

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI *SERVICE ENHANCEMENT STRATEGY*
DALAM MENINGKATKAN MINAT WISATAWAN
BERKUNJUNG KEMBALI KE VILLA SELARAS SANUR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Niluh Sumanteri

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI *SERVICE ENHANCEMENT STRATEGY*
DALAM MENINGKATKAN MINAT WISATAWAN
BERKUNJUNG KEMBALI KE VILLA SELARAS SANUR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Niluh Sumanteri
NIM 2415854022**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

IMPLEMENTASI *SERVICE ENHANCEMENT STRATEGY* DALAM MENINGKATKAN MINAT WISATAWAN BERKUNJUNG KEMBALI KE VILLA SELARAS SANUR

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Niluh Sumanteri
NIM 2415854022**

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

ABSTRAK

Sumanteri, Niluh. (2025). Implementasi *Service Enhancement Strategy* Dalam Meningkatkan Minat Wisatawan Berkunjung Kembali Ke Villa Selaras Sanur. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Ni Ketut Bagiastuti, SH., M. H, dan Pembimbing II: Ni Luh Eka Armoni, SE., M. Par.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi *service enhancement strategy* dalam meningkatkan minat wisatawan untuk berkunjung kembali ke Villa Selaras Sanur. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya kualitas layanan dalam mempertahankan wisatawan di tengah persaingan industri pariwisata. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara mendalam terhadap manajer villa, staf, dan wisatawan tetap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi peningkatan layanan diterapkan melalui lima dimensi, yaitu inovasi proses layanan, pengembangan sumber daya manusia, manajemen pengalaman pelanggan, penjaminan mutu layanan, dan integrasi teknologi. Strategi ini mencakup penerapan SOP secara konsisten, pelatihan staf berdasarkan masukan tamu, pelayanan yang cepat dan personal, evaluasi layanan secara berkala, serta pemanfaatan teknologi digital dalam reservasi dan komunikasi. Implementasi strategi tersebut berdampak pada meningkatnya kinerja staf, efektivitas operasional, serta pengalaman tamu yang lebih baik. Wisatawan merasakan pelayanan yang lebih nyaman, tanggap, dan berkualitas, yang mendorong munculnya loyalitas dan keputusan untuk kembali menginap. Penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan layanan dan pengalaman pelanggan dalam memperkuat daya saing destinasi pariwisata.

Kata Kunci: strategi peningkatan layanan, minat berkunjung ulang, pengalaman tamu, loyalitas wisatawan, villa

ABSTRACT

Sumanteri, Niluh. (2025). Implementation of Service Enhancement Strategy in Increasing Tourists' Interest to Revisit Villa Selaras Sanur. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management.

This thesis has been approved and reviewed by Supervisor I: Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H., and Supervisor II: Ni Luh Eka Armoni, SE., M.Par.

This study aims to analyze the implementation of a service enhancement strategy in increasing tourists' intention to revisit Villa Selaras Sanur. The research is based on the importance of service quality in retaining tourists amid growing competition in the tourism industry. A descriptive qualitative approach was employed, using in-depth interviews with the villa manager, staff, and a repeat guest. The findings show that the service enhancement strategy was implemented through five dimensions: service process innovation, human capital development, customer experience management, service quality assurance, and technology integration. This strategy includes consistent implementation of SOPs, staff training based on guest feedback, fast and personalized service, periodic service evaluation, and the use of digital technology in reservation and communication. The implementation of this strategy has led to improved staff performance, operational effectiveness, and enhanced guest experiences. Tourists experienced more comfortable, responsive, and quality services, which encouraged loyalty and the decision to return. This study affirms the importance of service improvement and guest experience in strengthening the competitiveness of tourism destinations.

Keywords: *service enhancement strategy, revisit intention, guest experience, tourist loyalty, villa*

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Praktis	6
1.4.2 Manfaat Teoritis	6
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 <i>Service Enhancement Strategy</i>	9
2.1.2 Dimensi <i>Service Enhancement Strategy</i>	9
2.1.3 Tahapan Implementasi <i>Service enhancement strategy</i>	12
2.1.4 Minat Berkunjung Wisatawan.....	14
2.1.5 Faktor Eksternal yang Mempengaruhi Minat Wisatawan.....	16
2.1.6 Villa.....	17
2.1.7 Hubungan <i>Service Enhancement Strategy</i> dengan Minat Berkunjung Wisatawan	21
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	28
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian.....	28

3.2	Objek penelitian	29
3.3	Identifikasi Variabel.....	29
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	30
3.5	Jenis dan Sumber Data	34
3.5.1	Jenis Data	34
3.5.2	Sumber Data.....	36
3.6	Penentuan Informan	37
3.7	Pengumpulan Data	38
3.8	Analisis Data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		42
4.1	Gambaran Umum Villa Selaras Sanur	42
4.2	Sejarah Villa Selaras Sanur.....	42
4.2.1	Bidang Usaha Villa Selaras Sanur	44
4.2.2	Fasilitas Villa Selaras Sanur.....	47
4.2.3	Struktur Organisasi Villa Selaras Sanur.....	50
4.3	Hasil dan Pembahasan.....	55
4.3.1	Implementasi <i>Service Enhancement Strategy</i> di Villa Selaras Sanur	55
4.3.2	Dampak Implementasi <i>Service Enhancement Strategy</i> Terhadap Minat Berkunjung Kembali Wisatawan di Villa Selaras Sanur....	70
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		90
5.1	Simpulan	90
5.2	Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA		93
LAMPIRAN.....		95

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penurunan Kunjungan Tamu Villa Selaras Sanur	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	32



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Villa Selaras	42
Gambar 4.2 Bidang Usaha Villa Selaras Sanur	45
Gambar 4.3 Fasilitas Luar Ruangan.....	47
Gambar 4.4 Fasilitas Dalam Ruangan (1).....	48
Gambar 4.5 Fasilitas Dalam Ruangan (2).....	48
Gambar 4.6 Fasilitas Tambahan.....	49
Gambar 4.7 Struktur Organisasi Villa Selaras Sanur.....	51
Gambar 4.8 Dokumentasi SOP - Standard Operating Procedure yang ditempel di area staf	56
Gambar 4.9 Dokumentasi kegiatan cooking class untuk staf villa	59
Gambar 4.10 Staf memberikan pelayanan personal kepada tamu di area vila.....	61
Gambar 4.11 Screenshot rating Villa Selaras di berbagai platform OTA.....	63
Gambar 4. 12 Brosur dan panduan rekomendasi wisata yang disediakan untuk tamu	65
Gambar 4.13 Certificate dan award yang diterima Villa Selaras Sanur	66
Gambar 4.14 Smart TV dengan akses channel internasional di kamar villa	68
Gambar 4.16 <i>Social media engagement metrics</i> dan <i>promotion response rate</i>	78

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	95
Lampiran 2. Pedoman Wawancara I	96
Lampiran 3. Pedoman Wawancara II.....	98
Lampiran 4. Hasil Wawancara I.....	99
Lampiran 5. Hasil Wawancara II	104
Lampiran 6. Dokumentasi Wawancara.....	106



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata di Indonesia mengalami perkembangan yang dinamis dan signifikan dalam beberapa tahun terakhir, terutama setelah masa pemulihan pandemi global. Berdasarkan data Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (2023), sektor pariwisata menjadi salah satu dari lima sektor penyumbang devisa terbesar negara dengan nilai mencapai USD 4.4 miliar pada tahun 2023. Sektor ini juga menciptakan multiplier effect yang signifikan bagi perekonomian daerah, dimana peningkatan pendapatan sektor pariwisata memberikan dampak berlipat pada pendapatan sektor pendukung seperti transportasi, kuliner, dan kerajinan lokal.

Dinamika perkembangan industri pariwisata memunculkan kebutuhan akan strategi peningkatan layanan yang komprehensif dan berkelanjutan. Thompson dan Richardson (2021) mendefinisikan *service enhancement strategy* sebagai serangkaian pendekatan sistematis dan terencana yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan melalui perbaikan proses, pengembangan sumber daya manusia, dan inovasi dalam penyampaian layanan. Kumar et al. (2022) memperkuat pemahaman ini dengan menekankan bahwa *service enhancement strategy* merupakan upaya strategis dan terstruktur untuk meningkatkan nilai layanan kepada pelanggan dengan memadukan aspek teknis, manusia, dan teknologi dalam sistem pelayanan yang terintegrasi.

Dalam konteks industri perhotelan, Johnson dan Lee (2023) menguraikan bahwa *service enhancement strategy* mencakup berbagai aspek penting mulai dari inovasi proses layanan, pengembangan sumber daya manusia, manajemen pengalaman pelanggan, penjaminan kualitas layanan, hingga integrasi teknologi. Martinez dan Wong (2023) dalam penelitiannya terhadap industri perhotelan di Asia Tenggara lebih lanjut mengembangkan pemahaman tentang implementasi *service enhancement strategy* yang meliputi tahap fundamental pembentukan strategi, implementasi program, hingga pengembangan berkelanjutan.

Kawasan Sanur merupakan salah satu destinasi wisata utama di Bali, implementasi *service enhancement strategy* menjadi semakin krusial mengingat tingginya tingkat persaingan industri perhotelan. Data Dinas Pariwisata Bali (2023) menunjukkan adanya peningkatan jumlah akomodasi yang signifikan di kawasan Sanur dalam tiga tahun terakhir, yang mengakibatkan kompetisi semakin ketat dalam menarik minat wisatawan. Villa Selaras Sanur telah berupaya mengimplementasikan berbagai program peningkatan layanan sebagai bagian dari *service enhancement strategy*, namun pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala fundamental. Dalam aspek pengembangan sumber daya manusia, program pelatihan staf yang mencakup *technical skill*, *soft skill*, dan *cultural awareness* mengalami hambatan dalam konsistensi pelaksanaan. Standardisasi proses layanan melalui SOP yang komprehensif belum sepenuhnya terimplementasi dengan optimal, tercermin dari inkonsistensi dalam penyampaian layanan kepada tamu.

Aspek manajemen pengalaman pelanggan di Villa Selaras Sanur juga menghadapi tantangan dalam hal personalisasi layanan dan penanganan umpan

balik tamu. Sistem monitoring kualitas layanan yang seharusnya berjalan secara preventif justru lebih bersifat reaktif, dengan waktu respon yang melebihi standar industri. Integrasi teknologi dalam proses layanan masih terbatas pada fungsi-fungsi dasar, sementara aspek penting seperti sistem umpan balik *real-time* dan layanan *concierge mobile* belum terimplementasi. Program *value-added services* yang dikembangkan Villa Selaras Sanur, seperti paket *wellness* dan *cultural experience*, masih memerlukan diferensiasi yang lebih jelas dibandingkan dengan layanan serupa yang ditawarkan kompetitor di kawasan Sanur. Hal ini sejalan dengan temuan Rahman et al. (2023) dalam penelitian terhadap 150 properti akomodasi di Indonesia yang menekankan pentingnya keunikan nilai tambah dalam meningkatkan daya saing properti.

Kesenjangan implementasi *service enhancement strategy* tersebut berimplikasi langsung pada minat berkunjung wisatawan sebagaimana dijelaskan Oliver (2019) melalui indikator minat *Transaksional*, *Referensial*, *Preferensial*, dan *Eksploratif*.

Tabel 1.1 Data Penurunan Kunjungan Tamu Villa Selaras Sanur

Indikator Kunjungan	Tahun 2022	Tahun 2023	Tahun 2024
Jumlah Tamu	190	161	112
Masa Tinggal (Malam)	315	263	223

Sumber: Data Internal Villa Selaras Sanur (2023)

Berdasarkan data yang terdapat pada Tabel 1.1, dapat dilihat adanya penurunan signifikan dalam jumlah kunjungan tamu ke Villa Selaras Sanur dari tahun 2022 hingga 2024. Pada tahun 2022, jumlah tamu yang mengunjungi villa ini tercatat sebanyak 190 orang, namun angka ini mengalami penurunan menjadi 161

orang pada tahun 2023, dan diperkirakan akan kembali menurun menjadi 112 orang pada tahun 2024. Selain itu, data terkait masa tinggal tamu juga menunjukkan tren penurunan yang serupa. Pada tahun 2022, masa tinggal tamu di Villa Selaras Sanur tercatat sebanyak 315 malam, namun angka ini berkurang menjadi 263 malam pada tahun 2023, dan diproyeksikan akan terus menurun menjadi 223 malam pada tahun 2024.

Penurunan jumlah tamu dan masa tinggal ini menunjukkan adanya perubahan signifikan dalam perilaku konsumen yang mungkin dipengaruhi oleh berbagai faktor eksternal, seperti kondisi ekonomi, tren pariwisata, atau faktor internal yang berkaitan dengan kualitas layanan yang diberikan oleh pihak villa. Penurunan tersebut juga dapat mempengaruhi kinerja operasional dan keuangan Villa Selaras Sanur, yang menjadi hal penting untuk dianalisis lebih lanjut dalam penelitian ini. Penurunan pada masa puncak kunjungan wisatawan ini menggambarkan menurunnya preferensi wisatawan untuk memilih Villa Selaras Sanur sebagai akomodasi pilihan utama, bahkan di saat periode liburan yang biasanya memiliki tingkat permintaan tinggi.

Data-data tersebut memperkuat urgensi dilakukannya penelitian mengenai implementasi *service enhancement strategy* di Villa Selaras Sanur, mengingat penurunan yang terjadi pada ketiga indikator kunjungan wisatawan tersebut berkaitan erat dengan aspek-aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan kualitasnya. data internal Villa Selaras Sanur periode 2022-2023 menunjukkan penurunan dalam jumlah kunjungan berulang, rekomendasi dari tamu existing, dan tingkat hunian pada masa *peak season*. Fenomena ini konsisten dengan temuan longitudinal Chen

dan Wong (2022) yang mengidentifikasi korelasi kuat antara efektivitas implementasi *service enhancement strategy* dengan tingkat minat kunjungan wisatawan. Kusuma dan Hartono (2021) dalam studinya terhadap properti akomodasi di Indonesia juga menekankan pentingnya evaluasi dan penyesuaian berkelanjutan dalam implementasi strategi peningkatan layanan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian "Implementasi *Service enhancement strategy* dalam Meningkatkan Minat Wisatawan Berkunjung ke Villa Selaras Sanur".

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah implementasi *service enhancement strategy* di Villa Selaras Sanur?
2. Bagaimanakah dampak implementasi *service enhancement strategy* dalam meningkatkan minat wisatawan berkunjung kembali ke Villa Selaras Sanur?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis implementasi *service enhancement strategy* di Villa Selaras Sanur.

2. Untuk mengevaluasi dampak dari implementasi *service enhancement strategy* terhadap peningkatan minat wisatawan berkunjung ke Villa Selaras Sanur.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Praktis

1. Menambah khasanah pengetahuan mengenai *service enhancement strategy* dalam konteks industri pariwisata, khususnya pada sektor perhotelan dan akomodasi.
2. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori tentang pengelolaan kualitas layanan dan implementasi strategi peningkatan layanan dalam sektor pariwisata di Indonesia.
3. Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berfokus pada strategi peningkatan layanan dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan di industri perhotelan.

1.4.2 Manfaat Teoritis

1. Memberikan informasi yang berguna bagi manajemen Villa Selaras Sanur mengenai kekuatan dan kelemahan dalam implementasi *service enhancement strategy* yang mereka terapkan, serta memberikan saran untuk perbaikan di masa mendatang.
2. Menjadi bahan pertimbangan bagi pengelola dan pelaku industri pariwisata lainnya dalam merumuskan dan mengimplementasikan strategi peningkatan layanan yang lebih efektif dan efisien untuk menarik minat wisatawan.

3. Memberikan masukan praktis mengenai pentingnya inovasi dalam layanan, pengembangan sumber daya manusia, serta penerapan teknologi dalam meningkatkan pengalaman tamu dan daya saing yang kompetitif.
4. Memberikan panduan bagi peneliti dan praktisi dalam menilai dampak *service enhancement strategy* terhadap minat kunjungan wisatawan di masa depan.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Ruang lingkup dan batasan masalah dalam penelitian ini mencakup implementasi *service enhancement strategy* di Villa Selaras Sanur dengan fokus pada lima dimensi utama yaitu inovasi proses layanan, pengembangan sumber daya manusia, manajemen pengalaman pelanggan, penjaminan mutu layanan, dan integrasi teknologi. Kajian dibatasi pada analisis dampaknya terhadap minat berkunjung wisatawan yang diukur melalui indikator minat *Transaksional*, *Referensial*, *Preferensial*, dan *Eksploratif*. Penelitian dilaksanakan selama enam bulan dari Februari hingga Juli 2025, dengan responden terbatas pada manajemen villa, staf operasional, dan wisatawan yang pernah menginap. Data historis yang digunakan dibatasi pada periode 2022-2024, dengan lokasi penelitian yang hanya mencakup Villa Selaras Sanur, tanpa melibatkan properti akomodasi lainnya di kawasan tersebut.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik dua kesimpulan utama sebagai berikut:

1. Implementasi *Service Enhancement Strategy* di Villa Selaras Sanur

Villa Selaras Sanur telah berhasil mengimplementasikan *service enhancement strategy* melalui lima dimensi yang terintegrasi. *Service Process Innovation* diterapkan melalui SOP baku dan monitoring berkelanjutan. *Human capital development* dilakukan dengan program pelatihan *cooking class* dan evaluasi berbasis *feedback* tamu. *Customer Experience Management* diwujudkan melalui personalisasi layanan dengan keterlibatan langsung *owner*, *manager*, dan staf. *Service Quality Assurance* dijalankan dengan menetapkan standar layanan unik dan kontrol kualitas langsung. *Technology Integration* dilaksanakan melalui pengembangan website, kerjasama OTA, dan upgrade fasilitas. Keberhasilan implementasi terletak pada pendekatan adaptif yang mengutamakan sentuhan personal (*high-touch*) dibanding teknologi canggih (*high-tech*), serta fleksibilitas operasional yang responsif terhadap kebutuhan tamu.

2. Dampak *Service Enhancement Strategy* terhadap Minat Berkunjung Wisatawan

Implementasi *service enhancement strategy* berdampak positif dan signifikan terhadap seluruh dimensi minat berkunjung wisatawan. Minat Transaksional meningkat dengan tingkat hunian mencapai kapasitas penuh dan penurunan pembatalan reservasi. Minat Referensial bertransformasi dari keluhan menjadi ulasan positif dan peningkatan rekomendasi. Minat *Preferensial* menguat dengan Villa Selaras menjadi pilihan utama dan tingginya *repeat visit*. Minat *Eksploratif* berkembang melalui peningkatan pencarian informasi dan ketertarikan pada program inovatif. Secara keseluruhan, strategi ini berhasil mentransformasi Villa Selaras menjadi destinasi pilihan dengan brand image internasional dan keberlanjutan bisnis jangka panjang.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, dapat diajukan dua saran sebagai berikut:

1. Saran untuk Pengembangan SDM Villa Selaras Sanur

Villa Selaras perlu merancang program awareness building yang sistematis untuk mengatasi rendahnya kesadaran staf dalam pengembangan diri. Program ini dapat mencakup sesi motivasi bulanan, mentoring oleh staf senior, dan sistem *reward* untuk staf yang proaktif mengembangkan kompetensi. Implementasikan pelatihan teknologi dasar secara bertahap dengan metode learning by doing agar staf dapat mengoptimalkan platform digital tanpa kehilangan sentuhan personal yang menjadi keunggulan kompetitif villa.

2. Mengembangkan program loyalitas pelanggan terstruktur dengan *benefit eksklusif* seperti *early check-in*, *late check-out*, *complimentary services*, atau

special rate untuk *repeat guest* guna mempertahankan momentum positif. Perkuat strategi *high-touch* yang terbukti efektif dengan menciptakan memorable experiences unik seperti *personalized welcome amenities* atau *curated local experiences*. Manfaatkan testimoni positif existing guests sebagai konten marketing authentic di platform digital untuk menarik segmen wisatawan yang mencari *genuine hospitality experience*.

3. Penelitian lanjutan disarankan untuk menguji aplikabilitas *Contextual Service Enhancement Framework* di berbagai tipe akomodasi skala kecil dengan karakteristik berbeda. Lakukan studi komparatif antara pendekatan *high-touch versus high-tech* dalam konteks villa untuk mengidentifikasi kombinasi optimal. Eksplorasi lebih mendalam diperlukan terkait threshold organisasi di mana strategi *small-scale hospitality* perlu bertransformasi ke pendekatan *corporate*. Investigasi dampak teknologi emerging seperti AI terhadap keseimbangan antara efisiensi operasional dan *preservasi authentic experience* dalam *hospitality* skala kecil juga menjadi area riset yang menjanjikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.
- Chen, K., & Wong, M. (2022). *Understanding tourist revisit intention: A longitudinal study of service quality in hospitality industry*. *International Journal of Hospitality Management*, 98(1), 103-118.
- Dinas Pariwisata Bali. (2023). *Laporan statistik pariwisata Provinsi Bali 2023*. Pemerintah Provinsi Bali.
- Hadi, S. (2015). *Metodologi riset*. Pustaka Pelajar.
- Hariyanto, D., & Suryana, P. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan pengelolaan villa di Indonesia. *Jurnal Manajemen Perhotelan Indonesia*, 15(2), 45-62.
- Hermawan, R., & Sugiyanto, B. (2023). Klasifikasi dan standarisasi villa di kawasan pariwisata Indonesia. *Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata*, 12(1), 78-92.
- Johnson, K., & Lee, S. (2023). *Service enhancement dimensions in hospitality industry: A comprehensive framework*. *International Journal of Hospitality Management*, 102(4), 89-104.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. (2023). *Laporan kinerja sektor pariwisata Indonesia 2023*. Kemenparekraf RI.
- Kumar, R., Singh, A., & Chen, H. (2022). *Service enhancement strategy: An integrated approach to customer value creation*. *Journal of Service Management*, 33(2), 156-172.
- Kusuma, H., & Hartono, S. (2021). Evaluasi implementasi strategi peningkatan layanan pada properti akomodasi di Indonesia. *Tourism and Hospitality Research*, 21(3), 278-293.
- Martinez, A., & Wong, P. (2023). *Service enhancement implementation in boutique villas: A case study in Southeast Asian tourism destinations*. *International Journal of Hospitality Management*, 104(2), 115-130.
- Nugroho, A., & Prasetyo, B. (2022). Inovasi layanan dalam industri perhotelan: Studi kasus villa di Bali. *Jurnal Manajemen Pariwisata*, 14(3), 167-182.
- Oliver, R. L. (2019). *Consumer behavior in tourism: Understanding visit intention*. *Tourism Management Review*, 45(4), 234-249.

- Rahman, A., Ahmad, S., & Wilson, J. (2023). *Value creation strategies in accommodation properties: Evidence from Indonesia*. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 32(1), 45-62.
- Rahmawati, D., & Putra, I. N. (2022). Standar pelayanan villa di kawasan pariwisata Indonesia. *Jurnal Kepariwisata Indonesia*, 16(2), 89-104.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Sutanto, H., & Prayoga, R. (2021). Konsep dan pengembangan villa dalam industri pariwisata Indonesia. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 13(1), 34-48.
- Thompson, M., & Richardson, K. (2021). *Service enhancement strategy in hospitality industry: A theoretical perspective*. *Journal of Service Theory and Practice*, 31(3), 412-428.
- Widjaja, A., Santoso, B., & Rahman, H. (2022). Karakteristik dan klasifikasi villa dalam industri perhotelan Indonesia. *Jurnal Manajemen Akomodasi*, 11(2), 156-170.
- Wijaya, S., & Santoso, D. (2023). Faktor-faktor keberhasilan pengelolaan villa di kawasan wisata Bali. *Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata Indonesia*, 18(1), 78-92.