

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *PERSONAL BUTLER*
TERHADAP KEPUASAN TAMU DI AMETIS VILLA BALI**

Pande Kadek Desy Natasia Putri¹, Ni Putu Putri Widyaningsih^{2*}
Ni Wayan Mekarini³, Ni Luh Kompyang Sari⁴

^{1,2,3}Universitas Triatma Mulya

⁴Akademi Pariwisata Denpasar

¹desytasya6@gmail.com, ²putri.widyaningsih@triatmamulya.ac.id

³wayan.mekarini@triatmamulya.ac.id, ⁴luhkompiangsari@akpar-denpasar.ac.id

Received: 8/10/2024; Revised: 28/10/2024; Accepted: 4/11/2024

Abstract

This research aims to determine the influence of personal butler service quality on guest satisfaction at Ametis Villa Bali as well as the service quality variables that most influence guest satisfaction. The population in the research were guests staying at Ametis Villa Bali with a sample of 65 people using a purposive sampling technique while data collected through observation, interviews, questionnaires and documentation. Data testing was carried out using multiple linear regression, coefficient of determination, T-test and F-test. The research found out (a) the quality of personal butler service which includes physical evidence, reliability, responsiveness, empathy and guarantee has a significant positive effect on guest satisfaction both partially and simultaneously, and (b) the responsiveness variable has more dominant influence on guest satisfaction. This shows that the speed and accuracy of the response given by the butler is the key to guest satisfaction since the Ametis Villa butler can even be contacted within 24 hours. Based on the results of the analysis, it can be recommended that the management of Ametis Villa Bali improve the cleanliness of the facilities and tools used in serving guests, accompanied by supervision of butlers in providing services. For butler resources, skills refreshment and training in English or other foreign languages should be designed so as to minimize guest complaints, instead exceeding guest expectations, including fulfilling special guest requests.

Keywords: service quality, guest satisfaction, personal butler, responsiveness

Pendahuluan

Industri pariwisata merupakan industri yang berpengaruh terhadap perekonomian Indonesia karena memberikan sumbangan signifikan terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia melalui devisa dan pendapatan dalam negeri dari aktivitas pariwisata yakni sebesar 3,8 persen pada tahun 2023 (Kemenparekraf, 2024). Pendapatan ini mencakup pengeluaran untuk akomodasi, makanan, transportasi, dan berbagai kegiatan wisata lainnya. Ketertarikan pengunjung didorong oleh keanekaragaman budaya dan keunikan yang dimiliki destinasi wisata yang ada di Indonesia terutama Bali yang dikenal sebagai pulau surgawi. Selain itu, Bali juga terkenal dengan berbagai pilihan akomodasi kelas dunia yang mewah, *spa*, dan retreat kesehatan didukung akar spiritualitas dan

tradisi yang kuat. Bahkan keindahan alam, keberagaman budaya yang unik, serta keramahtamahan masyarakat Bali dapat menarik wisatawan untuk datang ke Bali berulang kali dan menjadikan Bali sebagai tujuan liburan setiap tahun.

Kenyamanan wisatawan berkunjung ke Bali juga didukung fasilitas akomodasi yang bervariasi. Destinasi wisata Bali menawarkan berbagai jenis akomodasi mulai dari hotel berbintang hingga villa-villa mewah yang terletak menyebar di kawasan Kuta, Jimbaran, Nusa Dua, Sanur, Ubud hingga Canggu dan daerah lainnya di seluruh Bali. Belakangan ini, daerah Canggu mengalami perkembangan pariwisata yang begitu pesat dan mendapat julukan baru yakni *kampung turis* di Bali karena banyaknya wisatawan yang tinggal dalam waktu lama di kawasan itu. Tamu-tamu tersebut banyak yang memilih untuk tinggal di Villa-Villa mewah mengingat bahwa villa menawarkan lebih banyak kebebasan dan privasi dibandingkan Hotel ataupun resor, serta villa umumnya berukuran jauh lebih besar dibandingkan kamar hotel yang memungkinkan tamu untuk bisa tinggal bersama dengan keluarga di satu villa yang sama. Selain itu, kawasan Canggu juga merupakan sebuah kawasan pesisir yang serupa dengan Legian dan Seminyak dan baru mengalami perkembangan pariwisata yang pesat, sehingga belum banyak hotel-hotel berbintang yang berdiri di kawasan tersebut. Salah satu Villa yang terletak kawasan canggu yang juga menawarkan privasi serta nyaman yang tingkat atas yakni Ametis Villa Bali yang hanya berjarak 3 menit ke pantai Batu Bolong.

Ametis Villa Bali memberikan pengalaman yang tidak terlupakan bagi tamu yang menginap diantaranya kolam renang pribadi, *restaurant* bergaya *Japanese* dengan pilihan menu Asian, fasilitas sepeda gratis yang bisa digunakan oleh para tamu untuk berkeliling di daerah Canggu ditambah sumber daya manusia yang handal dan profesional. Sumber daya manusia yang handal, cakap, serta memiliki sikap yang baik merupakan modal yang sangat penting dalam mendukung pemberian pelayanan yang maksimal kepada tamu (Syarifuddin et al., 2021). Sumber daya manusia menjadi salah satu faktor penting yang membuat tamu-tamu memutuskan untuk menginap di suatu hotel, sehingga pemberdayaan sumber daya manusia itu secara lebih efektif dan efisien sejalan dengan peningkatan kinerja karyawan.

Ametis Villa Bali memiliki *department* penunjang jalannya operasional hotel yaitu *Front Office Department, Housekeeping Department, Engineering Department, Sales and Marketing Department, Accounting and Purchasing Department, Human Resources Department*. Seksi *butler* berada dibawah *Front Office Department*. *Butler Service Attendant* adalah seorang karyawan hotel yang mampu memberikan sejumlah layanan kepada tamu baik di bidang *front office, housekeeping* maupun *food and beverage*. *Butler* yang profesional selain harus memiliki kemampuan dan pengetahuan yang luas dalam tiga *departement* dalam satu *agent* sering kali posisi *butler* menjadi wajah sebuah hotel untuk melayani tamu *VIP* (Sugiarto, 2002). Oleh sebab itu, tamu sebagai penerima layanan yang diberikan *butler* berperan vital dalam mengukur kualitas pelayanan. Pelanggan dinyatakan puas jika pelayanan yang didapatkan telah memenuhi harapan atau bahkan melampaui yang diharapkan oleh tamu. Kepuasan tamu dapat berpengaruh positif terhadap *image* hotel, yang salah satunya dengan menjadi loyal kepada hotel. Berikut contoh ulasan tamu yang menginap di Ametis Villa Bali.

Ametis Villa Bali memberikan pelayanan *butler* yang merupakan pelayanan andalan sebagai jenis pelayanan pribadi (*personal service*) yang diberikan kepada tamu hotel. *Butler service* merupakan staf yang paling pertama dan terakhir dalam memberikan pelayanan saat pertama kali tamu tiba dan saat meninggalkan hotel, dan dari sini tamu bisa memberikan penilaian mengenai pelayanan yang diberikan hotel secara umum. *Butler* juga berperan memastikan segala kebutuhan dan permintaan tamu bisa terpenuhi dan setiap tamu memiliki kenangan yang baik selama menginap. Selain itu, seorang *butler* harus paham dan memiliki pengetahuan yang luas mengenai hotel dan lokal area di luar hotel. Tantangan personal *butler* memperhitungkan kesesuaian keinginan dengan harapan tamu, kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif, pengelolaan waktu yang efisien ditambah mengatasi masalah krusial untuk memberikan pengalaman pelayanan yang memuaskan dan membangun hubungan yang baik dengan tamu. Oleh karena hal tersebut, peran *butler* begitu penting terutama bagi villa-villa yang menawarkan layanan personal *butler* seperti Ametis Villa Bali. Meskipun begitu, penelitian yang mengkaji pengaruh kualitas layanan *butler* di Villa masih sedikit dilakukan. Kebanyakan mengkaji layanan *butler* di hotel (Kurniawan & Mertayasa, 2015); (Wati, 2019); (Darmawijaya & Permana, 2022). Sementara itu, penelitian dari Suardana & Nawing (2022) sebatas memberikan gambaran mengenai *job description butler* dalam memberikan kepuasan terhadap tamu di sebuah villa di Tabanan Bali. Penelitian yang mengkaji pengaruh hubungan kualitas pelayanan *butler* terhadap kepuasan tamu di Villa masih belum dilakukan. Padahal, jika pelayanan yang baik dan memuaskan diberikan oleh karyawan yang kompeten—dalam hal ini *butler*—mampu menghasilkan penilaian yang positif dari tamu sehingga hal ini dapat berpengaruh terhadap kepuasan tamu dan keberlangsungan usaha. Oleh karena itu, rumusan masalah penelitian ini mencakup: (1) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan *personal butler* terhadap kepuasan tamu di Ametis Villa Bali? (2) Variabel kualitas pelayanan manakah yang dominan mempengaruhi kepuasan tamu di Ametis Villa Bali?

Kajian Pustaka dan Landasan Teori

Penelitian yang mengangkat topik tentang hubungan kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan sudah dibahas secara luas oleh para peneliti. Mulai dari pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di bidang layanan internet (Ismail & Yusuf, 2021); bisnis properti (Setiawan et al., 2019); hingga perusahaan distributor produk oli untuk kebutuhan pelumas (Maulana, 2016). Di bidang pariwisata sendiri, kajian mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan sudah banyak dilakukan (Lestari & Sudarijati, 2021); (Astuti, 2017); (Purnami et al., 2019). Sementara itu, penelitian menggunakan tiga penelitian terdahulu sebagai kajian pustaka.

Penelitian Dewi et al., (2023) berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramusaji dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran” dilaksanakan di Wayan Restoran yakni restoran bagian dari Adiwana Arya Villa Ubud. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis regresi liner berganda dengan 99 orang sample yakni tamu yang makan di Wayan Restoran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi-dimensi kualitas layanan pramusaji sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Persamaan penelitian Dewi et al., (2023) dengan penelitian yang dilakukan saat ini adalah pemilihan topik yang sama

yaitu pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan tamu atau pelanggan, dengan metode penelitian yang sama yaitu menggunakan pendekatan kuantitatif dan teknik pengumpulan data yang sama yakni menggunakan kuesioner untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan tamu. Sementara itu, untuk perbedaannya terletak pada jumlah variabel X yang mempengaruhi variabel Y. Pada penelitian Dewi et al., (2023) variabel X terdiri atas dua variabel, yakni variabel kualitas layanan (X1) dan variabel fasilitas (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sedangkan, penelitian saat ini hanya menguji variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, subjek penelitian saat ini adalah *butler* sementara subjek penelitian Dewi et al., (2023) adalah pramusaji.

Penelitian Sembiring et al., (2022) yang berjudul “Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu yang Menginap di Samaja Kunti Bali Villas” menemukan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama mengkaji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan tamu dan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data dan teknik analisis yang sama. Perbedaannya terletak pada variabel yang diteliti serta responden. Disisi lain, penelitian Cahyadi (2022) dengan judul, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Hotel The Haven Bali Seminyak” menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu dimana faktor *empathy* dan *assurance* berpengaruh signifikan, sementara, 3 faktor lainnya yakni *tangible*, *reliability*, dan *responsiveness* tidak berpengaruh. Persamaan penelitian saat ini dengan penelitian Cahyadi (2022) adalah memiliki topik yang sama-sama berfokus pada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan menggunakan metode penelitian yang sama. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan subjek penelitian. Perbedaan dengan penelitian Cahyadi (2022) adalah responden seluruh staf hotel sedangkan penelitian ini menyasar *butler* yang intensitas berinteraksi dengan tamu paling tinggi dibandingkan departemen lainnya sehingga menjadi cerminan bagi keseluruhan layanan di villa.

Gronroos (dalam Tjiptono, 2019) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangibile* yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan. Sementara Lukman & Moenir (dalam Batinggi & Badu, 2017) menyatakan bahwa pelayanan sebagai kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Lebih lanjut, pelayanan adalah kunci utama untuk mencapai keberhasilan dalam berbagai aspek usaha atau aktivitas bisnis yang bergerak di bidang jasa. Pelayanan sangat menentukan dalam setiap kegiatan karena di dalamnya terdapat persaingan. Jadi, pelayanan adalah tindakan yang dilakukan seseorang untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, serta menyediakan kepuasan sesuai harapan pelanggan penerima layanan.

Kualitas pelayanan adalah suatu bentuk upaya dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen dan ketepatan penyampaiannya dalam menyeimbangkan harapan konsumen (Tjiptono, 2011). Kualitas pelayanan melalui kinerja merupakan faktor penentu kepuasan masyarakat, artinya apabila semakin baik kualitas pelayanan dengan melalui kinerja untuk meningkatkan kepuasan

masyarakat tentunya masyarakat merasakan puas serta menumbuhkan rasa percaya atas pelayanan melalui kinerja tersebut (Riansyah et al., 2017). Semakin tingkat kualitas pelayanan menyebabkan semakin tingginya kepuasan pelanggan dan juga mendukung harga yang lebih tinggi serta biaya yang lebih rendah. Jadi, kualitas pelayanan adalah ukuran atau standar yang menentukan seberapa baik atau buruk layanan yang diberikan kepada pelanggan atau pengguna. Kualitas pelayanan memiliki lima dimensi atau unsur kualitas pelayanan (Parasuraman, et al., 1988) yang disebut dimensi SERVQUAL yang disusun untuk mengukur kualitas pelayanan dengan instrumen kuisioner sehingga dapat diketahui besaran jarak harapan atau ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. Teknik servqual terdiri atas 5 dimensi yakni (a) *Tangibles* (berwujud) yaitu bukti fisik atau kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan, diantaranya layanan fasilitas yang diberikan sudah memadai, peralatan dan perlengkapan yang digunakan sudah lengkap dan bersih serta sumber daya manusia yang profesional. (b) *Reliability* (kehandalan) yakni kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, (c) *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu *Responsiveness* adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti. (d) *Assurance* (jaminan) merujuk pada jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang tangibles dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan. (e) *Empathy* (empati) adalah perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik.

Pengertian *butler* merujuk pada seseorang yang mengemban tugas sebagai *valet* atau asisten pribadi, mengatur kehidupan pribadi dan sosial majikannya, bepergian bersamanya, bertindak sebagai bisnis sekretaris dan sekretaris sosial (Ferry (2009:11) Menurut Sugiarto (2002) *Butler Service Attendant* adalah seorang karyawan hotel yang mampu memberikan sejumlah layanan kepada tamu baik di bidang *front office*, *housekeeping* maupun *food and beverage*. Adams (2005) berpendapat untuk menjadi *butler* yang baik dan berkualitas, harus mampu memenuhi persyaratan yang harus dimiliki oleh *butler* yang baik namun berkualitas: kepemimpinan, kesehatan fisik dan mental, kehati-hatian, ketepatan waktu, kemampuan mengambil kritik, kooperatif, kepribadian, berpengetahuan luas, ketulusan, minat, sikap tamu, antusiasme, sopan santun, cerdas, kepercayaan, toleransi, kecepatan, kemampuan, inisiatif, kesediaan untuk menerima arahan, penampilan, pidato, bahasa, ingatan, loyalitas, keramahan, sehat, kejujuran, bakat, dan akal. Kualitas pelayanan seksi *butler* dijadikan alat mengukur kepuasan pelanggan. Suatu hotel dengan kapasitas lebih dari 100 kamar dapat menyediakan satu seksi yang dikepalai seorang kepala *Butler*. Perbedaan kantor depan hotel dengan *butler* adalah pada fungsi yang tidak terbatas di satu pos pelayanan (Barsade, 2002).

Kepuasan pelanggan memiliki makna yang beragam didasarkan pada pemenuhan perasaan tentang apa yang dibutuhkan pelanggan dimana bagi perusahaan jasa kepuasan pelanggan menjadi acuan keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang optimal karena pelanggan yang terpuaskan akan menjadi pelanggan setia perusahaan dan akan memberikan dampak positif bagi

kelangsungan perusahaan itu. Menurut Westbrook & Reily (dalam Tjiptono, 2014) kepuasan pelanggan adalah respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan. Respon emosional dipicu oleh proses evaluasi kognitif yang membandingkan persepsi (keyakinan) terhadap obyek, tindakan atau kondisi tertentu dengan nilai-nilai (kebutuhan, keinginan dan hasrat) individual. Selanjutnya Cadotte et al., (dalam Tjiptono, 2014) mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah perasaan yang timbul sebagai hasil evaluasi terhadap pengalaman pemakaian produk atau jasa, sedangkan Kotler (dalam Rambat, 2013) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan.

Penelitian ini mengikuti pemikiran (Kotler & Keller, 2018) dimana variabel kepuasan diukur dari (a) keinginan yang sesuai yaitu tingkat kesesuaian antara harapan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan, (b) minat berkunjung kembali yaitu tingkat keinginan atau niat konsumen untuk menggunakan kembali produk atau jasa yang sama di masa mendatang, (c) kesediaan merekomendasikan yaitu tingkat kepuasan konsumen yang cukup tinggi sehingga mereka bersedia merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada periode Januari-Juli 2024 di Ametis Villa Canggü dengan pendekatan kuantitatif. Data kuantitatif bersumber pada respon responden atas kuesioner yang disebar dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, kuesioner dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan *senior butler* dan bagian *human resources* di Ametis Villa Bali yang memiliki informasi akurat terkait masalah yang diteliti. Penelitian menggunakan *accidental sampling* yang memberikan peluang kepada tamu yang sudah menginap dan merasakan layanan *personal butler* berdasarkan kebetulan atau siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti. Teknik penentuan jumlah sampel menggunakan rumus dari Hair et al., (2010) yaitu jumlah pertanyaan atau indikator x 5. Indikator dalam penelitian ini adalah 13 sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 65 orang. Menurut Hair et al., (2010) jika ukuran populasinya tidak diketahui, penentuan jumlah sample minimum dapat dilakukan dengan mengalikan 5 - 10 jumlah pertanyaan atau indikator. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, uji reliabilitas dan validitas, uji asumsi klasik, analisis linier berganda, uji-t dan uji-f yang seluruhnya bersifat statistik. Keterbatasan penelitian ini adalah sudut pandang tamu hanya diperoleh melalui kuesioner dan wawancara hanya dilakukan pada *senior butler* dan bagian *human resource* sehingga persepsi dari tamu hanya bisa dilihat dari hasil ulasan yang sifatnya terbatas.

Hasil dan Pembahasan

Butler section di Ametis Villa Canggü memiliki tugas dan tanggung jawab atau *job description* tersendiri yang meliputi 8 posisi yakni *Chief Bulter*, *Head butler*, *Assistant Head butler*, *Senior butler*, *Butler*, *Junior butler*, *Butler clerk*, *driver* dan *Service attendant*. Berdasarkan wawancara dengan *Senior butler* yang

Ametis Villa Bali, terdapat 2 jenis pelayanan *butler* yaitu *semi butler* dan *personal butler service* 24 jam. *Semi butler* merupakan pelayanan *butler* yang diberikan kepada setiap wisatawan yang menginap tanpa dikenakan biaya tambahan, karena harga kamar sudah termasuk pelayanan *butler*. Di sisi lain, layanan *personal butler* berlangsung 24 jam pelayanan tidak dikenakan biaya tambahan, melainkan harganya yang memang lebih mahal dari layanan *semi butler*. Layanan *personal butler* seperti ini, di Ametis Villa Bali disebut dengan *Luxury Benefit* yang mana didalamnya terdapat layanan *personal butler*. Layanan ini sudah menjadi ciri khas dari Ametis Villa Bali dan bahkan ketika tamu hendak memesan kamar di *website* manapun biasanya layanan ini akan secara otomatis muncul sebagai opsi pertama dan terbaik.

Pelayanan *Butler* di Ametis Villa Bali dimulai dari *pre-arrival*, *arrival*, *stay*, *pre-departure* hingga *departure*. Pada saat *pre-arrival*, *butler attendant* bertugas mengirimkan *email* satu minggu sebelum tamu datang untuk memastikan apakah ada permintaan khusus dari tamu sehingga *butler* bisa menyiapkannya seperti halnya penjemputan di *airport* ataupun hal-hal khusus yang berkaitan dengan reservasi kamarnya. Pada saat *arrival*, *butler attendant* bertugas menyambut tamu di *lobby*. Setelah proses *check-in* selesai, *butler attendant* mengantarkan tamu ke kamar dan menjelaskan fasilitas yang dimiliki hotel, lalu memperkenalkan dirinya sehingga tamu akan langsung menghubungi *butler* ketika ingin meminta informasi ataupun hal-hal yang dibutuhkan selama tinggal di hotel. Selama wisatawan menginap, *butler attendant* bertugas mererefresh kamar (*morning shift* dan *turndown service*), mengantarkan pesanan *room service* dan *coffee/tea*, *collect and return laundry*, mengetahui *itinerary* tamu sehingga dapat memberikan pelayanan yang siap siaga sesuai dengan permintaan wisatawan. Pada saat *pre-departure*, *butler attendant* bertanggung jawab untuk mengingatkan wisatawan terkait dengan jam keberangkatan, menawarkan jasa *wake-up call*, dan transportasi. Pada saat *check out*, seorang *butler attendant* bertugas untuk menangani *bill*, memeriksa kondisi kamar terkait dengan adanya barang wisatawan yang tertinggal dan kondisi fasilitas yang ada di kamar jika ada barang yang dirusak atau dicuri oleh wisatawan sekaligus memeriksa mini bar.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan karakteristik tamu berdasarkan jenis kelamin, negara asal, usia, pendidikan, dan sumber informasi. Ditinjau dari jenis kelamin diperoleh hasil tamu laki-laki sebesar 53,8% atau sebanyak 35 orang sedangkan sisanya 46,2% perempuan (30 orang). Ditinjau dari asal negara diketahui tamu dari Australia menduduki jumlah terbesar (44,6%), ditempat kedua tamu dari Rusia (30,8%) diikuti Perancis, Inggris, Indonesia dan German. Jika dilihat dari segi usia, tamu terbanyak berusia 20-30 tahun (50,8%) diikuti rentang usia 31-40 (32,3%) sedangkan sisanya berusia di atas 40 tahun dan di bawah 20 tahun. Berdasarkan tingkat pendidikan tamu yang menginap umumnya lulusan sarjana (40%) diikuti lulusan diploma (30,8%) dan setingkat SMA sebanyak 29,2%. Jika dicermati dari jenis pekerjaan diketahui sebagian besar bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 34 orang (52,3%) dan paling sedikit sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 8 orang (12,3%). Tamu memperoleh informasi tentang Ametis villa melalui media sosial sebanyak 28 orang (43,1 %), diikuti dari teman dan kerabat sebanyak 21,5% sedangkan sisanya melalui internet dan brosur/pamflet.

Untuk penentuan klasifikasi predikat digunakan formula berikut.

$$\begin{aligned} \text{Nilai tertinggi} &= 5 \\ \text{Nilai terendah} &= 1 \\ \text{Interval kelas} &= \frac{\text{Rentangan (Nilai tertinggi-terendah)}}{\text{Jumlah Klasifikasi}} \\ &= \frac{4}{5} = 0,80 \end{aligned}$$

Dari interval kelas 0,80 bisa disusun kriteria penilaian Sangat Tidak Baik (1,00-1,80), Tidak Baik (1,81-2,60), Cukup Baik (2,61-3,40), Baik (3,41-4,20), Sangat Baik (4,21-5,00). Berdasarkan kriteria itu diperoleh hasil tabulasi data tanggapan responden terhadap 5 dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut. (a) Tanggapan responden terhadap 2 pernyataan bukti fisik menunjukkan rerata 3,83 (Baik), (b) Tanggapan responden terhadap 2 pernyataan Keandalan menunjukkan rerata 3,88 (Baik), (c) Tanggapan responden terhadap 2 pernyataan daya tanggap menunjukkan rerata 3,85 (Baik), (d) Tanggapan responden terhadap 2 pernyataan Empati menunjukkan rerata 3,93 (Baik), (e) Tanggapan responden terhadap 2 pernyataan Empati menunjukkan rerata 3,85 (Baik), (f) Tanggapan responden terhadap 2 pernyataan Jaminan menunjukkan rerata 3,82 (Baik). Di sisi kepuasan tamu tampak tanggapan responden terhadap 3 pernyataan kepuasan tamu menunjukkan rerata 4,07 (Baik).

Uji validitas instrumen penelitian merujuk derajat ketepatan data dimana data yang ajeg dan dinyatakan valid jika memberikan nilai di atas 0,30 sedangkan jika nilai di bawah 0,30 maka variabel tersebut tidak valid (Ghozali, 2021). Item-item pada pertanyaan dinyatakan berkorelasi signifikan terhadap skor.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	Korelasi	Keterangan
Bukti fisik (X ₁)	X _{1.1}	0,931	Valid
	X _{1.2}	0,916	Valid
Keandalan (X ₂)	X _{2.1}	0,937	Valid
	X _{2.2}	0,933	Valid
Daya tanggap (X ₃)	X _{3.1}	0,909	Valid
	X _{3.2}	0,930	Valid
Empati (X ₄)	X _{4.1}	0,924	Valid
	X _{4.2}	0,931	Valid
Jaminan (X ₅)	X _{5.1}	0,931	Valid
	X _{5.2}	0,913	Valid
Kepuasan tamu (Y)	Y ₁	0,942	Valid
	Y ₂	0,926	Valid
	Y ₃	0,929	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Hasil uji validitas pada table di atas menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian memiliki nilai koefisien korelasi dengan skor total seluruh item pernyataan lebih besar dari 0,30. Hal ini menunjukkan bahwa butir-butir pernyataan dalam instrumen penelitian tersebut valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel dimana butir kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban responden bersifat konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas dengan Cronbach Alpha dimana suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai $(\alpha) > 0,60$ (Ghozali, 2021). Hasil uji reliabilitas disajikan pada tabel 2 berikut.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	Bukti fisik (X_1)	0,827	Reliabel
2	Keandalan (X_2)	0,857	Reliabel
3	Daya tanggap (X_3)	0,813	Reliabel
4	Empati (X_4)	0,837	Reliabel
5	Jaminan (X_5)	0,822	Reliabel
3	Kepuasan tamu (Y)	0,925	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Hasil uji reliabilitas yang disajikan tabel di atas menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian memiliki koefisien *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60 sehingga dinyatakan telah memenuhi syarat reliabilitas atau keandalan dan dapat digunakan untuk melakukan penelitian.

Tahap uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Pada uji normalitas ditemukan nilai *Asymp. Sig (2-tailed) Residual* sebesar 0,190 dan nilai tersebut lebih besar dari 0,05 yang berarti dapat dinyatakan bahwa variabel penelitian terdistribusi normal. Hasil uji multikolinieritas menunjukkan nilai *tolerance* $> 0,10$ dengan nilai *VIF* < 10 . Artinya, tidak terjadi multikolinearitas antara variabel independen dalam model regresi. Pada uji heteroskedastisitas masing-masing model memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 dan titik-titik pada scater plot menyebar acak di atas dan di bawah sumbu Y yang berarti tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada model regresi ini. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien regresi

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	.008	1.386		.006	.995

Bukti fisik	.321	.156	.218	2.061	.044
Keandalan	.302	.146	.211	2.066	.043
Daya tanggap	.369	.169	.249	2.180	.033
Empati	.278	.133	.198	2.096	.040
Jaminan	.309	.144	.205	2.142	.036

a. Dependent Variable: Kepuasan tamu

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Persamaan regresi linier berganda (Y) adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

$$Y = 0,008 + 0,321X_1 + 0,302X_2 + 0,369 X_3 + 0,278X_4 + 0,309 X_5 + e$$

Dari persamaan regresi pada tabel 3 di atas maka dapat dijelaskan:

1. Nilai konstanta (a) sebesar 0,008 artinya apabila bukti fisik, keandalan, daya tanggap, empati dan jaminan sama dengan nol maka kepuasan tamu sebesar 0,008.
2. Nilai koefisien regresi untuk variabel bukti fisik yaitu sebesar 0,321. Artinya apabila bukti fisik mengalami peningkatan 1 satuan maka kepuasan tamu mengalami peningkatan sebesar 0,321.
3. Nilai koefisien regresi untuk variabel keandalan yaitu sebesar 0,302. Artinya apabila keandalan mengalami peningkatan sebesar 1 satuan maka kepuasan tamu mengalami peningkatan sebesar 0,302
4. Nilai koefisien regresi untuk variabel daya tanggap yaitu sebesar 0,369. Artinya apabila daya tanggap mengalami peningkatan 1 satuan maka kepuasan tamu mengalami peningkatan sebesar 0,369.
5. Nilai koefisien regresi untuk variabel empati yaitu sebesar 0,278. Artinya apabila empati mengalami peningkatan sebesar 1 satuan maka kepuasan tamu mengalami peningkatan sebesar 0,278.
6. Nilai koefisien regresi untuk variabel jaminan yaitu sebesar 0,309. Artinya apabila jaminan mengalami peningkatan sebesar 1 satuan maka kepuasan tamu mengalami peningkatan sebesar 0,309.

Uji-t dilakukan untuk menguji signifikansi masing- masing koefisiensi sehingga diketahui apakah ada pengaruh secara parsial antara variabel bebas dengan variabel terikat melalui uji-t, seperti ditampilkan tabel berikut.

Tabel 4. Hasil Uji t

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.008	1.386		.006	.995
Bukti fisik	.321	.156	.218	2.061	.044
Keandalan	.302	.146	.211	2.066	.043
Daya tanggap	.369	.169	.249	2.180	.033
Empati	.278	.133	.198	2.096	.040
Jaminan	.309	.144	.205	2.142	.036

a. Dependent Variable: Kepuasan tamu

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4 di atas dapat dijelaskan langkah pengujian dengan uji-t melalui empat langkah berikut:

- a. Membuat formulasi hipotesis
- b. Ketentuan pengujian
Menentukan tingkat kepercayaan 95%; $\alpha = 5\%$, $df = n - k - 1$, $df = 65 - 5 - 1 = 59$, jadi $t\text{-tabel} = 1,671$.
- c. Kriteria pengujian
Jika $t\text{ hitung} > t\text{ tabel}$ dan probabilitas $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
Jika $t\text{ hitung} < t\text{ tabel}$ dan probabilitas $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- d. Menghitung nilai t hitung.

Berdasarkan pada Tabel 4, hasil uji-t untuk variabel bukti fisik (X1) menunjukkan nilai t -hitung sebesar 2,061 lebih besar dari t -tabel sebesar 1,671 dengan signifikansi 0,044 lebih kecil dari 0,05. Ini berarti, t -hitung berada di daerah penolakan H_0 berarti H_0 ditolak, maka H_1 diterima. Dengan kata lain, terbukti bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu. Sementara itu, hasil uji-t untuk variabel keandalan menunjukkan nilai t -hitung sebesar 2,066 lebih besar dari t -tabel sebesar 1,671 dan signifikansi 0,043 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian t -hitung berada di daerah penolakan H_0 berarti H_0 ditolak, maka H_2 diterima. Hal ini membuktikan keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu.

Untuk hasil uji-t variabel daya tanggap menunjukkan nilai t -hitung sebesar 2,180 lebih besar dari t -tabel sebesar 1,671 dan signifikansi 0,033 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian t -hitung berada di daerah penolakan H_0 berarti H_0 ditolak, maka H_3 diterima. Hal ini membuktikan daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu. Hasil analisis *t-test* untuk variabel empati menunjukkan nilai t -hitung sebesar 2,096 lebih besar dari t -tabel sebesar 1,671 dan signifikansi 0,040 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian t -hitung berada di daerah penolakan H_0 berarti H_0 ditolak, maka H_4 diterima. Hal ini membuktikan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu. Hasil uji-t untuk variabel jaminan menunjukkan nilai t -hitung sebesar 2,142 lebih besar dari t -tabel sebesar 1,671 dan signifikansi 0,036 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian t -hitung berada di daerah penolakan H_0 berarti H_0 ditolak, maka H_5 diterima. Hal ini membuktikan bahwa jaminan berpengaruh positif dan signifikan jaminan terhadap kepuasan tamu.

Untuk menguji pengaruh secara simultan antara variabel bebas dengan variabel terikat menggunakan Uji-f yang dapat dilihat dari signifikansi nilai koefisien kolerasi berganda (R), Hasil uji-f ditampilkan pada tabel 5 di bawah ini.

Tabel 5. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	245.261	5	49.052	16.338	.000 ^b
	Residual	177.139	59	3.002		
	Total	422.400	64			

a. Dependent Variable: kepuasan tamu

b. Predictors (Constant): Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Empati dan Jaminan.

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Untuk mengetahui pengaruh simultan maka dilakukan langkah berikut:

1. Membuat formulasi hipotesis

H_0 , variabel-variabel bebas yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, empati dan jaminan tidak mempunyai pengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan tamu pelanggan di Ametis Villa Bali.

H_6 , variabel-variabel bebas yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, empati dan jaminan mempunyai pengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan tamu pelanggan di Ametis Villa Bali.

2. Ketentuan pengujian

Menggunakan derajat kepercayaan 95% atau tingkat kesalahan 5% ($\alpha=0,05$), dfn (k), (5) dan dfd ($n - k - 1$), ($65 - 5 - 1 = 59$). Nilai F_{tabel} sebesar $F(0,05; 5; 59) = 2,37$

3. Kriteria pengujian

H_0 diterima bila $F_{\text{hitung}} \leq F_{\text{tabel}}$

H_0 ditolak bila $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$

4. Menghitung nilai F hitung

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh nilai F hitung sebesar 16,338 dan signifikansi sebesar 0,000.

Berdasarkan uji-f terlihat bahwa nilai F-hitung sebesar 16,338 lebih besar dari F-tabel sebesar 2,37 dan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian F-hitung berada di daerah penolakan H_0 berarti H_0 ditolak, maka H_6 diterima. Hal ini membuktikan bahwa 5 dimensi kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu pelanggan.

Untuk mengetahui variabel yang berpengaruh dominan terhadap variabel terikat dapat dilihat pada nilai *Standardized Coefficients Beta* terbesar pada tabel 4 di atas. Nilai *Standardized Coefficients Beta* untuk variabel bukti fisik (X1) sebesar 0,218, sedangkan untuk variabel keandalan (X2) diperoleh sebesar 0,211, daya tanggap (X3) sebesar 0,249, untuk variabel empati (X4) diperoleh sebesar 0,198 dan untuk variabel jaminan (X5) diperoleh sebesar 0,205. Dengan demikian, variabel daya tanggap dengan nilai *Standardized Coefficients Beta* terbesar merupakan variabel yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan tamu.

Hasil penelitian yang telah diuraikan di atas telah membuktikan bahwa dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang telah dikembangkan oleh Parasuraman (1988) yakni SERVQUAL telah mampu mengukur kepuasan pelanggan atau tamu terhadap layanan yang diberikan *butler* di Ametis Villa Bali. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis di atas, dapat diketahui bahwa masing-masing dimensi dari kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu yang diperoleh dari hasil uji-t. Hasil ini didukung oleh penelitian dari Utami & Jatra (2015), Sirna (2018), dan Ali et al., (2021) dimana ketiga penelitian ini memperoleh hasil yang positif dan signifikan terkait hubungan parsial 5 dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini juga diperkuat dengan pernyataan tamu yang menyebutkan bahwa tamu tersebut merasa aman karena penjagaan villa yang ketat terkait siapa yang masuk dan keluar villa yang artinya bahwa dimensi jaminan (*assurance*) sudah dipenuhi oleh pelayanan *butler* di Ametis Villa. Hal ini

dikonfirmasi oleh pihak *butler* dan *human resource* bahwa memang penjagaan dilakukan dengan ketat untuk memberikan rasa aman serta privasi pada tamu. Selain itu, terdapat ulasan tamu yang menyebutkan bahwa *butler* memberikan perhatian penuh terhadap semua kebutuhan tamu, berkomunikasi dengan baik dengan membantu memberi rekomendasi daerah sekitar, dan memastikan kamar tamu selalu bersih. Dari pernyataan tersebut dapat diartikan bahwa dimensi bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), dan daya tanggap (*responsiveness*) telah terpenuhi. Ini juga sesuai dengan nilai *Standardized Coefficients Beta* dimana daya tanggap menjadi dimensi yang paling dominan mempengaruhi kepuasan tamu di Ametis Villa Bali. Ada pula tamu yang menyebutkan bahwa pelayan *butler* menyambut tamu layaknya dirumah sendiri karena mampu memberikan pelayanan dengan tulus dan penuh kehangatan yang artinya dimensi empati (*empathy*) juga telah dipenuhi pelayanan *butler* di Ametis Villa Bali.

Hasil wawancara dengan pihak *butler* dan *human resource* menyebutkan bahwa memang *butler* dituntut untuk bisa menjaga tingkah laku serta penampilan yang baik, memberikan pelayanan sesuai SOP dan berusaha memberikan pelayanan yang optimal serta penuh kepekaan sehingga *butler* sudah harus bisa mengetahui kebutuhan dan preferensi tamu tanpa tamu tersebut meminta. Dengan begitu tamu akan merasa diperhatikan, dan dimengerti. Pihak *human resource* juga selalu memeriksa penampilan dan kinerja *butler* yang nantinya akan di evaluasi melalui *performance appraisal*. Setelah itu *butler* akan diberikan apresiasi sehingga dapat memicu kinerja yang lebih baik lagi. Oleh karena hal tersebut, hasil ulasan Ametis Villa Bali di TripAdvisor memperoleh *rating* 5 bintang yang berarti, tamu-tamu yang menginap dan merasakan pelayanan *butler* di Ametis Villa Bali merasa puas.

Secara simultan, 5 dimensi kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kualitas layanan yang diperoleh. Artinya bahwa kualitas layanan personal *butler* yang dilakukan di Ametis Villa Bali mampu memberikan kepuasan bagi tamu-tamu yang menginap. Hasil ini didukung oleh penelitian dari Dewi et al., (2023), Utami dan Jatra (2015), Sirna (2018), dan Ali et al., (2021).

Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat ditarik dua simpulan berikut (a) setiap dimensi kualitas pelayanan personal *butler* mencakup bukti fisik, keandalan, taya tanggap, empati, jaminan dan layanan menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu di Ametis Villa Bali. Ini menunjukkan bahwa tingkah laku *butler*, rasa tanggung jawab dan kecepatan personal *butler* dalam menanggapi kebutuhan tamu, serta menjamin layanan terbaik berdampak positif bagi kepuasan tamu yang menginap; (b) Dibanding dengan dimensi lainnya, tampak variabel daya tanggap sebagai yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan tamu, Ametis Villa Bali. Artinya, kepuasan akan tercipta ketika *butler* dengan sigap dan tanggap memberi respon cepat dan tepat dalam pelayanan. Dengan demikian, *butler* berhasil menciptakan pengalaman menginap yang unggul dan memuaskan bagi setiap tamu yang dilayaninya.

Berdasarkan hasil analisis dapat disarankan agar manajemen Ametis Villa Bali untuk memberikan apresiasi lebih kepada para pegawai *butler* bisa melalui *staff recognition* diakhir bulan, melakukan *outing* atau kegiatan *team building* bagi para pegawai *butler* tersebut mengingat bahwa dengan memberikan penyegaran dengan bentuk seperti itu akan membantu meningkatkan kinerja para pegawai

butler. Selain itu, manajemen juga perlu untuk melakukan pelatihan ulang secara berkala mengenai SOP pelayanan tamu untuk meminimalisir kesalahan dan menghindari terjadi keluhan tamu, sehingga Ametis Villa Bali bisa terus mempertahankan kepuasan tamu. Selain itu, untuk menjadi nilai tambah dari *butler* sebaiknya dirancang pelatihan bahasa Inggris atau bahasa asing lainnya agar mampu meminimalisir terjadinya kesalahpahaman dalam berkomunikasi dengan tamu.

Saran Penelitian Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan penelitian lain seperti pendekatan campuran (mixed-method) dengan melakukan wawancara lebih mendalam kepada para tamu, sehingga mampu memperoleh sudut pandang yang lebih mendalam terkait kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu.

Daftar Pustaka

- Adams. 2005. *Guide Book Man*. Singapore: United Book.
- Adriyanto. H., & Subakti. A. G. 2018. Pengaruh Pelatihan, Motivasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Hotel Sahid Jaya Lippo Cikarang). *Jurnal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation*, 1(2), 56–69.
- Ali, B. J., Gardi, B., Othman, B. J., Ahmed, S. A., Ismael, N. B., Hamza, P. A., ... & Anwar, G. 2021. Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(3), 14–28.
- Andini, F. B., Amaliasari, E. N. 2019. Analisa dimensi pelayanan *Butler* dalam Melayani Tamu VIP pada Hotel X. *Jurnal Eduturisma*, 4(1), 64–93.
- Astuti, A. K. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Wisatawan di Kawasan Wisata Dlingo. Yogyakarta: Universitas Kristen Duta Wacana.
- Atmoko, T. P. H. 2018. Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Volume Penjualan di Cavinton Hotel Yogyakarta. *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation*, 1(2), 83–96.
- Batinggi, A., & Badu, A. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Barsade, S. G. 2002. The Ripple Effect: Emotional Contagion and Its Influence on Group Behavior. *Administrative Science Quarterly*, 47(4), 644–675.
- Cahyadi, P. I. D. 2022. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu hotel the haven bali seminyak: The effect of service quality on guest satisfaction of the haven bali seminyak hotel. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 1(4), 800–812.
- Darsono, P., & Siswandoko, T. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Abad 21*. Penerbit: Nusantara Consulting, Jakarta.
- Darmawijaya, I. G., Permana, G. E., & Adi, I. A. S. P. 2022. Kualitas Pelayanan *Butler* Pada Masa Pandemi di The Ritz-Carlton Bali. *Journal of Hospitality Accommodation Management (JHAM)*, 1(1):43–49.
- Dewi, K. I. D., Sari, I. G. A. M. K. K., Susyarini, N. P.W. A., Armoni, N. L. E., dan Antara, D. M. S. 2022. *The Influence of Excellent Service by Butler service on Guest Satisfaction at Tanadewa Villas & Spa*. *Journal of Applied Sciences in Travel and Hospitality*, 5(1), 1–9.

- Dewi, S. A. M. S., Amir, F. L., Suarmana, I. W. R., & Paramitha, M. W. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramusaji dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 2(12), 2533–2549.
- Ferry. 2009. *British Butler*. North Carolina: Greeve Company
- Greenberg, P. 2010. The Impact of CRM 2.0 on Customer Insight. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 25(6), 410–19.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. 2010. *Multivariate Data Analysis. Seventh Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Ismail, T., & Yusuf, R. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 5(3), 413–423.
- Kemendagri. 2024. Siaran Pers: Kemendagri Promosikan Bangsa Berwisata di Indonesia Lewat DIATF 2024. Sumber: <https://kemendagri.go.id/berita/siaran-pers-kemendagri-promosikan-bangsa-berwisata-di-indonesia-lewat-diatf-2024>. Diakses pada 25 Oktober 2024.
- Kotler, P. & Keller, K. L. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 2. Jakarta: PT Indeks.
- Kurniawan, S. Y., & Mertayasa, G. A. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Butler Service dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Stregis Bali Resort di Nusa Dua, Bali. *Jurnal Ekonomi dan Pariwisata*, 10(1), 63–70.
- Lestari, G. A., & Sudarijati, S. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Wisata. *Jurnal Visionida*, 7(1), 54–66.
- Maulana, A. S. 2016. Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, 7(2), 113-125.
- Parasuraman, A., Zeithmal, V.A. and Berry, L.L. 1988. SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”. *Journal of Retailing*, 64(1), 14–40.
- Rambat, L. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Saksiari, L. M. 2022. Strategi Pemasaran untuk Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar di Tengah Pandemic Covid-19 di Alaya Resort Ubud. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 1(1).
- Sambodo, A. 2020. *Kantor Depan Hotel*. Makassar: Nas Media Pustaka.
- Sembiring, E., Martini, L. K. B., & Dama, I N. 2022. Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu yang Menginap di Samaja Kunti Bali Villas. *Majalah Ilmiah Widyacakra*, 5(1), 74–91.
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. 2019. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114–126.
- Sirna, I. K. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Patra Jasa Bali Resort & Villas Kuta-Badung. *In Seminar Ilmiah Nasional Teknologi, Sains, dan Sosial Humaniora (SINTESA)*, 1(1), 195–202.
- Sitorus, O. T. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Resepsionis Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Sibayak Internasional Berastagi. *Jurnal Manajemen Tools*, 10(2), 67–74.

- Sudardana, I. K., & Nawing, A. Y. 2022. Strategi Efisiensi *Butler* Dalam Memberikan Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Villa Dukuh Tabanan Bali. *Jurnal Nusantara*, 5(1), 38–44.
- Sugiarto, E. 2000. *Operasional Kantor Depan Hotel (Hotel Front Office Operational)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Sugiarto, E. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa—Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. 2019. *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Edisi 1. Yogyakarta: Andi.
- Wati, W. T. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan The Media Hotel & Towers Jakarta. *Skripsi*. Jakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
- Utami, I. A. I. S., & Jatra, I. M. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur. Doctoral dissertation*. Bali: Udayana University.
- Widanaputra, A.A.G. P. 2009. *Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.