastikan bahwa tamu selalu memiliki pengalaman yang optimal.

“The Westin Resort Nusa Dua Bali memastikan bahwa konsep *wellness* terintegrasi ke dalam semua aspek pengalaman tamu, mulai dari sambutan dengan minuman segar yang menyegarkan hingga kamar-kamar yang didesain untuk kenyamanan dan ketenangan, dan berusaha menciptakan lingkungan yang mendukung kesehatan serta kesejahteraan tamu. Selain itu, <sup>1</sup> The Westin Resort Nusa Dua Bali menawarkan berbagai kegiatan dan program *wellness* yang dapat dinikmati oleh tamu dari segala usia dan tingkat kebugaran” yang dijelaskan oleh *front office manager*.

*Manager learning and development* juga menjelaskan mengenai “The Westin Resort Nusa Dua Bali secara teratur mengumpulkan *feed back* (umpan balik) dari tamu tentang pengalaman *wellness* selama masa inap mereka, di mana informasi ini digunakan untuk terus memperbaiki dan mengembangkan program-

program *wellness* agar lebih sesuai dengan harapan tamu. Selain itu, <sup>1</sup> The Westin Resort Nusa Dua Bali juga melibatkan staf secara aktif dalam pelatihan dan pengembangan untuk memastikan bahwa staf dapat memberikan layanan yang berkualitas dan mendukung konsep *wellness*”.

Berdasarkan pembahasan di atas, terdapat relevansi antara pemberian *wellness tourism* kepada tamu dengan peningkatan kepuasan mereka saat menginap telah terbukti melalui beberapa *guest comment*/ulasan pada *Trip Advisor* <sup>212</sup> yang telah penulis rangkum dalam tabel berikut:

**Tabel 4. 21** <sup>3</sup> Ulasan tamu pada *Trip Advisor*

Nama Tamu	Bulan Menginap	Tujuan Menginap	Ulasan
Citra D	Desember 2022	Berwisata untuk bisnis	Best Hotel Staff..! Sangat menyenangkan bisa berada di Westin Nusa Dua Bali untuk jangka waktu yang panjang..!! Staff nya sangat ramah dan hangat... Tidak sabar rasanya untuk kembali kesana dan bersenang- senang dalam kegiatan selanjutnya. Special Thank for Ibu Saras, Ibu Jezzy, Renny, Ayutu, Gagus, Adireservation, Alya, Teguh, deafo, ekayasa dan seluruh team yang tidak tertulis namanya satu persatu. Terima kasih banyak atas bantuannya dan keramahannya, semogakita bisa segera berjumpa kembali dikegiatan-kegiatan berikutnya. **love
Roving	Juni 2022	Berlibur dengan keluarga	<sup>15</sup> Banyak aktivitas yang menyenangkan dan tentunya bervariasi didalam hotel. Walaupun kita tidak berpergian diluar hotel, anak-anak tidak bosan serta terhibur sekali

			dengan aktivitas yang disediakan. Hotel nya sangat aman dan ramah untuk keluarga. View pantai nya bagus sekali dan safe for children . Staff hotel ramah dan membantu tentunya misskendra yang sangat informatif.
Fahmi Idris Audina	Oktober 2023	Berlibur dengan keluarga	Wonderful Stay in Westin Resort Nusa Dua. Terima kasih Tim Westin Resort Nusa Dua atas pelayanannya yg sangat baik terutama Mba Sang Ayutu Parashita, Mba Septa, dan Duty Manager selama stay saya dan keluarga di tanggal 30 September - 2 Oktober 2023. Kualitas breakfast yang sangat baik dengan pilihan menu beragam dan rasanya sangat enak. Fasilitas Westin Resort Nusa Duayang sangat lengkap dengan akses langsung ke pantai sangat cocok bagi keluarga untuk berlibur. Sejauh ini Westin Resort Nusa Dua memberikan pengalaman menginap yang tak terlupakan. Bravo Tim Westin Resort Nusa Dua!
Roving	Februari 2024	Bepergian dengan keluarga	Hotel nya sangat kids friendly. kids club terbaik di nusa dua. banyak kegiatan untuk anak". Resto ikan nya juga enak masakan nya. suasana hotelnya sangat cozy. dan semua staff sangat baik dalam melayani. terutama bli Made Wastika yang sangat ramah dalam membantu.
Yuni M	April 2024	Bepergian dengan keluarga	Hotel nya bersih dan kids friendly... sempat dpt kamar yg kurang good, tapi waktu di call ke reception nya lgsg di ganti ke premium room, gercep bgt staf and team nga. staf nya jg sangat

			ramah dan helpful. Terus ada kids club lagi, jdi anak-anak happy bisa maen disana kl lgi bosan, terus kolam renang nya jg bersih dan ok banget
Eka P	Mei 2024	Bepergian untuk bisnis	Staff sangat gercep, ramah dan aktif dalam menghandle kebutuhan tamu kami. Kudos buat Pak Edo dan tim yang sudah bekerja dengan sangat baik. Terima kasih juga untuk mbak Alit. Recommended place to make your dream wedding, with a stress free :)

Sumber : *Trip Advisor*

Berdasarkan data dalam Tabel 4.19 di atas, dapat diketahui bahwa tamu yang telah menginap di The Westin Resort Nusa Dua Bali memberikan umpan balik positif atas pengalaman menginap mereka di The Westin Resort Nusa Dua Bali. Mereka merasa nyaman selama menginap, merasakan kegembiraan, dan berencana untuk kembali menginap pada liburan berikutnya. Bahkan sudah ada tamu yang menginap kembali sesuai dengan apa yang ditulis pada laman Trip Advisor di atas dengan nama Roving yang dapat dilihat pada lampiran 10. Sebagian tamu juga menyukai berbagai kegiatan hotel yang menekankan konsep kesehatan dan kebugaran, seperti Westin Workout, yang didukung oleh fasilitas olahraga yang tersedia.

Dari pemaparan di atas terdapat beberapa penelitian yang sejalan dengan penelitian mengenai keberhasilan *wellness tourism* dalam meningkatkan kepuasan tamu baik pada akomodasi maupun destinasi yang meliputi penelitian oleh: Susanti *et al* (2023) yang menyatakan bahwa dengan adanya konsep *wellness tourism* tamu merasa lebih puas dan memutuskan untuk datang kembali guna menikmati layanan

ataupun fasilitas yang disediakan pada akomodasi ataupun destinasi.<sup>156</sup> Hal tersebut juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Susanti (2022) yang menyatakan adanya implementasi *wellness tourism* mampu meningkatkan kepuasan dan daya tarik wisatawan terhadap suatu destinasi yang dapat meningkatkan dinamika kunjungan wisatawan terlebih pada masa *new normal*, dimana wisatawan yang berkunjung cenderung lebih memperhatikan kesehatan dan keselamatan ketika melakukan kunjungan, dari adanya hal tersebut membuat implementasi *wellness tourism* sangat dibutuhkan. Konsep *wellness tourism* yang mengintegrasikan berbagai aktivitas dan layanan yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan fisik dan mental tamu telah terbukti memberikan dampak positif. Penelitian menunjukkan bahwa tamu yang terlibat dalam program-program *wellness* seperti spa, meditasi, atau aktivitas olahraga cenderung merasa lebih puas dengan pengalaman menginap mereka. Oleh karena itu, penerapan *wellness tourism* tidak hanya memberikan manfaat bagi kesehatan dan kebugaran tamu, tetapi juga berpotensi untuk meningkatkan tingkat kepuasan mereka selama masa menginap di tempat tujuan wisata (Utama, 2021).

Pada saat terjadinya pandemi COVID-19 Indonesia sempat memasuki fase *lack trust of destination*<sup>173</sup> (kurangnya kepercayaan terhadap destinasi) oleh wisatawan mancanegara termasuk domestik, yang mendorong langkah integrasi perlu dilakukan oleh seluruh *stake holder* (pemangku kepentingan) industri pariwisata guna mendukung serta mengembalikan kepercayaan wisatawan terhadap pariwisata Indonesia (Pratiwi et al., 2021). Langkah tersebut dapat dilakukan dengan menerapkan *wellness tourism* yang<sup>250</sup> memberi dampak positif terhadap

kesehatan fisik maupun mental wisatawan dan tentunya dapat membantu perekonomian masyarakat (Utama, 2021). Penerapan dimensi tersebut dilaksanakan oleh The Westin Resort Nusa Dua Bali melalui implementasi dari berbagai aspek mulai dari aktivitas kesehatan, fasilitas penunjang kesehatan, pelayanan, serta makanan dan minuman yang berorientasi pada konsep *wellness tourism*.

## 2. Pengaruh Implementasi *Wellness Tourism* Terhadap *Guest Satisfaction* di The Westin Resort Nusa Dua Bali

Dari penjelasan mengenai tahapan CSI yang telah disampaikan sebelumnya, berikut akan dipaparkan hasil rata-rata skor harapan/kepentingan dan kepuasan/kinerja untuk semua aspek, baik dari perspektif karyawan maupun tamu. Bagian ini akan menggambarkan sejauh mana konsep *wellness tourism* diterapkan oleh karyawan dan manajemen The Westin Resort Nusa Dua Bali serta pengaruhnya terhadap kepuasan tamu yang menginap. Informasi ini akan dijelaskan lebih lanjut dalam tabel yang akan disajikan berikut ini:

Tabel 4. 22 Akumulasi Indeks Persentase dan Kategori Penilaian Hasil Kuisisioner

Pernyataan	Karyawan				Tamu			
	Harapan		Implementasi		Harapan		Persepsi	
	Indeks %	Ket	Indeks %	Ket	Indeks %	Ket	Indeks %	Ket
<i>Social wellness</i>								
Q1	89.33	Sangat Penting	97.33	Sangat Baik	90.67	Sangat Penting	97.33	Sangat Puas
Q2	82.00	Sangat Penting	91.33	Sangat Baik	87.33	Sangat Penting	83.33	Sangat Puas
<i>Physical wellness</i>								
Q3	79.33	Penting	90.67	Sangat Baik	86.00	Sangat Penting	84.00	Sangat Puas
Q4	85.33	Sangat Penting	95.33	Sangat Baik	87.33	Sangat Penting	96.67	Sangat Puas

Pernyataan	Karyawan				TamU			
	Harapan		Implementasi		Harapan		Persepsi	
	Indeks %	Ket	Indeks %	Ket	Indeks %	Ket	Indeks %	Ket
<i>Emotional wellness</i>								
Q5	86.67	Sangat Penting	96.67	Sangat Baik	82.00	Sangat Penting	92.00	Sangat Puas
<i>Intellectual wellness</i>								
Q6	86.00	Sangat Penting	97.33	Sangat Baik	82.67	Sangat Penting	89.33	Sangat Puas
Q7	82.00	Sangat Penting	92.67	Sangat Baik	74.67	Penting	92.00	Sangat Puas
<i>Environmental wellness</i>								
Q8	82.67	Sangat Penting	94.67	Sangat Baik	76.00	Penting	91.33	Sangat Puas
Q9	86.00	Sangat Penting	95.33	Sangat Baik	82.67	Sangat Penting	92.67	Sangat Puas
<i>Spiritual wellness</i>								
Q10	83.33	Sangat Penting	94.00	Sangat Baik	80.67	Sangat Penting	90.67	Sangat Puas
<b>Kesesuaian harga</b>								
Q11	89.33	Sangat Penting	98.00	Sangat Baik	87.33	Sangat Penting	90.00	Sangat Puas
<b>Kepuasan terhadap produk</b>								
Q12	84.00	Sangat Penting	96.00	Sangat Baik	84.00	Sangat Penting	90.00	Sangat Puas
<b>Perasaan senang</b>								
Q13	91.33	Sangat Penting	97.33	Sangat Baik	85.33	Sangat Penting	90.67	Sangat Puas
<b>Sesuai dengan harapan</b>								
Q14	88.00	Sangat Penting	97.33	Sangat Baik	89.33	Sangat Penting	95.33	Sangat Puas
<b>Pelayanan memuaskan</b>								
Q15	91.33	Sangat Penting	98.67	Sangat Baik	90.00	Sangat Penting	96.00	Sangat Puas

Dari Tabel 4.20 yang merupakan hasil akumulasi dari data kuisisioner karyawan dan tamu yang terdapat pada Lampiran 10, 11, 12, 13 dan 14 dapat disimpulkan bahwa The Westin Resort Nusa Dua Bali berhasil menerapkan konsep

wellness dengan baik dalam memenuhi kepuasan tamu. Ini terlihat dari indeks persentase yang dihitung oleh peneliti, di mana setiap konsep *wellness tourism* yang diterapkan mencapai nilai indeks persentase di atas 80%. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi yang dilakukan oleh karyawan *resort* sejalan dengan persepsi yang dirasakan oleh tamu. Lebih lanjut penjelasan mengenai implementasi setiap konsep akan diuraikan sebagai berikut:

a) *Social Wellness*

Implementasi *social wellness* yang dijalankan oleh karyawan hotel diantaranya terdapat pada Q1 dan Q2 pada setiap kuesioner, baik kuesioner karyawan maupun tamu. Pernyataan tersebut menyangkut keramah tamahan yang diberikan staf The Westin Resort Nusa Dua Bali yang menciptakan lingkungan sosial yang sehat. Q2 mengenai tempat-tempat bersantai di The Westin Resort Nusa Dua Bali yang memberikan kesempatan tamu untuk bersosialisasi dengan tamu lain, sehingga akan menciptakan kesenangan dan kesehatan sosial selama tamu menginap di The Westin Resort Nusa Dua Bali.

Evaluasi menunjukkan bahwa implementasi oleh karyawan hotel mendapat penilaian 97,33% (sangat baik), sedangkan persepsi tamu terhadap keramah tamahan yang diberikan staf The Westin Resort Nusa Dua Bali yang menciptakan lingkungan sosial yang sehat juga mencapai indeks persentase 97,33% (sangat puas), dan Q2 mengenai tempat-tempat bersantai di The Westin Resort Nusa Dua Bali yang memberikan kesempatan tamu untuk bersosialisasi dengan tamu lain mendapat nilai 91,33% (sangat baik) dari implementasi oleh karyawan, serta mendapat nilai indeks sebesar 83,33% (sangat puas) dari persepsi tamu. Dalam Q2

ini, terdapat perbedaan sebesar 4% antara harapan dengan persepsi tamu, akan tetapi kesenjangan ini masih dalam kategori indeks yang sama yaitu “sangat puas” yang menandakan bahwa <sup>1</sup> The Westin Resort Nusa Dua Bali telah memfasilitasi tamu dengan pengadaan tempat-tempat bersantai guna memberi kesempatan tamu untuk bersosialisasi dengan tamu lain saat menginap. Tetapi pihak *resort* perlu mengembangkan atau menata tempat-tempat bersantai agar tamu bisa bersosialisasi dengan nyaman dengan tamu lain ketika menginap. Dengan demikian angka kesenjangan tersebut bisa dikurangi. Tercapainya *guest satisfaction* melalui *social wellness* telah diteliti dan berhasil dalam meningkatkan kepuasan tamu yang <sup>196</sup> dilakukan oleh Liu *et al* (2023) yang menyatakan bahwa melalui pemenuhan *social wellness* tamu akan merasa lebih senang karena bisa bersosialisasi sekaligus mendapat ruang untuk menikmati suasana yang hangat ketika berada di suatu destinasi, dimana hal tersebut dapat mengisi kebutuhan sosial tamu.

b) *Physical Wellness*

Implementasi *physical wellness* yang dijalankan oleh karyawan hotel dibahas dalam kuesioner pada Q3 dan Q4. Q3 membahas beragam menu makanan dan minuman sehat yang memenuhi kebutuhan nutrisi tamu selama <sup>14</sup> menginap di The Westin Resort Nusa Dua Bali, yang memiliki indeks persentase sebesar 90,67% (sangat baik) dan mendapat indeks 84% (sangat puas) dari persepsi tamu. Tetapi dari Q3, terdapat kesenjangan sebesar 2% antara harapan dan persepsi tamu, seperti yang ditunjukkan dalam tabel di atas, namun kesenjangan ini <sup>213</sup> masih tergolong pada kategori indeks yang sama yaitu “sangat puas” dilihat dari jumlah persen kesenjangan yang tidak terlalu besar hal ini dikarenakan <sup>1</sup> The Westin Resort Nusa

Dua Bali sudah menerapkan dan memperhatikan variasi menu makanan dan minuman sehat untuk memenuhi kebutuhan nutrisi tamu selama menginap, namun hal ini dapat menjadi pertimbangan dalam meningkatkan dan mengembangkan pilihan variasi menu makanan dan minuman sehat yang ada, sehingga hal tersebut dapat melampaui angka kesenjangan yang ada. Q4 yang mengacu pada fasilitas kebugaran yang lengkap dan aktivitas *resort* yang tersedia untuk meningkatkan kesehatan fisik tamu selama menginap di The Westin Resort Nusa Dua Bali, mendapat nilai indeks sebesar 96,67% (sangat puas) dari persepsi tamu, dengan implementasi oleh karyawan mencapai indeks 95,33% (sangat baik). The Westin Resort Nusa Dua Bali secara optimal telah memfasilitasi sarana kebugaran yang lengkap dan dengan rutin melakukan pembaruan sarana kebugaran agar senantiasa bersih dan terawat dengan baik, sehingga angka tersebut dapat dicapai dan tidak terdapat kesenjangan yang signifikan. Mengingat kebutuhan akan pemenuhan nutrisi maupun fasilitas kebugaran yang lengkap guna mendukung kesehatan dan kebugaran tamu telah menjadi suatu hal yang mutlak dalam sebuah akomodasi terutama *resort*, dimana tentunya pengelola *resort* mengetahui betapa pentingnya aspek tersebut bagi tamu, dan memang terbukti bahwa dari pemenuhan ke dua aspek di atas dapat meningkatkan kepuasan tamu ketika menggunakan ataupun mengonsumsi produk yang ditawarkan, hal ini karena melalui pemenuhan fasilitas, makanan dan minuman yang mendukung nutrisi yang sehat dapat meningkatkan imun tubuh dan rasa puas akan muncul setelah itu (Thawornwiriyaatrakul & Meeprom, 2020).

c) *Emotional Wellness*

Implementasi *emotional wellness* dijabarkan pada Q5 mengenai staf The Westin Resort Nusa Dua Bali yang responsif dan perhatian terhadap detail membuat tamu merasa dihargai dan diperhatikan sepanjang waktu yang mendapat nilai indeks sebesar 96,67% (sangat baik) dari segi implementasi oleh karyawan dan mendapat nilai indeks sebesar 92% (sangat puas) dari persepsi tamu. Penerapan yang dilakukan oleh karyawan The Westin Resort Nusa Dua Bali telah memenuhi standar sangat baik, yang sejalan dengan persepsi tamu yang merasa sangat puas dengan perhatian dan detail layanan yang diberikan. Hal ini sangat penting untuk diketahui dan diimplementasikan karena *emotional wellness* berkaitan dengan *first impression* (kesan pertama) bagi tamu tentang bagaimana dirinya diperlakukan dan apakah apa yang diinginkan memenuhi keinginannya. Bila *first impression* (kesan pertama) sudah maksimal dan sangat baik maka kemungkinan pemenuhan emosional tamu selama menginap akan jauh lebih baik dan menyenangkan, hal diikuti oleh kesigapan dan pemenuhan segala hal yang dibutuhkan tamu selama menginap yang tentu akan berdampak pada kesehatan emosionalnya. Sebagian besar tamu melakukan perjalanan untuk mendapatkan kesehatan emosional yang lebih baik dan stabil dengan kata lain dengan melakukan perjalanan mereka berkeinginan agar merasa lebih bahagia dan dengan demikian kepuasan akan terwujud (Nguyen et al., 2024).

d) *Intellectual Wellness*

Implementasi *intellectual wellness* yang dijalankan oleh karyawan resort terdapat pada Q 6 dan Q7 dimana Q6 membahas mengenai staf The Westin Resort Nusa Dua Bali mampu menyampaikan informasi yang tamu butuhkan dengan jelas

dan mudah untuk dipahami, pernyataan ini mendapatkan nilai indeks sebesar 89,33% (sangat puas) dari persepsi tamu dengan nilai indeks implementasi oleh karyawan sebesar 97,33% (sangat baik), yang menggambarkan bahwa karyawan The Westin Resort Nusa Dua Bali dapat memenuhi keperluan informasi dan dapat menyampaikan informasi dengan sangat baik sehingga tamu paham dan merasa puas atas informasi yang didapatkan. Q7 mengenai tamu mendapatkan wawasan dan keterampilan baru dengan mengikuti *resort activity* saat menginap di The Westin Resort Nusa Dua Bali, memperoleh nilai indeks kepuasan tamu sebesar 92% (sangat puas) dengan nilai indeks implementasi sebesar 92,67% (sangat baik). Hal ini menunjukkan berbagai aktivitas *resort* yang menarik dan informatif membuat tamu merasa puas atas edukasi ataupun keterampilan baru yang dipelajari selama mengikuti *resort activity* yang tentunya dibantu oleh karyawan The Westin Resort Nusa Dua Bali. *Intellectual wellness* mempunyai peran penting dalam menciptakan kepuasan tamu melalui pemenuhan informasi dan motivasi yang mendorong tamu agar lebih produktif dan mempunyai rasa ingin tahu yang tinggi terhadap suatu hal baru. Hal ini menyatakan dengan *intellectual wellness* yang baik tamu cenderung akan lebih produktif menjalani harinya, hal tersebut akan mendorong kepuasan tersendiri yang tercermin dari antusias yang ditunjukkan (Liu et al., 2023).

e) *Environmental Wellness*

Implementasi *environmental wellness* terdapat pada Q8 dan Q9 yang membahas mengenai adanya kebijakan dalam praktik ramah lingkungan menciptakan lingkungan yang bersih, sehat, rapi dan berkelanjutan yang membuat tamu nyaman selama menginap di The Westin Resort Nusa Dua Bali, yang

memperoleh nilai indeks implementasi sebesar 94,67% (sangat baik) dengan nilai indeks kepuasan tamu sebesar 91,33% (sangat puas) dan Q9 mengenai adanya area hijau dengan alam sekitar yang masih asri memberikan suasana ketenangan saat tamu menginap di The Westin Resort Nusa Dua Bali, mendapat nilai indeks sebesar 95,33% (sangat puas) dari persepsi tamu, dengan 92,67% (sangat baik) dari implementasi oleh karyawan. Hal ini sesuai dengan *sustainability focus* (fokus keberlanjutan) oleh Marriot *International*, dimana The Westin Resort Nusa Dua Bali telah menerapkan program ramah lingkungan dan perawatan lingkungan sekitar dengan memperhatikan dan merawat area hijau yang terdapat pada *resort*. Dengan demikian tamu merasakan pengaruh dari adanya program tersebut yang terbukti sangat puas atas lingkungan yang sehat dan nyaman. Hal ini terbukti dapat meningkatkan kepuasan tamu karena melalui pengadaan alam yang asri dan hijau dapat memicu perasaan tenang dan nyaman yang pada akhirnya akan menimbulkan kepuasan tersendiri, terlebih saat ini adanya area yang asri sudah sangat sedikit, maka upaya dalam pengadaan area hijau pada *resort* telah menjadi solusi terbaik (Riswanto & Kim, 2023).

f) *Spiritual Wellness*

Implementasi *spiritual wellness* tertuang dalam kegiatan *treatment spa*, yoga dan meditasi yang diberikan membangun ketenangan dan konsentrasi spiritualitas tamu saat menginap di The Westin Resort Nusa Dua Bali, yang merupakan Q10 dengan nilai indeks sebesar 94% (sangat baik) dari segi implementasi oleh karyawan dan mendapatkan nilai 90,67% (sangat puas) dari persepsi tamu. Ini menandakan bahwa setelah tamu mengikuti yoga, meditasi

ataupun *treatment spa*,<sup>230</sup> tamu merasa sangat puas akan pelayanan dan aktivitas yang diberikan yang tentunya mendorong konsentrasi spiritualitas tamu saat menginap. Kegiatan diatas terbukti mampu meningkatkan kepuasan tamu sesuai<sup>201</sup> dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Riswanto dan Kim (2023) yang menyatakan adanya kegiatan seperti yoga, meditasi maupun *treatment spa* yang diberikan tentu membuat tamu merasa lebih rileks dan nyaman dengan demikian baik dari segi spiritual, emosional, maupun fisik akan terasa jauh lebih baik, hal tersebut tentu membuat tamu jauh lebih puas pada akhirnya.

g) Kesesuaian Harga

Q11 membahas mengenai kesesuaian harga dengan realisasi yang diperoleh pada saat<sup>1</sup> menginap di The Westin Resort Nusa Dua Bali, mendapat nilai indeks sebesar 90% (sangat puas) dari persepsi tamu dengan nilai indeks implementasi oleh karyawan sebesar 98% (sangat baik). Hal tersebut menyatakan bahwa tamu merasa sangat puas akan harga yang dibayarkan yang melebihi apa yang mereka harapkan selama menginap.<sup>21</sup> Hal ini juga selaras dengan hasil penelitian yang menyatakan kepuasan tamu dipengaruhi melalui kesesuaian harga dengan apa yang diperoleh, dengan demikian kesesuaian harga menjadi salah satu tolak ukur dalam meningkatkan kepuasan tamu (Subagja & Firdaus, 2023).

h) Kepuasan terhadap produk

Q12 membahas tentang kepuasan terhadap produk<sup>36</sup> yang ditawarkan oleh The Westin Resort Nusa Dua Bali memperoleh nilai indeks implementasi sebesar 96% (sangat baik) dengan indeks nilai kepuasan sebesar 90% (sangat puas) dari persepsi tamu. Ini menegaskan bahwa setelah tamu menikmati produk<sup>36</sup> yang

ditawarkan oleh The Westin Resort Nusa Dua Bali, persepsi tamu telah terpenuhi bahkan melampaui apa yang mereka harapkan, oleh karena itu tamu merasa sangat puas atas produk yang dinikmati. Hal ini juga sejalan dengan implementasi yang dilakukan oleh manajemen dan karyawan The Westin Resort Nusa Dua Bali yang selalu mengupayakan peningkatan kualitas produk yang diberikan. Hasil di atas sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Subakti (2014) dan Mansur et al., (2021) yang sama-sama menyatakan bahwa semakin berkualitas produk yang diberikan kepada tamu maka semakin puas pula tamu akan produk yang digunakan.

i) Perasaan senang

Q13 membahas mengenai perasaan senang saat dan setelah menginap di The Westin Resort Nusa Dua Bali, yang mendapat nilai indeks kepuasan sebesar 90,67% (sangat puas) dari persepsi tamu, dengan nilai indeks implementasi sebesar 97,33% (sangat baik). Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa tamu merasa senang, baik pada saat menginap maupun setelah datang dari The Westin Resort Nusa Dua Bali.

Upaya yang dilakukan oleh manajemen dan karyawan dalam membuat tamu senantiasa merasa senang tentu telah berhasil melampaui harapan tamu, baik dari pengadaan fasilitas yang lengkap maupun pelayanan yang diberikan, dengan demikian pada akhirnya tamu merasa senang dan sangat puas. Pernyataan ini selaras dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Pratiwi & Jatra (2021) mengenai perasaan senang saat dan setelah menginap merupakan suatu kunci agar tamu bisa datang kembali pada kesempatan berikutnya, karena mereka sudah merasa apa yang diberikan baik dari segi fasilitas maupun pelayanan mencapai batas keinginan bahkan melampaui ekspektasinya.

j) Sesuai dengan harapan

Q14 tentang fasilitas dan layanan yang diberikan oleh The Westin Resort Nusa Dua Bali sesuai dengan konsep *wellness* yang diharapkan, mencapai nilai indeks kepuasan sebesar 95,33% (sangat puas) dengan nilai indeks implementasi oleh karyawan sebesar 97,33% (sangat baik). Tamu merasa sangat puas atas persepsi yang diterima yang terbukti telah melampaui harapan mereka, hal ini terjadi karena baik manajemen dan karyawan The Westin Resort Nusa Dua Bali selalu mengupayakan produk dan layanan terbaik kepada tamu, sehingga tamu merasa sangat puas dimana persepsi yang diterima jauh melebihi harapannya. Ekspektasi dan realita merupakan dua hal yang selalu tamu pikirkan sebelum melakukan pembelian atau penggunaan produk ataupun jasa tertentu, ketika harapan mereka bertemu bahkan melampaui ekspektasinya maka disanalah kepuasan itu terwujud. Pengadaan fasilitas dan pelayanan yang maksimal merupakan tindakan yang paling tepat dalam pemenuhan harapan tamu terutama pada bisnis pariwisata terutama hotel (Hamzah, 2019).

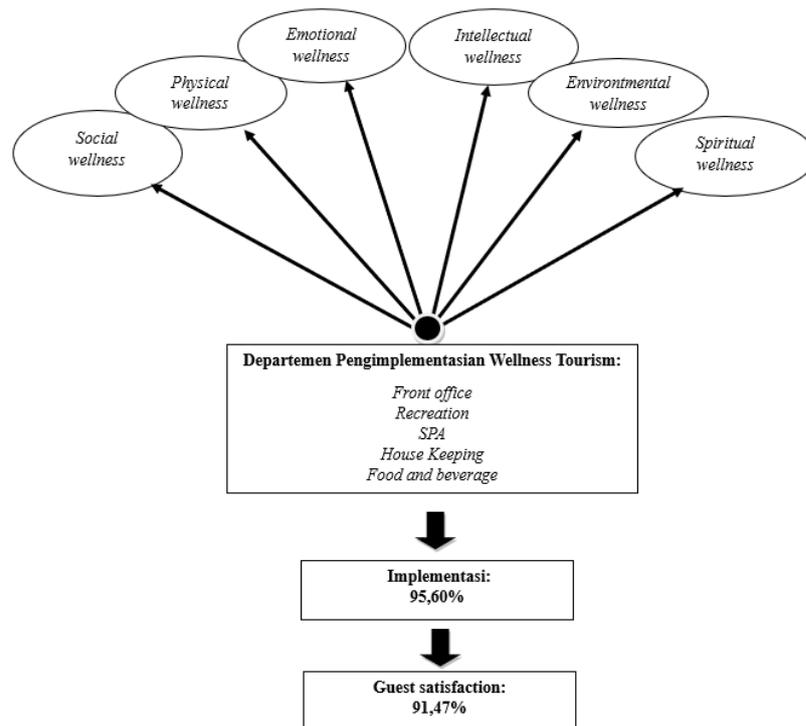
k) Pelayanan memuaskan

Q15 mencangkup pelayanan keseluruhan memuaskan dan akan menginap kembali di The Westin Resort Nusa Dua Bali meraih nilai indeks kepuasan tamu sebesar 96% (sangat puas) dengan indeks implementasi sebesar 98,67% (sangat baik) yang dijalankan oleh karyawan hotel. Yang menandakan tamu merasa sangat puas secara keseluruhan dan akan datang kembali untuk menikmati pengalaman menginap di The Westin Resort Nusa Dua Bali. Hal ini senada dengan pengalaman yang telah diberikan oleh di The Westin Resort Nusa Dua Bali dari segi pelayanan

yang selalu mengutamakan kepentingan tamu dan kenyamanan mereka. Pernyataan ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya dimana setelah tamu mendapatkan apa yang mereka inginkan atau dalam kata lain harapan mereka telah terpenuhi bahkan melampaui harapan mereka, besar kemungkinan tamu tersebut akan kembali untuk menikmati fasilitas maupun pelayanan yang diberikan karena mereka telah mengantongi kepuasan tersebut sebelumnya (Hamzah, 2019).

Dengan menguraikan nilai-nilai tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari adanya implementasi wellness tourism dalam meningkatkan *guest satisfaction* di The Westin Resort Nusa Dua Bali, dimana The Westin Resort Nusa Dua Bali telah mengimplementasikan *wellness tourism* dengan sangat baik yang sesuai dengan hasil wawancara yang penulis peroleh dari beberapa narasumber kunci sebelumnya, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan baik dalam layanan dan fasilitas yang diberikan guna lebih meningkatkan kepuasan tamu terkait implementasi konsep *wellness tourism*, yang merupakan salah satu ciri khas sekaligus merupakan *brand* utama dari Westin. Dilihat dari penjelasan tersebut di atas dapat dirangkum dalam diagram berikut:

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



**Gambar 4. 13** Diagram implementasi wellness tourism

(Sumber: Data diolah, 2024)

Secara keseluruhan implementasi *wellness tourism* di The Westin Resort Nusa Dua Bali melibatkan beberapa departemen utama meliputi: *front office*, *recreation*, *spa*, *housekeeping*, dan *food and beverage*. Dari hasil evaluasi pada diagram di atas menunjukkan bahwa dari tingkat implementasi yang mencapai 95,60% mendapatkan respon kepuasan tamu sebesar 91,47%. Hal ini menandakan bahwa tamu merasa sangat puas dengan konsep *wellness tourism* yang diberikan oleh The Westin Resort Nusa Dua Bali yang tentunya melalui implementasi yang sangat baik, oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa semakin baik implementasi yang dijalankan maka semakin puas pula tamu yang menikmati layanan maupun fasilitas yang disediakan di The Westin Resort Nusa Dua Bali.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Simpulan

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

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

### 3.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dan observasi secara langsung terhadap implementasi *wellness tourism* di The Westin Resort Nusa Dua Bali, terdapat kesenjangan sebesar 4,13% yang didapatkan dari (Q2) pernyataan 2 mengenai “beragam menu makanan dan minuman sehat yang memenuhi kebutuhan nutrisi tamu selama menginap di The Westin Resort Nusa Dua Bali”, terdapat kesenjangan sebesar 2% antara harapan dan persepsi tamu, dan (Q3) pernyataan 3 “tempat-tempat bersantai di The Westin Resort Nusa Dua Bali yang memberikan kesempatan tamu untuk bersosialisasi dengan tamu lain terdapat perbedaan sebesar 4% antara harapan dengan persepsi tamu, akan tetapi kesenjangan tersebut masih dalam kategori indeks yang sama yaitu “sangat puas”<sup>235</sup> oleh karena itu peneliti menyarankan agar pihak hotel dapat memperluas tempat atau menambahkan sarana bersantai seperti gazebo, meja dan kursi di luar ruangan, serta menambahkan variasi menu makanan dan minuman sehat seperti mengenalkan jamu sebagai minuman tradisional yang menyehatkan bagi tubuh.

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

kesempatan tamu untuk bersosialisasi dengan tamu lain", serta mengenai "beragam menu makanan dan minuman sehat yang memenuhi kebutuhan nutrisi tamu selama <sup>1</sup> menginap di The Westin Resort Nusa Dua Bali". Dari permasalahan tersebut, penulis berharap agar peneliti berikutnya dapat menjawab persoalan tersebut, guna mendapatkan solusi terbaik serta mengetahui langkah-langkah yang perlu dilakukan dalam menangani *gap* tersebut yang terkait dengan *wellness tourism* <sup>1</sup> di The Westin Resort Nusa Dua Bali, dengan tujuan meningkatkan *guest satisfaction*.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

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

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

- Praseptiawan, M.,<sup>21</sup> Gultom, M. O. N., & Untoro, M. C. (2022). The Evaluation of E-Commerce Using the Customer Satisfaction Index and Importance Performance Analysis. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)*, 11(1), 60–65. <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v11i1.1167>
- Pratiwi,<sup>89</sup> & Jatra, I. M. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Tamu Yang Menginap Di The Oasis Boutique Beach Resort And SPA Tanjung Benoa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana , Bali , Indonesia. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Tamu Yang Menginap Di the Oasis Boutique Beach Resort and Spa Tanjung Benoa Kab. Badung*, 3(6), 1653–1666. [ojs.unud.ac.id](https://ojs.unud.ac.id)
- <sup>54</sup>Pratiwi, R., Rama, R., & Sulistiyanti, N. (2021). Building the Trust for The Tourism Destination Resiliency in New Normal Society (The Role Of Wellness Tourism System). *Jurnal IKRA-ITH Humaniora*, 5(1), 140–148. <https://doi.org/https://doi.org/10.47492/hip.v4i5.2102>
- <sup>3</sup>Purwanto, N. (2019). Variabel Dalam Penelitian Pendidikan. *Jurnal Teknodik*, 6115, 196–215. <https://doi.org/10.32550/teknodik.v0i0.554>
- Rahyuda, I. (2022).<sup>73</sup> Strategi Pengembangan Destinasi Wellness Tourism. In N. K. Arismayanti (Ed.), *Cv Widina Media Utama*. CV WIDINA MEDIA UTAMA.
- <sup>58</sup>Kiswanto, A. L., & Kim, H. S. (2023). An Investigation of the Key Attributes of Korean Wellness Tourism Customers Based on Online Reviews. *Sustainability (Switzerland)*, 15(8). <https://doi.org/10.3390/su15086702>
- Sahlan, S., Sari, S. S., Susanti, D., & Khoiriah, S. (2019).<sup>3</sup> Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Cv. Sido Bella Belitang Oku Timur. *Jurnal AKTUAL*, 17(1), 36–40. <https://doi.org/10.47232/aktual.v17i1.31>
- <sup>155</sup>Sandu Siyoto dan Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. literasi media publishing.
- <sup>90</sup>Shaw, S. J., & Davis, K. R. (1973). Marketing Management. *Journal of Marketing*, 37(1), 109. <https://doi.org/10.2307/1250781>
- Subagja, A. D., & Firdaus, D. (2023).<sup>44</sup> Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Tamu Hotel di Sari Alam Hot Spring and Resort Hotel Subang. *The World of Business Administration Journal*, 5(1), 1–10. <https://doi.org/10.37950/wbaj.vi.1664>
- Subakti, A. . (2014).<sup>3</sup> Analisis Kualitas Pelayanan di Restoran Saung Mirah, Bogor. *Binus Business Review*, 5(1), 49. *Journal of Tourism and Interdisciplinary Studies*, 3(1), 18–27.

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

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Pedoman Wawancara

- 1) Bagaimanakah implementasi *social wellness* yang ada di The Westin Resort Nusa Dua Bali?
- 2) Dengan hal-hal seperti apakah *physical wellness* diimplementasikan di The Westin Resort Nusa Dua Bali?
- 3) Dalam kegiatan apa *emotional wellness* diimplementasikan di The Westin Resort Nusa Dua Bali?
- 4) Bagaimanakah implementasi *intellectual wellness* yang ada di The Westin Resort Nusa Dua Bali?
- 5) Bagaimanakah implementasi *environmental wellness* yang ada di The Westin Resort Nusa Dua Bali?
- 6) Bagaimanakah implementasi *spiritual wellness* yang ada di The Westin Resort Nusa Dua Bali?
- 7) Bagaimana kaitan konsep *wellness* dalam rangka meningkatkan *guest satisfaction* di The Westin Resort Nusa Dua Bali?
- 8) Mengapa *wellness* menjadi *brand* utama dari The Westin Resort Nusa Dua Bali, dan apa yang mendukung konsep tersebut?
- 9) Strategi apakah yang dilakukan untuk menjaga konsep *wellness* tersebut agar tetap terjaga dan memberikan dampak positif dalam meningkatkan *guest satisfaction*?
- 10) Apakah implementasi konsep *wellness* memberi dampak dalam meningkatkan *guest satisfaction*?

## Lampiran 2 Kuesioner Tamu

Kuesioner akan dibagikan dalam bentuk *google form* pada tautan dan kode batang sebagai berikut: <https://forms.gle/9wdmFaBmarERLM9M8>



4 Dengan Hormat,

Sebelumnya terima kasih karena telah memilih The Westin Resort Nusa Dua Bali sebagai tujuan akomodasi yang anda pilih.

Saya I Pande Kadek Agung Yasa mahasiswa Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali, yang saat ini sedang melakukan penelitian mengenai “Implementasi *Wellness Tourism* Dalam Meningkatkan *Guest Satisfaction* di The Westin Resort Nusa Dua Bali”

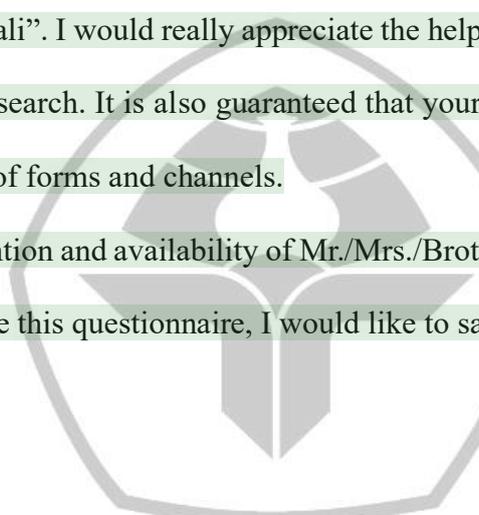
Demi kelancaran penelitian ini penulis memohon untuk ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/I dalam mengisi kuesioner di bawah ini. Penelitian ini merupakan penelitian akademik yang bertujuan untuk mendapatkan data yang nantinya akan diolah kembali oleh penulis. Di mana data pribadi Bapak/Ibu/Saudara/I dijamin tidak akan bocor dalam bentuk apapun dan saluran apapun.

Untuk itu penulis ucapkan terima kasih kepada Bapak/Ibu/Saudara/I yang telah yang telah meluangkan waktunya dalam mengisi kuesioner ini.

Dear Mr./Mrs./Brother/Sister,

I am I Pande Kadek Agung Yasa, a student of Tourism Department in Politeknik Negeri Bali, in order to complete my undergraduate thesis and research, I would like to request your help, as one of guest at The Westin Resort Nusa Dua Bali, to fill out the following questionnaire regarding my research about “The Implementation of Wellness Tourism in Increasing Guest Satisfaction at The Westin Resort Nusa Dua Bali”. I would really appreciate the help, and your support will be invaluable to the research. It is also guaranteed that your personal data will not be leaked in any kind of forms and channels.

For the attention and availability of Mr./Mrs./Brother/Sister who have taken the time to complete this questionnaire, I would like to say thank you.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## Identitas Responden

### Respondent Identity:

Nama/Name : .....

<sup>4</sup>Asal Negara/Country : .....

Usia/Age :

<20 tahun/years

<sup>277</sup>41 – 50 tahun/years

21 – 30 tahun/years

>50 tahun/years

<sup>4</sup>31 – 40 tahun/years

Jenis Kelamin/Gender :

Laki-laki/Male

Perempuan/Female

Lama Menginap :

Period of stay

1 – 7 hari/days

> 7 hari/days

Tujuan Menginap : .....

The Purpose of stay

### Petunjuk Pengisian/Filling Instructions:

Berikan bobot (skala prioritas) terhadap pernyataan di bawah ini dengan memberi tanda (√) pada kolom yang telah tersedia. Adapun kriteria penilaian sebagai berikut:

Give score (priority scale) to the statements below by putting a mark (√) in the column provided. The assessment criteria:

Ekspektasi Tamu		Persepsi Tamu	
5	Sangat Penting	5	Sangat Puas
4	Penting	4	Puas
3	Cukup Penting	3	Cukup Puas
2	Kurang Penting	2	Kurang Puas
1	Tidak Penting	1	Tidak Puas

No	Pernyataan/Statements	Ekspektasi/Expectation					Persepsi/Perception				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<b>A</b> <i>Social wellness</i>											
1	<p>Saya merasakan keramahan yang diberikan staf The Westin Resort Nusa Dua Bali menciptakan lingkungan sosial yang sehat</p> <p>I feel the hospitality provided by the staff of The Westin Resort Nusa Dua Bali creates a healthy social environment</p>										
2	<p>Tempat-tempat bersantai di The Westin Resort Nusa Dua Bali memberikan kesempatan saya untuk bersosialisasi dengan tamu lain</p> <p>The relaxing places provided by The Westin Resort Nusa Dua Bali gave me the opportunity to socialize with the other guest</p>										
<b>B</b> <i>Physical wellness</i>											







No	Pernyataan/Statements	Ekspektasi/Expectation					Persepsi/Perception				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
	at The Westin Resort Nusa Dua Bali										
<b>H</b>	<b>Kesesuaian harga/Price conformity</b>										
11	<p>Kesesuaian harga dengan realisasi yang diperoleh pada saat menginap di The Westin Resort Nusa Dua Bali</p> <p>Price conformity with the realization obtained during stay at The Westin Resort Nusa Dua Bali</p>										
<b>I</b>	<b>Kepuasan Terhadap Produk/ Satisfaction with The Product</b>										
12	<p>Kepuasan terhadap produk yang ditawarkan oleh The Westin Resort Nusa Dua Bali</p> <p>Satisfied with the products offered by The Westin Resort Nusa Dua Bali</p>										
<b>J</b>	<b>Perasaan senang/Feel happy</b>										
13	<p>Perasaan senang saat dan setelah menginap di The Westin Resort Nusa Dua Bali</p> <p>Feelings of joy during and after staying at The Westin Resort Nusa Dua Bali</p>										
<b>K</b>	<b>Sesuai dengan harapan/In line with expectations</b>										

No	Pernyataan/Statements	Ekspektasi/Expectation					Persepsi/Perception				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
14	<p>Fasilitas dan layanan yang diberikan oleh The Westin Resort Nusa Dua Bali sesuai dengan konsep <i>wellness</i> yang diharapkan</p> <p>Facilities and services provided by The Westin Resort Nusa Dua Bali with a wellness concept are in line with expectations</p>										
<b>L</b>	<b>Pelayanan memuaskan/Satisfactory service</b>										
15	<p>Pelayanan keseluruhan memuaskan dan akan menginap kembali di The Westin Resort Nusa Dua Bali</p> <p>Overall service is satisfactory and will stay again at The Westin Resort Nusa Dua Bali</p>										

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

### Lampiran 3 Kuesioner Karyawan

Kuesioner akan dibagikan dalam bentuk *google form* pada tautan dan kode batang sebagai berikut: <https://forms.gle/mcDmNehLWjzG1kpM7>



4 Dengan Hormat,

Sebelumnya terima kasih karena telah memilih The Westin Resort Nusa Dua Bali sebagai tujuan akomodasi yang anda pilih.

Saya I Pande Kadek Agung Yasa mahasiswa Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali, yang saat ini sedang melakukan penelitian mengenai “Implementasi *Wellness Tourism* Dalam Meningkatkan *Guest Satisfaction* di The Westin Resort Nusa Dua Bali”

Demi kelancaran penelitian ini penulis memohon untuk ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/I dalam mengisi kuesioner di bawah ini. Penelitian ini merupakan penelitian akademik yang bertujuan untuk mendapatkan data yang nantinya akan diolah kembali oleh penulis. Di mana data pribadi Bapak/Ibu/Saudara/I dijamin tidak akan bocor dalam bentuk apapun dan saluran apapun.

Untuk itu penulis ucapkan terima kasih kepada Bapak/Ibu/Saudara/I yang telah meluangkan waktunya dalam mengisi kuesioner ini.

### Identitas Responden

Mohon mengisi identitas di bawah ini dengan uraian singkat.

Nama Karyawan : .....

Departemen : .....

4 Usia :

20-25 tahun

26-30 tahun

31-35 tahun

>35 tahun

Jenis Kelamin :

Laki-laki

Perempuan

Lama Bekerja :

1 < tahun

1 tahun

>1 tahun

2 tahun

>2 tahun

### Petunjuk Pengisian:

Berikan bobot (skala prioritas) terhadap pernyataan di bawah ini dengan memberi tanda (√) pada kolom yang telah tersedia. Adapun kriteria penilaian sebagai berikut:







No	Pernyataan/Statements	Harapan					Implementasi				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<b>K</b>	<b>Sesuai dengan harapan/In line with expectations</b>										
14	Fasilitas dan layanan yang diberikan oleh The Westin Resort Nusa Dua Bali sesuai dengan konsep <i>wellness</i> yang diharapkan										
<b>L</b>	<b>Pelayanan memuaskan/Satisfactory service</b>										
15	Pelayanan keseluruhan memuaskan dan akan menginap kembali di The Westin Resort Nusa Dua Bali										

## Lampiran 4 Dokumentasi implementasi Sleep Well

### Heavenly<sup>®</sup> Bed

**Definition**

Westin Heavenly Bed is Westin signature all white bed with 10 layers of comfort exclusively designed for Westin Hotels & Resort worldwide .

**It promotes well-being.**

The Westin Heavenly Bed provides a good night sleep which is proven to reduce stress, improve focus and bolster memory, and helps guests simply relaxed or prepare for the day ahead.

**It offers much more than an ordinary bed.**

It is more than just a bed to sleep in. It is designed to promote superior sleep with 10 layers of comfort, all white bed lines, including 100% cotton, 250 – thread count bed sheets and pillow cases.

Available for purchase at [www.westin.com/store](http://www.westin.com/store) or via the hotel.



### Sleep Well Lavender Balm

**Definition:**

A complimentary bedside amenity to help our guests wind down naturally. It is infused with the calming essential oils of **Lavender and Chamomile** . It is made of 100% Natural oils.

**How does it promote wellbeing:**

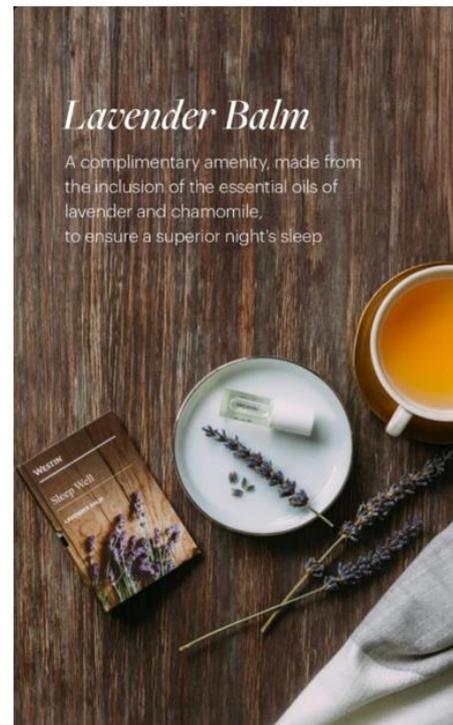
It soothes the sense , ease tension and promotes revitalizing rest.

**How to use it:**

Roll the balm onto the wrists or temples before sleep.

Guests can use it during their stay and/or take it home with them due to its portable size support restful, restorative sleep at home or away.

A larger size of the product is available specifically for retail sale at [westinstore.com](http://westinstore.com).



#### *Lavender Balm*

A complimentary amenity, made from the inclusion of the essential oils of lavender and chamomile, to ensure a superior night's sleep

## Lampiran 5 Dokumentasi implementasi Eat Well

### Eat Well Menu

#### Definition

The Westin Eat Well Menu is a Chef's curated selection of signature dishes, hand-picked with guest's well-being in mind. From flexibility with portion sizes to mindful ingredients, this special menu provides a variety of healthier choices to ensure our guest's eat well, their way.

#### Mission

*Eat Well, Your Way* - At Westin, we believe that feeling good starts with eating well and getting the nourishment that is right for you. We seek to empower choice by crafting a variety of food and beverage offerings to suite your individual dietary needs and preferences.

#### Sourcing Promise

At Westin, with our guest's well-being in mind, we actively seek out suppliers we trust, to source ethical, sustainable and organic ingredients wherever possible.

#### Available

Westin Eat Well Menu is available in all restaurants for breakfast, lunch and dinner as well as In Room Dining



### Eat Well Menu for Kids

#### Definition

The Westin Eat Well Menu for Kids' is the Westin signature program with special menu offering for kids created to support Eat Well pillar.

#### Purpose

"The Westin Eat Well Menu for Kids" program is created to provide delicious, nutritious and healthy menu for kids and to educate the kids on the importance and fun of eating smart.

The Westin Eat Well Menu for Kids is available in all venues, including In-Room Dining, during breakfast, lunch and dinner in a la carte menu.

#### Others

Due to the nutritional needs of children, the breakfast menu items are developed with less than 450 calories and, main courses with 500-600 calories according to the requirements for children under 12



## Westin Fresh by The Juicery

---

**Definition**

Westin signature fresh juice offering designed to support Eat Well pillar. It is an assortment of nourishing, healthy juices and smoothies.

**Partnership:**

Westin has partnered with The Juicery to develop the Westin Fresh by The Juicery program with signature recipes that are both nutritious and delicious

**Price:**

It is available at all Venues including in-room dining.

There are 5 juices and 5 smoothies.

IDR 75,000 ++ for each juice and smoothie



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## Lampiran 6 Jadwal resort activity dan wellness calendar



**THE WESTIN**  
RESORT  
NUSA DUA  
BALI

# Resort Activities

Bring the whole family along for an interactive and fun-filled experience to create a sense of wonder. Join us for inspired activities that help family to connect with their environment, encouraging exploration and enriching family's experience.

### MONDAY

7AM Morning Yoga 🧘  
9AM Cycling tour 🚴  
11AM Aquacise 🏊  
3PM Balinese Craft 🎨  
4PM Resort Temple Visit 🏛️

### TUESDAY

7AM runWESTIN 🏃  
8AM Bike at Westin 🚴  
11AM Aquacise 🏊  
3PM Fruit Carving 🍷  
4PM Fun Water Volley Ball 🏐

### WEDNESDAY

7AM runWESTIN 🏃  
9AM Cycling Tour 🚴  
11AM Aquacise 🏊  
3PM Seashell Workshop 🐚  
4PM Ping Pong Competition 🏓

### THURSDAY

7AM runWESTIN 🏃  
9AM Cycling tour 🚴  
11AM Aquacise 🏊  
3PM Power Walk 🚶

### FRIDAY

7AM Morning Yoga 🧘  
9AM Cycling tour 🚴  
11AM Water Zumba 🏊  
3PM Chess Competition ♟️  
7PM Kids Stargazing 🔭

### SATURDAY

7AM runWESTIN 🏃  
8AM Bike at Westin 🚴  
11AM Aquacise 🏊  
4PM Macrame Class 🧶  
7PM Puppet Show & Story Telling 🎭

### SUNDAY

7AM runWESTIN 🏃  
8AM Stand Up Paddle Class\* 🏄  
11AM Water Zumba 🏊  
3PM Ping Pong Toss Games 🏓  
4PM Traditional Jamu Making 🍵

🏃 🚴 🏊 🎨 🧘 🏛️ 🏃 🚴 🏊 🏐 🏓 🐚 🏓 🎭 Westin Resort's Signature and Foundational program

#### NOTES:

- Meeting point at Towel Counter, except runWESTIN at Lobby Terrace
- Stand Up Paddle Class is subject to tide condition

Please visit us at the Towel Counter to learn more about these activities and register for an array of enriching pastimes.

## DAILY WELLNESS CALENDAR

	MON	TUE	WED	SAT	SUN
ACTIVATING 7AM-8PM	Yoga for Beginner	Yoga for Beginner	Yoga for Beginner	Yoga for Beginner	Yoga for Beginner
AWARENESS 1PM-2PM	Headscape Meditation	Ajapa Japa Mediation	Trataka Mediation	Yoga Nidra Meditation	Ajapa Japa Meditaion
ENHANCING 5PM-6PM	Intermediate Yoga	Intermediate Yoga	Intermediate Yoga	Intermediate Yoga	Intermediate Yoga

All activities are complimentary  
 Meeting point is Temple Garden for all activities  
 Advance reservations required, comfortable clothing suggested  
 For reservations, please dial "0" or contact Service Express™

### ACTIVATING

Begin your day with an energizing Activation morning wellness session, focusing on unblocking trapped energy along the spine through breath and movement. This helps activate the circulatory and nervous systems, infusing new energy into the body.

### AWARENESS

Cultivate stable and vivid awareness through mindfulness practice. Develop a keen awareness that can be broad or narrow, embracing sensations within the body, including breath sensations, with wise effort and intentionality.

### ENHANCING

Boost your body's energy levels by incorporating dynamic yoga postures. These movements, focusing on the spine, remove blockages and enhance the flow of 'prana,' rejuvenating the body and promoting deep relaxation. Feel the difference by practicing these simple yoga postures.

### *Our Wellness Ambassador Dr. Jitendra Pokhriyal*

Hailing from the Himalayan foothills in India, trained in Yoga, Meditation, Ayurveda, and Naturopathy, Dr. Jitendra Pokhriyal holds a Ph.D. in Clinical Nutrition and Human Metabolism. Dr. Jitendra is dedicated to ensuring your stay at The Westin Resort Nusa Dua is enriched with wellness.



## Lampiran 7 Treatment Heavenly Spa

### Heavenly Spa by Westin™

#### Definition

A spa with Heavenly Spa by Westin signature treatments and wellness based programs available to help guests not only feeling physically better but also coming out recharged, energized and rejuvenated.

#### Unique Selling points

- The 1<sup>st</sup> Heavenly Spa by Westin in Indonesia
- Extensive thermal facilities (Hydro jet Pool, Himalayan Salt Wall Sauna, Herbal Steam, Wet Treatment room)
- Focus on authentic spa & holistic wellness by not only offering signature treatments & rituals but also offering wellness programs with visiting masters - such as Yoga, Reiki class, Meditation etc.
- It has direct off Street access.

#### Operational Hours

10AM. Till 10PM.

#### Treatment Rooms

16 treatment rooms (2 double rooms + 10 single rooms + 2 wet treatment rooms +1 shiatsu room + 1 beauty room)

#### Others

At the Heavenly Spa by Westin guests can experience renewal of 7 senses which make it different from other spas:  
Sight, Sound, Touch, Taste, Scent, Meaning, Emotion



### Sensory Welcome

#### Definition

A Westin Signature Program that introduces serenity to the guests on their first step inside the hotel. It's all about using 5 senses that play a very important part on providing a memorable first impression of the resort and to create "I feel great" moment for our guests.

#### What are those 5 senses which evoke 1<sup>st</sup> impression of the guest?

*Sight:* signature lighting, candles around the lobby, signature botanicals bloom

*Sound:* signature sound e-music/DMX

*Smell:* signature white tea scent

*Touch:* welcome greeting gesture by Welcome Host

*Taste:* signature welcome elixir



## Lampiran 8 Dokumentasi implementasi Work Well

### Tangent® at Westin

**Definition**

Westin signature meeting space concept which is meant for productive, short Meetings of 1-4 people for 1-3 hours.

**Collaboration:**

Designed to foster the sharing of ideas with the latest Media Scape technology which offers screen sharing across computers and tablets, customized seating and floor to ceiling white boards inbuilt to enhance collaboration.

**Connection:**

Outfitted with wired & wireless internet ports, laptop, printer and cutting edge technology to support video conferencing and teleconferencing.

**Convenience:**

Available by the hour for small groups of up to four people; and stocked with a full suite of office supplies. Tangent is the perfect space for impromptu meetings, interviews and brain storming.

Tangent is operational between the hours of 0500 – 2300 Hrs. all days. Any requests beyond these hours can be assessed on a case to case basis. Tangent is available for use by a maximum of 4 guests (or less) for a maximum of 3 hours (or less) at IDR 500,000++ Per Hour. Bundled pricing includes internet, office supplies usage and mineral water. Nourishment in form of Refreshment center items is available for a fee. Tangent is for families & FIT guests too and they can use this as personal space outside of the guestroom to connect with family. Family-friendly items including gaming system, board games and ability to connect with loved ones and friends via webcam is also available.



### Clutter-Free Meetings

**Definition:**

Clutter-Free Meeting is an updated meeting setting which is developed to maximize productivity for guests.

**There are 3 components for setup of Clutter-Free Meeting:**

- **Supply Station:** All meeting supplies can be found at the supply station. A basic supply station provides double-sided meeting pads, pens, water and White Tea mints.
- **Meeting Table:** For maximum productivity, the table is set up to provide attendees with as much table space as possible.
- **Supply Station Upgrade Option:** Upgrade options are available for up-sell to meeting planners.

By organizing the selected on brand supplies and centralizing the supplies nearby supply station (well within reach), guests will have as much table space as possible for their own things

Clutter-Free meetings were designed to inspire better productivity and creativity

Clutter-Free meetings are standard in all Westin hotels and resorts



## Lampiran 9 Dokumentasi implementasi Play Well

### Westin Family

**Definition:**

Westin Family is a brand initiative designed to enrich our youngest guest's stay and enhance their well-being through exploration and discovery. It is designed to engage, inspire and celebrate young travelers and their families.

**Opening Hours:** 09.00 am – 06.00 pm

**Theme:**

1. Exploration Inviting Kids to indulge their natural curiosity through exploration, with an emphasis on the journey over the end result
2. Wonder Taking apart the standard and expected conventions of kids' activities to spark imagination and create moments of wonders
3. Accomplishment Encouraging kids to try new things during their stay - from tasting new foods to learning key words in the local language – creating a sense of accomplishment while fulfilling "Achiever" parent's concept of an enriching experience

**Core Elements:**

1. Welcome Amenities Travel Journal, GM Welcome Letter & Local Activity Guide
2. Programming On-Site & Off-Site Activities , Food & Beverage offering for children (The Westin Eat Well Menu for Kids)
3. Dedicated Physical Space (The Kids Club) It consists of 4 Zones : Welcome & Check-in, Achieve, Play & Relax



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

**Lampiran 10 Dokumentasi Wawancara Narasumber**



## Lampiran 11 Ulasan tamu pada Trip Advisor



**Citra D** menulis ulasan Des 2022  
1 kontribusi

●●●●●

**Best Hotel Staff..!**

Sangat menyenangkan bisa berada di Westin Nusa Dua Bali untuk jangka waktu yang panjang..!!

Staff nya sangat ramah dan hangat...

Tidak sabar rasanya untuk kembali kesana dan bersenang-senang dalam kegiatan selanjutnya.

Special Thank for Ibu Saras, Ibu Jezzy, Renny, Ayutu, Gagus, Adi-reservation, Alya, Teguh, dea-Selengkapnya ▾

Tanggal menginap: Desember 2022



**Roving22875705351** menulis ulasan Jun 2023  
1 kontribusi

●●●●●

**Trip yang menyenangkan**

Banyak aktivitas yang menyenangkan dan tentunya bervariasi didalam hotel. Walaupun kita tidak berpergian diluar hotel ,anak -anak tidak bosan serta terhibur sekali dengan aktivitas yang disediakan. Hotel nya sangat aman dan ramah untuk keluarga.View pantai nya bagus sekali dan safe for children . Staff hotel ramah dan membantu tentunya miss kendra yang sangat informatif.

Selengkapnya ▾

Tanggal menginap: Juni 2023



**fahmi idris audina** menulis ulasan Okt 2023  
depok • 6 kontribusi • 2 penilaian bermanfaat

●●●●●

**Wonderful Stay in Westin Resort Nusa Dua**

Terima kasih Tim Westin Resort Nusa Dua atas pelayanannya yg sangat baik terutama Mba Sang Ayutu Parashita, Mba Septa, dan Duty Manager selama stay saya dan keluarga di tanggal 30 September - 2 Oktober 2023.

Kualitas breakfast yang sangat baik dengan pilihan menu beragam dan rasanya sangat enak. Fasilitas Westin Resort Nusa Dua yang sangat lengkap dengan akses langsung ke pantai sangat cocok bagi keluarga untuk berlibur.

Sejauh ini Westin Resort Nusa Dua memberikan pengalaman menginap yang tak terlupakan.

Selengkapnya ▾

Tanggal menginap: September 2023



Roving26284226101 menulis ulasan Feb 2024

1 kontribusi

**Hotel yang sangat kids friendly**

Hotel nya sangat kids friendly. kids club terbaik di nusa dua. banyak kegiatan untuk anak". Resto ikan nya juga enak masakan nya. suasana hotelnya sangat cozy. dan semua staff sangat baik dalam melayani. terutama bli Made Wastika yang sangat ramah dalam membantu.

[Baca lebih sedikit](#) ^

**Tanggal menginap:** Februari 2024

**Jenis trip:** Bepergian dengan keluarga



Yuni M menulis ulasan Apr 2024

1 kontribusi

**Nice experience at westin nusa dua**

Hotel nya bersih dan kids friendly... sempat dpt kamar yg kurang good, tapi waktu di call ke reception nya lgsg di ganti ke premium room, gercep bgt staf and team nga. staf nya jg sangat ramah dan helpful. Terus ada kids club lagi, jdi anak-anak happy bisa maen disana kl lgi bosan, terus kolam renang nya jg bersih dan ok banget 👍👍

[Baca lebih sedikit](#) ^

**Tanggal menginap:** April 2024

**Jenis trip:** Bepergian dengan keluarga



Nilai

Lokasi

Layanan



Kamar

Kebersihan

Kualitas Tidur



Eka P menulis ulasan Mei 2024

1 kontribusi

**Good service.**

Staff sangat gercep, ramah dan aktif dalam handle kebutuhan tamu kami. Kudos buat Pak Edo dan tim yang sudah bekerja dengan sangat baik. Terima kasih juga untuk mbak Alit.

Recommended place to make your dream wedding, with a stress free :)

[Baca lebih sedikit](#) ^

**Tanggal menginap:** Mei 2024

**Jenis trip:** Bepergian untuk bisnis





**Lampiran 14 Tabulasi Data Kuesioner Implementasi/Kinerja Karyawan**

Responden	Implementasi/Kinerja Karyawan														
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
3	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
6	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
7	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
8	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
9	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
10	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
11	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
16	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
17	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
18	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
19	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
20	5	4	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4
21	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
22	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
24	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5
25	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
27	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4
28	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
29	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
30	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5

**Lampiran 15 Tabulasi Data Kuesioner Harapan/Ekspektasi Tamu**

Responden	Harapan/Ekspektasi Tamu														
	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15
1	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4
2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4
4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5
5	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5
6	5	5	3	3	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	5
7	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
8	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	5
9	5	3	4	5	4	5	3	3	5	4	4	4	4	5	5
10	5	4	5	5	4	4	3	3	5	4	4	3	4	5	5
11	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5
12	5	4	3	5	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	5
13	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	5	5	3	4	3
14	5	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5
15	4	3	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4
16	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5
17	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4
18	5	5	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5
19	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
20	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4
21	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4
22	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5
23	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
24	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5
25	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
26	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
27	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
28	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
29	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3
30	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	5	4

## Lampiran 16 Tabulasi Data Kuesioner Persepsi/Kepuasan Tamu

Responden	Persepsi/Kepuasan Tamu														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
3	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
4	5	3	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5
5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
6	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
7	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5
8	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
9	5	5	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5
10	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
11	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
12	5	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
13	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5
14	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5
15	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
16	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4
17	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5
18	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5
19	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5
20	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
21	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4
22	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5
23	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
24	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
25	5	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4
26	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5
28	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5
30	5	3	4	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5

**Lampiran 17 Tabulasi Akumulasi Kuesioner Karyawan dan Tamu**

Harapan/Kepentingan Karyawan					Kinerja/Implementasi				
Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
14	16	0	0	0	26	4	0	0	0
4	25	1	0	0	17	13	0	0	0
3	23	4	0	0	16	14	0	0	0
8	22	0	0	0	23	7	0	0	0
10	20	0	0	0	25	5	0	0	0
9	21	0	0	0	26	4	0	0	0
3	27	0	0	0	19	11	0	0	0
4	26	0	0	0	22	8	0	0	0
9	21	0	0	0	24	5	1	0	0
5	25	0	0	0	21	9	0	0	0
14	16	0	0	0	27	3	0	0	0
6	24	0	0	0	24	6	0	0	0
17	13	0	0	0	26	4	0	0	0
12	18	0	0	0	26	4	0	0	0
17	13	0	0	0	28	2	0	0	0

Harapan/Ekspektasi Tamu					Persepsi/Kepuasan				
Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Kurang Penting	Tidak Penting	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
17	12	1	0	0	26	4	0	0	0
14	13	3	0	0	11	13	6	0	0
15	9	6	0	0	13	10	7	0	0
12	17	1	0	0	25	5	0	0	0
5	23	2	0	0	18	12	0	0	0
5	24	1	0	0	14	16	0	0	0
2	18	10	0	0	20	8	2	0	0
0	24	6	0	0	17	13	0	0	0
10	14	6	0	0	20	9	1	0	0
2	27	1	0	0	16	14	0	0	0
11	19	0	0	0	15	15	0	0	0
7	22	1	0	0	15	15	0	0	0
10	18	2	0	0	16	14	0	0	0
14	16	0	0	0	23	7	0	0	0
17	11	2	0	0	24	6	0	0	0

## ● 35% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 29% Internet database
- 12% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 25% Submitted Works database

### TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	<b>idoc.pub</b> Internet	6%
2	<b>Konsorsium 4 Perguruan Tinggi Swasta on 2023-08-04</b> Submitted works	4%
3	<b>repository.pnb.ac.id</b> Internet	4%
4	<b>docs.google.com</b> Internet	2%
5	<b>pnb on 2024-08-07</b> Submitted works	<1%
6	<b>doku.pub</b> Internet	<1%
7	<b>repository.ub.ac.id</b> Internet	<1%
8	<b>ketutwinu17.blogspot.com</b> Internet	<1%

9	<b>neliti.com</b> Internet	<1%
10	<b>marriott.com</b> Internet	<1%
11	<b>Udayana University on 2015-04-18</b> Submitted works	<1%
12	<b>pdfcoffee.com</b> Internet	<1%
13	<b>jurnal.undhirabali.ac.id</b> Internet	<1%
14	<b>hargakamar.id</b> Internet	<1%
15	<b>tripadvisor.co.id</b> Internet	<1%
16	<b>repository.ar-raniry.ac.id</b> Internet	<1%
17	<b>stp-mataram.e-journal.id</b> Internet	<1%
18	<b>Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia on 2015-11-23</b> Submitted works	<1%
19	<b>jurnalpusaka.lan.go.id</b> Internet	<1%
20	<b>scribd.com</b> Internet	<1%

21	<b>ejournal.undiksha.ac.id</b> Internet	<1%
22	<b>repository.uin-suska.ac.id</b> Internet	<1%
23	<b>repository.unhas.ac.id</b> Internet	<1%
24	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	<1%
25	<b>etheses.iainponorogo.ac.id</b> Internet	<1%
26	<b>id.123dok.com</b> Internet	<1%
27	<b>Universitas Putera Batam on 2023-02-02</b> Submitted works	<1%
28	<b>ouci.dntb.gov.ua</b> Internet	<1%
29	<b>hdl.handle.net</b> Internet	<1%
30	<b>core.ac.uk</b> Internet	<1%
31	<b>Komang Trisna Pratiwi Arcana. "PENGARUH BRAND AWARENESS DAN...</b> Crossref	<1%
32	<b>eprints.ukmc.ac.id</b> Internet	<1%

33	<b>docplayer.info</b> Internet	<1%
34	<b>openjournal.unpam.ac.id</b> Internet	<1%
35	<b>eprints.iain-surakarta.ac.id</b> Internet	<1%
36	<b>glitzmedia.co</b> Internet	<1%
37	<b>eprints.unpak.ac.id</b> Internet	<1%
38	<b>mncgroup.com</b> Internet	<1%
39	<b>pegipegi.com</b> Internet	<1%
40	<b>repositorio.unsa.edu.pe</b> Internet	<1%
41	<b>jsod-cieo.net</b> Internet	<1%
42	<b>UPN Veteran Yogyakarta on 2022-05-31</b> Submitted works	<1%
43	<b>Universitas Sebelas Maret on 2024-07-26</b> Submitted works	<1%
44	<b>ejournal.unsub.ac.id</b> Internet	<1%

45	I Made Budiasa, I Wayan Jendra, I Wayan Nurjaya. "PERBANDINGAN S...	Crossref	<1%
46	Politeknik Pariwisata Bali on 2021-07-16	Submitted works	<1%
47	iaipurwokerto.ac.id	Internet	<1%
48	repositori.usu.ac.id	Internet	<1%
49	sinta.unud.ac.id	Internet	<1%
50	Saruka Wisitnorapatt, Preedaree Sirirat. "Measuring customers' satisfa...	Crossref	<1%
51	Udayana University on 2022-07-07	Submitted works	<1%
52	University of Western Sydney on 2024-07-14	Submitted works	<1%
53	repository.radenintan.ac.id	Internet	<1%
54	repo.ppb.ac.id	Internet	<1%
55	daodao.com	Internet	<1%
56	Sriwijaya University on 2019-05-27	Submitted works	<1%

57	Submitted on 1691474883607 Submitted works	<1%
58	Laguna State Polytechnic University on 2024-02-16 Submitted works	<1%
59	Sriwijaya University on 2023-08-10 Submitted works	<1%
60	ejurnal.ars.ac.id Internet	<1%
61	Muhammad Ibnu Pamungkas, Dede Ahmad Satibi, Alwi Zakhratunnisa, ... Crossref	<1%
62	repo.darmajaya.ac.id Internet	<1%
63	Universitas Muria Kudus on 2016-09-28 Submitted works	<1%
64	e-perpus.unud.ac.id Internet	<1%
65	Dália Liberato, Joana A. Quintela, Paulo Neto, Pedro Liberato, Filipa Br... Crossref	<1%
66	digilib.uinkhas.ac.id Internet	<1%
67	ejournal.catuspata.com Internet	<1%
68	repo.undiksha.ac.id Internet	<1%

69	<b>repository.uph.edu</b> Internet	<1%
70	<b>scholar.ui.ac.id</b> Internet	<1%
71	<b>repository.unja.ac.id</b> Internet	<1%
72	<b>Universitas Bengkulu on 2024-08-05</b> Submitted works	<1%
73	<b>repository.penerbitwidina.com</b> Internet	<1%
74	<b>repository.upi.edu</b> Internet	<1%
75	<b>State Islamic University of Alauddin Makassar on 2022-12-12</b> Submitted works	<1%
76	<b>Universitas Muria Kudus on 2016-04-07</b> Submitted works	<1%
77	<b>jurnal.stieparapi.ac.id</b> Internet	<1%
78	<b>kompastour.com</b> Internet	<1%
79	<b>Agus Dharmanto, Novita Wahyu Setyowati, Dewi Sri Woelandari. "ANA..."</b> Crossref	<1%
80	<b>theses.iainkediri.ac.id</b> Internet	<1%

81	<b>hisfarsibali.org</b> Internet	<1%
82	<b>journal.ummat.ac.id</b> Internet	<1%
83	<b>repositorio.uct.edu.pe</b> Internet	<1%
84	<b>repository.iainpurwokerto.ac.id</b> Internet	<1%
85	<b>repository.stienobel-indonesia.ac.id</b> Internet	<1%
86	<b>repository.untag-sby.ac.id</b> Internet	<1%
87	<b>text-id.123dok.com</b> Internet	<1%
88	<b>Putu Eka WIRAWAN, Ni Made Ayu Natih WIDHIARINI, I Nyoman SUDIA...</b> Crossref	<1%
89	<b>Universitas Pendidikan Indonesia on 2018-06-26</b> Submitted works	<1%
90	<b>Vilnius Gediminas Technical University on 2021-12-23</b> Submitted works	<1%
91	<b>iGroup on 2012-09-29</b> Submitted works	<1%
92	<b>Dewi Mayasari. "ANALISIS BIAYA DIFERENSIAL DAN BIAYA PELUANG ...</b> Publication	<1%

93	<b>Udayana University on 2019-01-24</b> Submitted works	<1%
94	<b>Universitas Merdeka Malang on 2021-09-19</b> Submitted works	<1%
95	<b>Universitas Muria Kudus on 2017-09-14</b> Submitted works	<1%
96	<b>Universitas Sultan Ageng Tirtayasa on 2023-07-26</b> Submitted works	<1%
97	<b>pijitbayi.blogspot.com</b> Internet	<1%
98	<b>Udayana University on 2021-09-22</b> Submitted works	<1%
99	<b>Udayana University on 2021-11-29</b> Submitted works	<1%
100	<b>digilib.unila.ac.id</b> Internet	<1%
101	<b>etheses.uin-malang.ac.id</b> Internet	<1%
102	<b>repository.upiypk.ac.id</b> Internet	<1%
103	<b>123dok.com</b> Internet	<1%
104	<b>Fengyi Deng, Yue Zhang, Yirui Lai, Yajun Lin, Gongmei Zhou. "The influ..."</b> Crossref	<1%

105	<b>Udayana University on 2019-07-12</b> Submitted works	<1%
106	<b>Universitas Putera Batam on 2018-12-01</b> Submitted works	<1%
107	<b>getfreshjob.blogspot.com</b> Internet	<1%
108	<b>stipram on 2022-05-24</b> Submitted works	<1%
109	<b>bali-convention.com</b> Internet	<1%
110	<b>zombiedoc.com</b> Internet	<1%
111	<b>Udayana University on 2017-01-12</b> Submitted works	<1%
112	<b>Udayana University on 2022-07-04</b> Submitted works	<1%
113	<b>Universitas Pendidikan Indonesia on 2021-01-28</b> Submitted works	<1%
114	<b>digilib.unhas.ac.id</b> Internet	<1%
115	<b>fekbis.repository.unbin.ac.id</b> Internet	<1%
116	<b>id.scribd.com</b> Internet	<1%

117	<b>coursehero.com</b> Internet	<1%
118	<b>Achmad Zunaidi, Nurdianti Komariyah, Aziz Wahyu Suprayitno. "EVALU...</b> Crossref	<1%
119	<b>Rosda Malia, Elis Sopia. "PERSEPSI PETANI TENTANG INOVASI BUDID...</b> Crossref	<1%
120	<b>Sogang University on 2023-08-14</b> Submitted works	<1%
121	<b>Syaifurrohman, Amir. "Strategi pembelajaran Al-Qur'an untuk usia lanju...</b> Publication	<1%
122	<b>Udayana University on 2022-04-27</b> Submitted works	<1%
123	<b>adoc.pub</b> Internet	<1%
124	<b>destinasian.co.id</b> Internet	<1%
125	<b>moderenminimalis.blogspot.com</b> Internet	<1%
126	<b>Sriwijaya University on 2019-09-26</b> Submitted works	<1%
127	<b>Udayana University on 2022-06-22</b> Submitted works	<1%
128	<b>University of Northumbria at Newcastle on 2022-05-17</b> Submitted works	<1%

129	Mugi Praseptiawan, Maria Oktarise Natania Gultom, Meida Cahyo Unto... Crossref	<1%
130	Sriwijaya University on 2020-04-27 Submitted works	<1%
131	Universitas Diponegoro on 2022-04-14 Submitted works	<1%
132	Universitas Mulawarman on 2021-04-15 Submitted works	<1%
133	Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya on 2018... Submitted works	<1%
134	Universitas Putera Batam on 2024-01-20 Submitted works	<1%
135	ecampus.pelitabangsa.ac.id Internet	<1%
136	unimal on 2024-07-21 Submitted works	<1%
137	vitka on 2024-07-04 Submitted works	<1%
138	307bwassoc.org Internet	<1%
139	Mohammad Maskan, Alifiulahtin Utaminingsih, Bambang Soepeno. "Pe... Crossref	<1%
140	Udayana University on 2017-01-30 Submitted works	<1%

141	Universitas Sebelas Maret on 2024-07-15	<1%
	Submitted works	
142	Zhengyan Luo, Haiquan Zhao, Xiangping Zeng. "A Class of Diffusion Ze..."	<1%
	Crossref	
143	ejournal.unsrat.ac.id	<1%
	Internet	
144	repository.umy.ac.id	<1%
	Internet	
145	Universitas Bunda Mulia on 2021-06-08	<1%
	Submitted works	
146	Universitas Diponegoro on 2023-07-25	<1%
	Submitted works	
147	Universitas Lancang Kuning on 2021-07-29	<1%
	Submitted works	
148	Universitas Pendidikan Indonesia on 2017-04-11	<1%
	Submitted works	
149	Universitas Putera Batam on 2020-12-02	<1%
	Submitted works	
150	journal.poltekim.ac.id	<1%
	Internet	
151	repository.iain-manado.ac.id	<1%
	Internet	
152	repository.iainbengkulu.ac.id	<1%
	Internet	

153	Aloysius Rangga Aditya Nalendra, Bryan Givan, Imelda Sari. "Persepsi ... Crossref	<1%
154	Dadang Kurnia Abdurrahman, Sri Fajar Ayuningsih. "Pengaruh Kualitas ... Crossref	<1%
155	Ma'ruf Hidayat. "Analisis Kebijakan Ekonomi dan Kesejahteraan Sosial ... Crossref	<1%
156	Politeknik Negeri Bandung on 2017-06-21 Submitted works	<1%
157	Submitted on 1691481020423 Submitted works	<1%
158	Udayana University on 2018-06-25 Submitted works	<1%
159	Udayana University on 2019-08-15 Submitted works	<1%
160	Udayana University on 2020-01-11 Submitted works	<1%
161	Udayana University on 2022-06-23 Submitted works	<1%
162	Udayana University on 2023-07-09 Submitted works	<1%
163	Universitas Lancang Kuning on 2024-02-07 Submitted works	<1%
164	Universitas Mahasaraswati Denpasar on 2022-01-06 Submitted works	<1%

165	Universitas Putera Batam on 2018-12-04 Submitted works	<1%
166	Universiti Malaysia Sabah on 2024-05-27 Submitted works	<1%
167	eprints.undip.ac.id Internet	<1%
168	jabar.viva.co.id Internet	<1%
169	p3m.undhirabali.ac.id Internet	<1%
170	repository.unbari.ac.id Internet	<1%
171	setneg.go.id Internet	<1%
172	Syntax Corporation on 2024-03-19 Submitted works	<1%
173	Universitas Pendidikan Indonesia on 2022-08-13 Submitted works	<1%
174	datadosen.com Internet	<1%
175	fr.scribd.com Internet	<1%
176	repository.iainpalopo.ac.id Internet	<1%

177	repository.unwim.ac.id	Internet	<1%
178	republika.co.id	Internet	<1%
179	stie-pembangunan on 2023-12-08	Submitted works	<1%
180	"Advances in Intelligent Networking and Collaborative Systems", Sprin...	Crossref	<1%
181	Andri Emilda, Happy Fitria, Mulyadi Mulyadi. "Implemenstasi Pendidika...	Crossref	<1%
182	Bob Yi-Chen Duan, Emily Ma. "Conceptualising the health-related value...	Crossref	<1%
183	Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia on 2015-08-20	Submitted works	<1%
184	Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia on 2015-10-02	Submitted works	<1%
185	Institut Teknologi Kalimantan on 2020-01-27	Submitted works	<1%
186	Sriwijaya University on 2019-07-17	Submitted works	<1%
187	Submitted on 1691568010683	Submitted works	<1%
188	Surabaya University on 2011-12-16	Submitted works	<1%

189	<b>Surabaya University on 2012-01-31</b> Submitted works	<1%
190	<b>Udayana University on 2016-07-14</b> Submitted works	<1%
191	<b>Unika Soegijapranata on 2015-05-04</b> Submitted works	<1%
192	<b>Universitas Diponegoro on 2019-12-26</b> Submitted works	<1%
193	<b>Universitas Diponegoro on 2022-07-10</b> Submitted works	<1%
194	<b>Universitas Nasional on 2022-02-02</b> Submitted works	<1%
195	<b>Universitas Pelita Harapan on 2024-05-06</b> Submitted works	<1%
196	<b>Universitas Pendidikan Indonesia on 2021-07-29</b> Submitted works	<1%
197	<b>Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama) on 2024-07-19</b> Submitted works	<1%
198	<b>Universitas Putera Batam on 2019-06-19</b> Submitted works	<1%
199	<b>andiasoraya.blogspot.com</b> Internet	<1%
200	<b>duniabaca.id</b> Internet	<1%

201	<b>eprints.uny.ac.id</b> Internet	<1%
202	<b>garuda.kemdikbud.go.id</b> Internet	<1%
203	<b>lingkunganhidup.jakarta.go.id</b> Internet	<1%
204	<b>ojs.unud.ac.id</b> Internet	<1%
205	<b>pdffox.com</b> Internet	<1%
206	<b>perpus.usn.ac.id</b> Internet	<1%
207	<b>repository.stiesia.ac.id</b> Internet	<1%
208	<b>repository.uinjambi.ac.id</b> Internet	<1%
209	<b>thesis.binus.ac.id</b> Internet	<1%
210	<b>unimal on 2024-07-08</b> Submitted works	<1%
211	<b>kompasiana.com</b> Internet	<1%
212	<b>magisterseniusu.com</b> Internet	<1%

213	Agus Amin Sulistiono. "Prediksi Aktivitas Fisik Sehari-Hari, Umur, Ting... Crossref	<1%
214	Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia on 2015-10-02 Submitted works	<1%
215	Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur on 2022-... Submitted works	<1%
216	Hellenic Open University on 2020-08-03 Submitted works	<1%
217	IAIN Batusangkar on 2024-08-01 Submitted works	<1%
218	Pangestu, Novitasari Puji. "Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja Terh... Publication	<1%
219	Trisakti University on 2016-05-02 Submitted works	<1%
220	Udayana University on 2016-01-11 Submitted works	<1%
221	Udayana University on 2021-01-06 Submitted works	<1%
222	Udayana University on 2021-11-02 Submitted works	<1%
223	Udayana University on 2022-05-25 Submitted works	<1%
224	Udayana University on 2022-07-23 Submitted works	<1%

225	<b>Udayana University on 2023-04-27</b> Submitted works	<1%
226	<b>Unika Soegijapranata on 2015-11-03</b> Submitted works	<1%
227	<b>Universitas Brawijaya on 2023-12-28</b> Submitted works	<1%
228	<b>Universitas Brawijaya on 2024-01-08</b> Submitted works	<1%
229	<b>Universitas Merdeka Malang on 2021-09-15</b> Submitted works	<1%
230	<b>Universitas Pelita Harapan</b> Submitted works	<1%
231	<b>Universitas Warmadewa on 2019-12-26</b> Submitted works	<1%
232	<b>blogbird.b-cdn.net</b> Internet	<1%
233	<b>buysellsearchforhomes.com</b> Internet	<1%
234	<b>digilibadmin.unismuh.ac.id</b> Internet	<1%
235	<b>eprints.ahmaddahlan.ac.id</b> Internet	<1%
236	<b>eprints.umk.ac.id</b> Internet	<1%

237	<b>es.scribd.com</b> Internet	<1%
238	<b>iGroup on 2012-07-15</b> Submitted works	<1%
239	<b>iGroup on 2013-03-04</b> Submitted works	<1%
240	<b>iGroup on 2013-07-03</b> Submitted works	<1%
241	<b>johannessimatupang.wordpress.com</b> Internet	<1%
242	<b>jurnalmahasiswa.unesa.ac.id</b> Internet	<1%
243	<b>ju.wikipedia.org</b> Internet	<1%
244	<b>moam.info</b> Internet	<1%
245	<b>repositori.uin-alauddin.ac.id</b> Internet	<1%
246	<b>repository.its.ac.id</b> Internet	<1%
247	<b>repository.usd.ac.id</b> Internet	<1%
248	<b>sintama.stibsa.ac.id</b> Internet	<1%

249	smart.stmikplk.ac.id	Internet	<1%
250	klikdokter.com	Internet	<1%
251	wisatasingapura.web.id	Internet	<1%
252	www1.pnb.ac.id:82	Internet	<1%
253	Binus University International on 2020-06-24	Submitted works	<1%
254	Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia on 2015-03-25	Submitted works	<1%
255	Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur on 2022-...	Submitted works	<1%
256	Samria Samria. "Perbandingan kejadian post partum blues pada ibu nif...	Crossref	<1%
257	Sriwijaya University on 2021-03-05	Submitted works	<1%
258	TMC Education Group on 2011-04-20	Submitted works	<1%
259	Udayana University on 2021-06-24	Submitted works	<1%
260	Udayana University on 2022-01-14	Submitted works	<1%

261	Udayana University on 2022-07-04	<1%
	Submitted works	
262	Universitas Pelita Harapan on 2023-11-22	<1%
	Submitted works	
263	ppmsom on 2022-03-16	<1%
	Submitted works	
264	repository.unpas.ac.id	<1%
	Internet	
265	American Public University System on 2022-02-14	<1%
	Submitted works	
266	Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia on 2015-03-25	<1%
	Submitted works	
267	Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia on 2017-05-05	<1%
	Submitted works	
268	Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia on 2018-01-04	<1%
	Submitted works	
269	Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur on 2021-...	<1%
	Submitted works	
270	Onsardi, Eko Septian Dymastara. "Pengaruh Reward Dan Punishment T...	<1%
	Publication	
271	Sriwijaya University on 2019-12-12	<1%
	Submitted works	
272	Udayana University on 2016-04-08	<1%
	Submitted works	

273	<b>Udayana University on 2020-08-14</b> Submitted works	<1%
274	<b>Udayana University on 2022-07-12</b> Submitted works	<1%
275	<b>Universitas Amikom on 2024-05-29</b> Submitted works	<1%
276	<b>Universitas Bunda Mulia on 2022-06-13</b> Submitted works	<1%
277	<b>Universitas Pelita Harapan on 2020-06-22</b> Submitted works	<1%
278	<b>Universitas Terbuka on 2018-09-13</b> Submitted works	<1%
279	<b>digilib.iain-palangkaraya.ac.id</b> Internet	<1%
280	<b>journals.upi-yai.ac.id</b> Internet	<1%
281	<b>budgetscot.com</b> Internet	<1%
282	<b>ilmuperhotelan.my.id</b> Internet	<1%