

Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Aqilah Vila Bali

Maria Ivelin Nehe^{1*}, Wiwin Wianti², Yosie Noverha³

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika^{1,2}

Jl. Kramat Raya No. 98, RT. 2/RW. 9, Kwitang, Kec. Senen, Jakarta Pusat, DKI Jakarta 10450

Email Korespondensi: felinnehe@gmail.com

ABSTRAK

Persaingan industri akomodasi di Bali menuntut pengelola vila menyediakan fasilitas yang memadai dan pelayanan berkualitas agar mampu mempertahankan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Aqilah Vila Bali. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi sebanyak 260 pelanggan selama Januari–Maret 2026. Sampel sebanyak 72 responden ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% dan dipilih melalui probability sampling dengan teknik simple random sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner Google Form yang disebarluaskan melalui WhatsApp dan dianalisis menggunakan SPSS versi 27 dengan regresi linear berganda. Hasil analisis menghasilkan persamaan $Y = 13,154 + 0,181X_1 + 0,490X_2$. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai t-hitung 3,681 dan signifikansi 0,000, sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan dengan t-hitung 8,750 dan signifikansi 0,000. Secara simultan diperoleh F-hitung 89,632 dengan signifikansi 0,000. Nilai R^2 sebesar 72,2% menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama menjelaskan 72,2% variasi kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Fasilitas; Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Competition in Bali's accommodation industry requires villa managers to provide adequate facilities and high-quality services to maintain customer satisfaction. This study aims to analyze the effect of facilities and service quality on customer satisfaction at Aqilah Vila Bali. A quantitative approach was employed with a population of 260 customers during January–March 2026. A sample of 72 respondents was determined using the Slovin formula with a 10% margin of error and selected through probability sampling using simple random sampling. Data were collected through a Google Form questionnaire distributed via WhatsApp and analyzed using SPSS version 27 through multiple linear regression. The resulting regression equation was $Y = 13.154 + 0.181X_1 + 0.490X_2$. Facilities had a positive and significant effect on customer satisfaction, with a t-value of 3.681 and a significance level of 0.000, while service quality also had a positive and significant effect, with a t-value of 8.750 and a significance level of 0.000. The simultaneous test produced an F-value of 89.632 with a significance level of 0.000. The R^2 value of 72.2% indicates that facilities and service quality jointly explain 72.2% of the variation in customer satisfaction.

Keywords: Facilities; Service Quality; Customer Satisfaction.

1. PENDAHULUAN

Industri pariwisata dan akomodasi merupakan salah satu sektor yang sangat dipengaruhi oleh perubahan kebutuhan dan ekspektasi pelanggan. Persaingan usaha tidak lagi hanya ditentukan oleh kemampuan perusahaan menyediakan produk atau tempat menginap, tetapi juga oleh kualitas pengalaman yang diterima pelanggan selama menggunakan jasa (Dedy & Alfandi, 2022). Dalam industri akomodasi, fasilitas fisik dan kualitas pelayanan menjadi bagian penting dari pengalaman pelanggan karena keduanya berhubungan langsung dengan kenyamanan, keamanan, kemudahan, dan persepsi terhadap nilai jasa yang diterima (Jayanti & Yulianthini, 2022). Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan merupakan faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan pada berbagai konteks jasa, termasuk hotel dan objek wisata (Larasati, 2022).

Bali merupakan salah satu destinasi pariwisata utama di Indonesia yang memiliki beragam jenis akomodasi,

termasuk hotel, homestay, resort, dan vila. Vila menawarkan karakteristik yang berbeda karena memberikan privasi, suasana yang lebih personal, dan pengalaman menginap yang menyerupai rumah dengan dukungan fasilitas dan pelayanan profesional. Oleh sebab itu, kemampuan pengelola vila dalam menjaga fasilitas dan memberikan pelayanan yang konsisten menjadi bagian penting dalam mempertahankan kepuasan pelanggan.

Aqilah Vila Bali merupakan salah satu private villa yang berlokasi di kawasan Legian, Bali. Vila ini menawarkan fasilitas seperti kolam renang pribadi, dapur kecil, pendingin ruangan, televisi, dan akses Wi-Fi. Lokasi objek juga memberikan akses relatif mudah menuju berbagai destinasi wisata di kawasan Legian dan sekitarnya. Secara operasional, Aqilah Vila Bali mencatat 260 tamu selama Januari sampai Maret 2026. Jumlah tamu pada Januari mencapai 100 orang dan meningkat menjadi 108 orang pada Februari, tetapi kemudian turun menjadi 52 orang pada Maret 2026. Penurunan tersebut terjadi setelah banjir yang berdampak terhadap aksesibilitas kawasan sekitar Legian dan memengaruhi pembatalan pemesanan.

Selain faktor eksternal tersebut, hasil observasi menunjukkan adanya persoalan nyata pada fasilitas vila. Permasalahan yang ditemukan meliputi atap atau plafon yang mengalami kebocoran saat hujan deras, dinding yang lembap dan berjamur, serta fasilitas elektronik seperti AC yang tidak dingin dan beberapa remote perangkat yang tidak berfungsi secara optimal. Masalah tersebut merupakan kesenjangan antara kondisi fasilitas yang diharapkan dengan kondisi fasilitas yang diterima pelanggan. Dalam konteks jasa akomodasi, kondisi tersebut berpotensi menurunkan persepsi pelanggan terhadap kenyamanan dan kualitas pengalaman menginap.

Fasilitas menjadi salah satu elemen penting karena pelanggan tidak hanya menilai keberadaan fasilitas, tetapi juga fungsi, kenyamanan, kebersihan, dan kondisi fasilitas selama digunakan. Penelitian (Jayanti & Yulianthini, 2022) menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan (Sonya & Suhardi, 2022) juga menemukan hubungan positif antara fasilitas, pelayanan, dan kepuasan pelanggan. Penelitian (Dedy & Alfandi, 2022) pada industri akomodasi memperkuat pentingnya fasilitas dan kualitas pelayanan dalam pembentukan pembentukan kepuasan pelanggan.

Meskipun demikian, hasil penelitian terdahulu belum sepenuhnya konsisten. Penelitian (Apriliani et al., 2022) pada Water Garden Hotel Candidasa Bali memberikan konteks empiris yang berbeda mengenai hubungan fasilitas dengan kepuasan pelanggan. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa pengaruh fasilitas dapat dipengaruhi karakteristik objek, jenis pelanggan, kondisi operasional, dan konteks pelayanan. Research gap inilah yang menjadi dasar penting untuk menguji kembali hubungan antara fasilitas dan kepuasan pelanggan pada objek vila yang memiliki karakteristik khusus dan menghadapi persoalan fasilitas secara nyata.

Di sisi lain, kualitas pelayanan menjadi aspek yang tidak dapat dipisahkan dari pengalaman pelanggan. Pelayanan berkaitan dengan kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan pelanggan secara tepat, cepat, dan konsisten. Dimensi kualitas pelayanan meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati (Caniago, 2022). Dalam kondisi terjadi gangguan fasilitas, pelayanan staf dapat menjadi faktor penting yang menentukan bagaimana pelanggan mengevaluasi keseluruhan pengalaman yang diterimanya. Penelitian (Irmal et al., 2022) serta (Cupiadi & Nurul Fadhilah, 2023) menunjukkan pentingnya pelayanan dalam pembentukan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan fenomena dan research gap tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan, menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, serta menganalisis pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di Aqilah Vila Bali. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan landasan teoritis bagi akademisi serta manfaat praktis bagi manajemen vila dalam menentukan prioritas pengelolaan operasional.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Tjiptono menjelaskan bahwa fasilitas berkaitan erat dengan kemampuan sarana dan kondisinya dalam memberikan kenyamanan bagi konsumen. Ketika perusahaan mampu menghadirkan kepuasan tinggi melalui sarana yang memadai, hal ini dapat memikat calon pelanggan baru, memenuhi ekspektasi mereka, sekaligus meninggalkan kesan yang baik (Sonya & Suhardi, 2022).

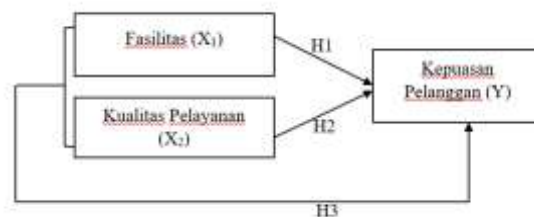
Pendapat senada disampaikan oleh Sulastiyono, yang melihat fasilitas sebagai ketersediaan berbagai kelengkapan untuk mempermudah tamu saat beraktivitas (Mayangsari et al., 2023).

Di sisi lain, Larasati (2022) menggarisbawahi pentingnya fasilitas dalam menciptakan rasa aman dan nyaman bagi wisatawan baik fisik bangunan maupun penataan area. Dengan demikian, fasilitas didefinisikan sebagai seluruh bentuk peralatan, bangunan fisik, maupun sarana pendukung penyedia jasa untuk memudahkan aktivitas pelanggan.

Secara umum, fasilitas dikelompokkan menjadi dua jenis (Dedy & Alfandi, 2022) : fasilitas fisik (berwujud seperti bangunan, furnitur, peralatan ruang) dan fasilitas non-fisik (tak berwujud seperti Wi-Fi, ketersediaan air bersih, jaringan listrik, dan atmosfer). Indikator fasilitas terdiri dari terdiri dari aspek desain, tata ruang, perlengkapan, dan elemen pendukung (Amelia Hidayati et al., 2023).

Kualitas pelayanan memegang peranan krusial dalam keberlangsungan bisnis karena sangat menentukan sejauh mana kebutuhan konsumen dapat terpenuhi. Pemberian layanan yang prima akan memberikan nilai tambah serta kesan positif bagi perusahaan di mata pelanggannya (Adhitama, 2022).

Kualitas pelayanan merupakan kesungguhan perusahaan dalam menyajikan dan menyampaikan layanan yang selaras dengan kebutuhan serta keinginan pelanggan (Cahya Hadi Sudrajad, 2023; Krisna Gusti Putra, 2023). Parasuraman mengukur kualitas pelayanan melalui lima indikator utama (Caniago, 2022): bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Kepuasan pelanggan merupakan reaksi emosional berupa rasa senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja layanan aktual dengan ekspektasi awal (Jayanti & Yulianthini, 2022; Cupiadi & Nurul Fadhillah, 2023; Widyastana & Yulianthini, 2022). Indikator kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (William, Purba, 2023) meliputi mutu barang/fasilitas, mutu layanan, harga, waktu pelayanan, dan rasa aman. Berikut adalah kerangka dari hipotesis penelitian ini:



Sumber: (Data diolah oleh peneliti, 2026)

Gambar 1. Kerangka Berpikir

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dalam bentuk pertanyaan. Rumusan masalah disebut sebagai "pertanyaan", dan jawaban yang diberikan didasarkan pada teori (Sri Mayasari, 2021). Hipotesis dirumuskan atas dasar kerangka berpikir yang merupakan jawaban sementara atas masalah yang rumuskan, sebagai berikut:

H01: Diduga fasilitas tidak berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di Aqilah Vila Bali.

Ha1: Diduga fasilitas berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di Aqilah Vila Bali.

H02: Diduga kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di Aqilah Vila Bali.

Ha2: Diduga kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di Aqilah Vila Bali.

H03: Diduga fasilitas dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di Aqilah Vila Bali.

Ha3: Diduga fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di Aqilah Vila Bali.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif statistik untuk menguji hubungan dan pengaruh fasilitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Penelitian dilaksanakan di Aqilah Vila Bali yang berlokasi di kawasan Legian, Bali pada periode Januari sampai Maret 2026.

Populasi penelitian mencakup seluruh pelanggan yang menginap di Aqilah Vila Bali pada periode tersebut sebanyak 260 orang. Jumlah sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (margin of error) $e = 10\%$:

$$n = N / (1 + N(e)^2) = 260 / (1 + 260(0,10)^2) = 260 / 3,6 = 72,22 \approx 72 \text{ responden.}$$

Teknik pengambilan sampel menggunakan probability sampling dengan teknik simple random sampling. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner Google Form yang disebar via WhatsApp. Kuesioner terdiri dari 30 pernyataan tertutup (10 item per variabel) dengan pengukuran skala Likert 5 tingkat (1 = Sangat Tidak Setuju hingga 5 = Sangat Setuju).

Teknik analisis data menggunakan IBM SPSS Statistics versi 27, yang meliputi uji validitas (Pearson Product Moment dengan $r_{tabel} = 0,232$ pada $df = 70$), uji reliabilitas (Cronbach's Alpha $> 0,60$), uji asumsi klasik (normalitas Kolmogorov-Smirnov, heteroskedastisitas scatterplot, multikolinearitas VIF < 10 dan Tolerance $> 0,10$), analisis regresi linear berganda ($Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$), pengujian hipotesis parsial (uji-t) dan simultan (uji-F), serta analisis koefisien determinasi (R^2).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 72 responden. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan (70,8% atau 51 orang), berusia 17–25 tahun (54,2% atau 39 orang), berstatus pekerjaan sebagai karyawan swasta/PNS (47,2% atau 34 orang), memiliki pendapatan per bulan Rp2.000.000–Rp4.000.000 (29,2% atau 21 orang), menginap selama 1–2 malam (73,6% atau 53 orang), dan memiliki tujuan utama untuk liburan atau wisata (66,7% atau 48 orang). Profil ini menunjukkan bahwa pelanggan mayoritas merupakan wisatawan muda yang melakukan kunjungan singkat.

4.2. Uji Kualitas Data dan Asumsi Klasik

Uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner pada variabel fasilitas (rhitung 0,535–0,720), kualitas pelayanan (rhitung 0,451–0,785), dan kepuasan pelanggan (rhitung 0,514–0,694) memiliki nilai rhitung lebih besar dari rtabel (0,232 pada $df = 70$, $\alpha = 0,05$) sehingga dinyatakan valid. Uji reliabilitas menghasilkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,842 untuk fasilitas, 0,828 untuk kualitas pelayanan, dan 0,827 untuk kepuasan pelanggan (seluruhnya $> 0,60$), sehingga instrumen dinyatakan konsisten dan reliabel.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Rentang rhitung	Rtabel	Keputusan
Fasilitas (X1)	0,535–0,720	0,232	Valid
Kualitas Pelayanan (X2)	0,451–0,785	0,232	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,514–0,694	0,232	Valid

Sumber: (Data diolah oleh SPSS 27, 2026)

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Cronbach's Alpha	Batas	Keterangan
Fasilitas (X1)	0,842	$>0,60$	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0,828	$>0,60$	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,827	$>0,60$	Reliabel

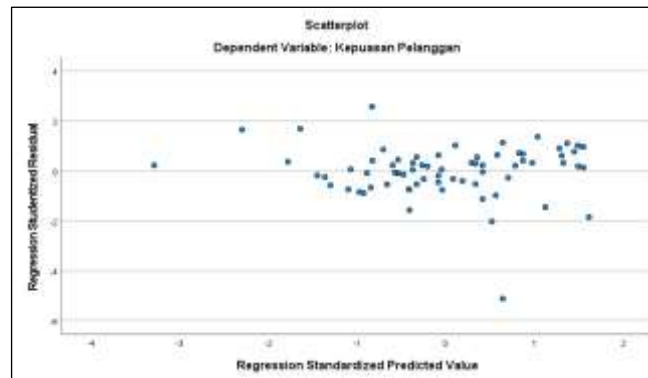
Sumber: (Data diolah oleh SPSS 27, 2026)

Hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,172 ($> 0,05$), yang menyimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal. Uji heteroskedastisitas dengan grafik scatterplot menunjukkan titik-titik data menyebar secara acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y tanpa membentuk pola tertentu, sehingga bebas dari masalah heteroskedastisitas.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

Parameter	Unstandardized Residual
N (Jumlah Sampel)	72
Test Statistic	0,095
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,172

Sumber: (Data diolah oleh SPSS 27, 2026)



Sumber: (Hasil Data diolah oleh SPSS 27, 2026)

Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel Independen	Tolerance	VIF	Kesimpulan
Fasilitas (X1)	0,700	1,429	Bebas Multikolinearitas
Kualitas Pelayanan (X2)	0,700	1,429	Bebas Multikolinearitas

Sumber: (Data diolah oleh SPSS 27, 2026)

Berdasarkan Tabel 4, nilai Tolerance kedua variabel adalah 0,700 ($> 0,10$) dan nilai VIF sebesar 1,429 (< 10), sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas antarvariabel independen.

4.3. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda dan Pengujian Hipotesis

Hasil estimasi model regresi linear berganda disajikan pada Tabel 5 berikut:

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji-T

Model / Variabel	Unstandardized B	Std. Error	Standardized Beta	t-hitung	Sig.
(Konstanta)	13,154	2,167	-	6,070	0,000
Fasilitas (X1)	0,181	0,049	0,279	3,681	0,000
Kualitas Pelayanan (X2)	0,490	0,056	0,664	8,750	0,000

Sumber: (Data diolah oleh SPSS 27, 2026)

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Berdasarkan Tabel 5, diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 13,154 + 0,181 X_1 + 0,490 X_2$$

Persamaan tersebut menjelaskan bahwa konstanta sebesar 13,154 menunjukkan kepuasan pelanggan bernilai positif saat fasilitas dan kualitas pelayanan bernilai nol. Koefisien regresi fasilitas (X1) sebesar 0,181 menandakan bahwa setiap peningkatan satu satuan fasilitas akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,181 satuan. Koefisien regresi kualitas pelayanan (X2) sebesar 0,490 menandakan bahwa setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,490 satuan.

Pengujian hipotesis parsial (Uji-T) dilakukan dengan membandingkan t-hitung terhadap t-tabel (1,667 pada $df = 70$, $\alpha = 0,05$):

1. Pengaruh Fasilitas (X1): Nilai t-hitung 3,681 $>$ t-tabel 1,667 dan Sig. 0,000 $<$ 0,05. Maka H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima, yang berarti fasilitas berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2): Nilai t-hitung 8,750 $>$ t-tabel 1,667 dan Sig. 0,000 $<$ 0,05. Maka H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima, yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 6. Hasil Pengujian Simultan (Uji-F ANOVA)

Model	Sum of Squares	Mean Square	F-hitung	Sig.
Regresi (Regression)	618,113	309,056	89,632	0,000

Sumber: (Data diolah oleh SPSS 27, 2026)

Pengujian simultan (Uji-F) pada Tabel 6 menghasilkan nilai F-hitung sebesar 89,632 $>$ F-tabel 3,13 dengan nilai Sig. 0,000 $<$ 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima, yang berarti fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 7. Hasil Kontribusi Koefisien Determinasi Parsial dan Akumulatif

Variabel Independen	Perhitungan Kontribusi (Beta x Zero-Order)	Nilai Determinasi	Persentase (%)
Fasilitas (X1)	0,279 x 0,643	0,1794	17,94%
Kualitas Pelayanan (X2)	0,664 x 0,817	0,5425	54,25%
Total Akumulatif (R^2)	-	0,7219	72,2%

Sumber: (Data diolah oleh SPSS 27, 2026)

Tabel 6 menunjukkan bahwa koefisien determinasi akumulatif (R^2) adalah 0,722 (72,2%), yang berarti 72,2% variasi kepuasan pelanggan dijelaskan secara bersama-sama oleh fasilitas dan kualitas pelayanan. Sisanya sebesar 27,8% dijelaskan oleh variabel lain di luar model. Secara parsial, kualitas pelayanan memberikan kontribusi yang sangat dominan yaitu 54,25%, sedangkan fasilitas memberikan kontribusi sebesar 17,94%.

4.4. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Aqilah Vila Bali dari uji-t di atas, maka dapat disimpulkan hasil penelitian sebagai berikut:

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan: Hasil penelitian membuktikan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (t -hitung 3,681 > t -tabel 1,667; sig 0,000 < 0,05). Fasilitas fisik yang memadai memberikan kenyamanan langsung bagi tamu private villa yang menghabiskan waktu lebih lama di unit vila. Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Jayanti dan Yulianthini (2022), Sonya dan Suhardi (2022), serta Dedy dan Alfandi (2022). Namun, kontribusi parsial fasilitas (17,94%) relatif lebih kecil dibandingkan kualitas pelayanan. Hal ini disebabkan karena pelanggan tidak hanya menilai desain estetika (seperti konsep open-plan living yang mendapat skor rata-rata 4,39), tetapi juga keandalan fungsi. Adanya kendala teknis seperti kebocoran plafon dan AC yang kurang dingin menunjukkan bahwa pemeliharaan rutin (preventive maintenance) mutlak diperlukan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan: Kualitas pelayanan terbukti menjadi variabel yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pelanggan dengan koefisien regresi 0,490, nilai beta standar 0,664, t -hitung 8,750, serta kontribusi parsial sebesar 54,25%. Sifat bisnis jasa akomodasi sangat bertumpu pada interaksi personal antara staf dan pelanggan. Penampilan staf yang rapi, kesopanan, kesiapan, dan empati memberikan dampak emosional yang mendalam. Selain itu, dalam perspektif service recovery, ketika fasilitas mengalami gangguan teknis atau saat terjadi banjir pada Maret 2026, respons staf yang cepat dan solutif terbukti mampu meredakan ketidakpuasan pelanggan. Temuan ini memperkuat penelitian Irmal et al. (2022) dan Cupiadi & Nurul Fadhillah (2023).

Pengaruh Simultan dan Implikasi Manajerial: Secara bersama-sama, fasilitas dan kualitas pelayanan menciptakan sinergi dalam membentuk kepuasan pelanggan (F -hitung 89,632; $R^2 = 72,2\%$). Implikasi praktis bagi manajemen Aqilah Vila Bali meliputi: (1) Menyusun SOP pemeliharaan fasilitas berkala (preventive maintenance) untuk AC, atap, dan elektronik; (2) Menyelenggarakan pelatihan keterampilan komunikasi dan service recovery bagi staf; (3) Membangun sistem pencatatan keluhan pelanggan yang terstruktur; serta (4) Menyiapkan prosedur mitigasi dan komunikasi cepat ketika terjadi kondisi darurat eksternal seperti banjir.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di Aqilah Vila Bali (t -hitung 3,681; sig 0,000) dengan kontribusi sebesar 17,94%. Kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (t -hitung 8,750; sig 0,000) serta menjadi variabel yang paling dominan dengan kontribusi sebesar 54,25%. Secara simultan, fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (F -hitung 89,632; sig 0,000) dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 72,2%, sedangkan sisa 27,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian.

Saran yang dapat diberikan bagi manajemen Aqilah Vila Bali adalah memprioritaskan pemeliharaan fasilitas secara preventif dan berkala, khususnya perbaikan plafon, dinding, dan pendingin ruangan. Manajemen juga disarankan untuk meningkatkan program pelatihan staf secara berkelanjutan dalam hal daya tanggap, komunikasi, dan penanganan keluhan (service recovery). Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas periode pengamatan serta menambah variabel independen lain seperti persepsi harga, lokasi, citra merek, dan keamanan untuk memperkaya penjelasan variasi kepuasan pelanggan.

REFERENSI

- Adhitama, A. (2022). Pengaruh Media marketing, Persepsi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia (Studi pada Pengguna Tokopedia). *EMaBi: Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 2, 71–79. <https://jurnal.ubd.ac.id/index.php/emabi/article/view/1252>
- Amalia, Q. A., Febriyanni, R., & Sakdiah, K. (2025). Pengaruh Promosi dan Pelayanan dalam Pengambilan Keputusan Menjadi Nasabah Tabungan Haji pada Bank Sumut Syariah KCP Stabat. 4(3), 5923–5931. <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS/article/view/2878>
- Amelia Hidayati, Azzahra Nur Mauliza, Ananda Satria, V. F. S. (2023). Pengaruh Fasilitas Belajar Dan Lingkungan Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(2), 216–236. <https://doi.org/10.36490/jmdb.v2i2.991>

- Apriliani, N. L. P., Anggraini, N. P. N., & R., P. K. (2022). Pengaruh persepsi harga, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Water Garden Hotel Candidasa Bali. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Bisnis*, 3(1), 154–169.
- Cahya Hadi Sudrajad, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Warkop Sawah Kopi Desa Tanjungsari Boyolangu. *Jurnal Riset Manajemen*, 1(3), 1–12. <https://doi.org/10.54066/jurma.v1i3.580>
- Caniago, A. (2022). Analisis kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 11(3), 219. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v11i3.652>
- Cupiadi, H., & Nurul Fadhillah, S. (2023). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Sarana Olahraga (SOR) Kerkof Garut. *Journal of Knowledge Management*, 17, 1–10.
- Dedy, A., & Alfandi, Y. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas hotel terhadap kepuasan pelanggan di Sari Ater Hot Springs Resort Ciater. *Jurnal Sains Manajemen*, 4(1), 18–25.
- Irmal, I., Kholili, I., Narimawati, U., Affandi, A., & Priadana, S. (2022). Pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Asana Sincerity Dorm Jakarta Barat. *JIIIP: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(4), 1175–1180. <https://doi.org/10.54371/jiip.v4i5.541>
- Jayanti, N. L. S., & Yulianthini, N. N. (2022). Pengaruh fasilitas serta kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan domestik objek wisata Taman Air Tirtagangga. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 5(3), 306–312. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v5i3.37309>
- Krisna Gusti Putra. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis*, 4(1), 278–293. <https://doi.org/https://doi.org/10.61567/jmmib.v4i1.156>
- Larasati, D. A. (2022). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di Desa Wisata Wanurejo Kabupaten Magelang. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 18(3), 132–142. <https://doi.org/10.56910/gemawisata.v18i3.227>
- Mayangsari, I. G. A. C., Purnantara, I. M. H., & Arya, I. G. D. S. (2023). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Kusuma Living and Villas. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(2), 484–501. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i2.323>
- Sonya, D. P., & Suhardi, S. (2022). Pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Indomaret Panasera di Batam. *ECo-Buss*, 5(1), 349–361. <https://doi.org/10.32877/eb.v5i1.493>
- Sri Mayasari, W. D. S. (2021). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN AYAM GORENG KALASAN CABANG ISKANDAR MUDA MEDAN. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 1(2), 29–39. <https://doi.org/https://doi.org/10.60036/jbm.v1i2.7>
- Widyastana, & Yulianthini. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Tri Jay'S Salon Dan Spa Di Singaraja. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 462–469. <https://repo.undiksha.ac.id/6980/>
- William, Purba, T. (2023). *Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Dikota Batam*. 2(3). <https://ejournal.45mataram.ac.id/index.php/economina>