

Pengalaman Tamu Mengenai *Housekeeping* dan Fasilitas di TRC Bintan Resort

Melisa Sri Dewi¹, Nensi Lapotulo², I Wayan Thariqy Kawakibi Pristiwasa³, Yudha Wardani⁴

¹⁻⁴)Manajemen Devisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam, Jalan Gajah Mada, The Vitka City Complex, Tiban Ayu
Sekupang, Batam, Indonesia

2022010026@student.btp.ac.id, nlapotulo@btp.ac.id,

Abstract: This study examines the negative experiences of guests staying at TRC Bintan Resort, focusing on the quality of basic services and the physical condition of the property. The analysis was conducted using a descriptive qualitative approach, based on a narrative review of online reviews containing complaints about room sanitation, infrastructure damage, and environmental discomfort. The results revealed systemic failures, including weak hygiene standards, facility degradation, and inadequate management of the resort environment, which directly impacted guest perceptions of value and emotions. These findings reinforce the existence of a total quality gap arising from the mismatch between guest expectations and service realities. Using the SERVQUAL framework and the Kano Model, this study identified that most issues centred on the basic needs dimension, which must be met in the hospitality industry. This study contributes to the hospitality management literature by highlighting the importance of preventative maintenance, service quality monitoring, and the integration of environmental sustainability principles as strategies for rehabilitating resort reputations in tropical coastal areas.

Keywords: accommodation services; property maintenance; room cleanliness; traveler perception; travel reviews; basic service quality; stay experience; coastal destinations

Abstrak: Penelitian ini mengkaji secara mendalam pengalaman negatif tamu yang menginap di TRC Bintan Resort dengan menitikberatkan pada kualitas layanan dasar dan kondisi fisik properti. Analisis dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui telaah naratif ulasan daring yang memuat keluhan terkait sanitasi kamar, kerusakan infrastruktur, dan ketidaknyamanan lingkungan sekitar. Hasil penelitian menunjukkan adanya kegagalan sistemik yang mencakup lemahnya standar kebersihan, degradasi fasilitas, serta kurangnya pengelolaan lingkungan resor yang berdampak langsung pada persepsi nilai dan emosi tamu. Temuan ini memperkuat keberadaan kesenjangan kualitas total yang muncul akibat ketidaksesuaian antara ekspektasi tamu dan realitas layanan. Melalui kerangka SERVQUAL dan Model Kano, studi ini mengidentifikasi bahwa sebagian besar masalah berada pada dimensi kebutuhan dasar yang wajib dipenuhi dalam industri perhotelan. Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap literatur manajemen perhotelan dengan menyoroti pentingnya pemeliharaan preventif, pengawasan mutu layanan, serta integrasi prinsip keberlanjutan lingkungan sebagai strategi pemulihan reputasi resor di kawasan pesisir tropis.

Kata Kunci: pelayanan akomodasi; pemeliharaan properti; kebersihan kamar; persepsi wisatawan; ulasan perjalanan; mutu layanan dasar; pengalaman menginap; destinasi pesisir

1 INTRODUCTION

Industri pariwisata global merupakan salah satu sektor ekonomi yang paling dinamis dan kompetitif,

dengan kawasan Asia Tenggara, khususnya Indonesia, memegang peranan vital sebagai destinasi unggulan (Athallah et al., 2024). Kepulauan Riau, yang secara geografis strategis berdekatan dengan

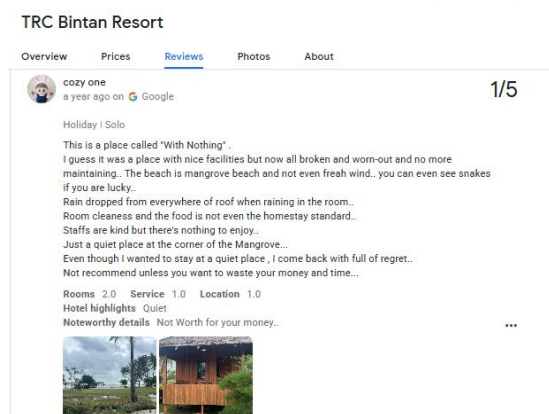
Singapura dan Malaysia, telah lama dikenal sebagai pusat pengembangan resor mewah dan liburan pesisir (Rofii & Pangestoeti, 2024). Di antara berbagai destinasi di kawasan ini, Pulau Bintan menonjol dengan janji ketenangan, keindahan alam, dan fasilitas resor kelas dunia (Kartini et al., 2023). Keberhasilan operasional setiap resor seperti TRC Bintan Resort tidak hanya diukur dari tingkat okupansi, tetapi secara fundamental, diukur dari kemampuan mereka dalam menciptakan pengalaman tamu yang positif dan memuaskan. Evaluasi berkelanjutan terhadap kualitas layanan menjadi semakin penting agar resor mampu mempertahankan daya saingnya di tengah persaingan destinasi wisata yang semakin ketat (Ardi Surwiyanta & Siti Warsih, 2024). Resor dituntut untuk memastikan bahwa setiap aspek layanan berjalan secara konsisten agar dapat mempertahankan kepercayaan wisatawan (Suhartapa & Nur Rafida, 2024). Selain itu, peningkatan kualitas pengalaman tamu menjadi faktor kunci yang menentukan keberlanjutan daya tarik destinasi di tengah kompetisi global yang semakin ketat (Rissa Raehana Purwanto & Yesi Aprianti, 2025).

Partisipasi dalam kegiatan pariwisata memiliki dampak pada persepsi kepuasan hidup seseorang, yang mana pengaruh tersebut bergantung pada terpenuhinya harapan individu sebelum perjalanan serta sejauh mana kebutuhan mereka dapat dipenuhi oleh layanan wisata yang tersedia di destinasi yang dikunjungi (Priatmoko et al., 2021). Pengalaman tamu (*guest experience*) adalah komposisi beragam yang mencakup interaksi layanan, kualitas fasilitas fisik (*tangible assets*), dan suasana lingkungan secara keseluruhan (Lo & Yeung, 2020). Dua pilar utama yang secara langsung memengaruhi pengalaman ini adalah *housekeeping* dan kondisi fasilitas. *Housekeeping*, sering dianggap sebagai "jantung" operasional hotel, bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, dan sanitasi kamar serta area publik (Sinaga & Lapotulo, 2022). Kualitas *housekeeping* adalah cerminan langsung dari standar manajemen mutu sebuah properti, kegagalan dalam aspek ini secara instan merusak citra properti (Nathasya et al., 2023). Sementara itu, Kondisi fasilitas merujuk pada pemeliharaan infrastruktur, bangunan, perabotan, dan utilitas pendukung (seperti atap, kamar mandi, atau area rekreasi) (Au-Yong et al., 2024). Fasilitas yang tidak terawat dapat menyebabkan ketidaknyamanan, risiko keselamatan, dan secara drastis menurunkan nilai proposisi dari harga yang dibayarkan tamu (Nurlaili & Wijoyo, 2024).

Di era digital, persepsi tamu terhadap kedua pilar ini terekam secara permanen melalui ulasan daring (*online review*) (Priatmoko & Dávid, 2021). Ulasan daring bukan sekadar keluhan pribadi, tetapi merupakan data empiris berharga yang berfungsi sebagai *early warning system* bagi manajemen dan

sumber informasi utama bagi calon konsumen (Dioko & Guo, 2024). Dengan kekuatan media sosial dan *platform* perjalanan, satu ulasan negatif yang kuat dapat menghasilkan dampak yang jauh lebih besar daripada kegagalan operasional tunggal, berpotensi memengaruhi reputasi jangka panjang dan kinerja finansial properti (Wen et al., 2020). Fenomena ini menempatkan urgensi tinggi pada pemahaman mendalam mengenai bagaimana layanan yang buruk dan fasilitas yang usang diterjemahkan menjadi ketidakpuasan ekstrem. Selain menjadi cerminan langsung dari pengalaman tamu, ulasan daring juga berperan sebagai indikator awal terhadap potensi kerentanan operasional sebuah resor (Yuliyani & Suharto, 2022). Beragam narasi yang muncul dalam platform digital memungkinkan manajemen untuk mengidentifikasi pola masalah yang berulang dan merumuskan strategi perbaikan yang lebih tepat sasaran (Tutur Wicaksono & Csaba Bálint Illes, 2022). Dengan demikian, pemanfaatan ulasan daring secara sistematis dapat menjadi sumber intelijen bisnis yang penting untuk meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan (Gentah Sulfindarnarko et al., 2024).

Ulasan yang diunggah mengenai TRC Bintan Resort menawarkan gambaran yang kontras secara tajam dengan harapan standar resor. Pengalaman tamu yang dideskripsikan sebagai "Holiday | Solo" dengan rating yang sangat rendah (1/5) dan judul yang provokatif ("*cozy one*") namun isinya menyebut tempat ini sebagai "*This is a place called 'with nothing'*", secara tegas mengindikasikan kegagalan total dalam memenuhi janji produk. Deskripsi tamu tersebut menyoroti serangkaian kegagalan operasional dan fisik yang sistemik, bukan hanya insiden layanan yang terisolasi. Gambaran ini menunjukkan bahwa ketidakpuasan tamu tidak hanya bersifat tidak terduga, tetapi mencerminkan permasalahan mendasar yang telah berlangsung dalam jangka waktu tertentu. Narasi yang begitu terus terang juga menandakan bahwa tamu merasa pengalaman buruk tersebut cukup signifikan hingga layak untuk dibagikan kepada publik. Intensitas kritik yang muncul memperkuat dugaan bahwa kualitas layanan dan fasilitas berada jauh di bawah standar resor, sehingga menimbulkan dampak reputasi yang serius. Situasi ini menuntut perhatian manajemen untuk melakukan evaluasi menyeluruh agar insiden serupa tidak semakin memperburuk citra resor di mata calon wisatawan (Arsawan et al., 2025).



Gambar 1: Ulasan tamu di *google review*
Sumber: *Google review*, 2025.

Pada gambar 1 terlihat dari pernyataan "*room cleanliness and the food is not even the homestay standard.*" Standar *homestay* seringkali dianggap berada di bawah standar resor profesional. Ketika kualitas kebersihan kamar dan makanan berada di bawah ambang batas minimum yang diterima, ini menunjukkan adanya kelalaian serius dalam prosedur operasional standar (SOP) *housekeeping* dan manajemen mutu *food and beverage*. Kebersihan kamar adalah persyaratan dasar dan merupakan faktor higienitas utama, yang jika diabaikan dapat memicu kekecewaan yang tak terpulihkan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa resor gagal memenuhi ekspektasi dasar yang biasanya menjadi tolok ukur utama dalam industri perhotelan. Ketika aspek kebersihan dan kualitas makanan tidak terpenuhi, tamu cenderung menilai bahwa keseluruhan operasional resor tidak dikelola dengan baik. Hal ini dapat memicu penurunan tingkat kepercayaan tamu terhadap kemampuan manajemen dalam menyediakan pengalaman yang layak. Pada akhirnya, kelalaian pada aspek fundamental tersebut dapat memperburuk reputasi resor dan mengurangi minat calon wisatawan untuk memilih properti tersebut sebagai destinasi penginapan.

Elemen kritis yang terungkap melalui frasa "*all broken and worn-out*" dan yang lebih parah, "*rain dropped from everywhere of roof when raining in the room.*" Kebocoran atap yang meluas adalah indikator kerusakan struktural yang signifikan dan menunjuk pada kurangnya investasi dalam pemeliharaan preventif dan korektif. Kerusakan semacam ini secara langsung memengaruhi kenyamanan, fungsionalitas, dan persepsi keamanan tamu, melepas nilai ketenangan yang seharusnya dicari tamu ("*even though I wanted to stay at a quiet place, I come back with full of regret*"). Kerusakan struktural seperti ini bukan hanya menurunkan kualitas pengalaman menginap, tetapi juga menimbulkan potensi bahaya yang seharusnya tidak terjadi pada sebuah resor. Situasi tersebut menunjukkan bahwa pemeliharaan

preventif tidak berjalan secara konsisten, sehingga masalah kecil berkembang menjadi kerusakan besar yang mengganggu operasional (Sari et al., 2023). Ketidakmampuan manajemen dalam mengantisipasi dan menangani kondisi fisik bangunan mencerminkan lemahnya pengelolaan aset jangka panjang (Sugiama et al., 2023). Akumulasi permasalahan ini pada akhirnya memperburuk persepsi tamu terhadap keandalan resor dan menimbulkan keraguan terhadap komitmen properti dalam memberikan kenyamanan dan keamanan.

TRC Bintang Resort adalah resor yang terletak di tepi pantai dan *mangrove* merupakan salah satu bagian dari fasilitas resor, dengan deskripsi "*mangrove beach and not even fresh wind... you can even see snakes if you are lucky*" memberikan konteks bahwa properti berada di lingkungan alami yang menantang. Namun, kehadiran satwa liar yang mengancam (seperti ular), ditambah dengan kondisi pantai yang tidak menyenangkan, menunjukkan bahwa manajemen gagal dalam mengelola interaksi antara properti dengan lingkungan alam, atau gagal dalam mengkomunikasikan proposisi nilai yang jujur tentang lokasi resor. Lokasi yang seharusnya menjadi aset ketenangan justru menjadi sumber ketakutan dan ketidaknyamanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa masalah pemeliharaan telah berlangsung cukup lama tanpa perbaikan yang memadai. Kerusakan struktural semacam ini tidak hanya mengganggu kenyamanan tamu, tetapi juga berpotensi menimbulkan risiko keselamatan yang serius. Ketidakmampuan manajemen dalam mengatasi kerusakan tersebut memperkuat persepsi bahwa resor tidak memiliki sistem pemeliharaan yang terencana (Koh et al., 2024). Situasi ini pada akhirnya melemahkan kepercayaan tamu terhadap kesiapan resor dalam menyediakan pengalaman menginap yang aman dan layak.

Berdasarkan konteks teoretis industri perhotelan dan bukti empiris yang disajikan dalam ulasan ini, muncul kebutuhan mendesak untuk melakukan penelitian akademik yang terstruktur. Penelitian ini bertujuan: (1) Menganalisis secara kualitatif sejauh mana kegagalan dalam layanan *housekeeping* dan kondisi fasilitas telah menimbulkan kepuasan dan emosi negatif tamu di TRC Bintang Resort. (2) Mengidentifikasi jenis-jenis kerusakan fasilitas dan kelalaian kebersihan yang paling sering dikeluhkan oleh tamu berdasarkan ulasan daring, dan mengaitkannya dengan potensi akar masalah operasional (manajemen, pemeliharaan, pelatihan staf). (3) Merumuskan implikasi teoretis dan praktis mengenai efek dari *total quality gap* (kesenjangan kualitas total) pada reputasi resor dan intensi rekomendasi tamu di pasar pariwisata regional. Selain itu, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai hubungan antara kualitas layanan dasar dan persepsi nilai yang

dibentuk oleh tamu dalam konteks resor tropis. Temuan yang dihasilkan juga berpotensi menjadi dasar bagi pengembangan strategi peningkatan mutu yang lebih terarah dan berbasis bukti empiris. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memperkaya literatur akademik, tetapi juga menyediakan rekomendasi praktis yang dapat diaplikasikan oleh manajemen resor untuk meminimalkan kesenjangan kualitas di masa mendatang.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penting bagi literatur manajemen pariwisata, khususnya dalam studi kasus yang menunjukkan konsekuensi ekstrem dari pengabaian pemeliharaan dan kualitas layanan dasar. Temuan dari studi kasus TRC Bintan Resort ini akan berfungsi sebagai pelajaran berharga bagi para manajer properti di destinasi tropis lainnya untuk memprioritaskan investasi pada aspek *tangible* (fasilitas) dan *intangible* (layanan) guna mencegah "*wasting money and time*" bagi tamu, serta untuk mempertahankan kredibilitas industri pariwisata Bintan secara keseluruhan. Kesenjangan penelitian terletak pada analisis mendalam tentang bagaimana degradasi fisik properti dapat secara langsung menghasilkan narasi pengalaman yang traumatis dan merugikan dalam konteks pasar resor yang mahal. Penelitian ini akan mengisi kesenjangan tersebut melalui analisis naratif ulasan yang lugas dan emosional ini. Selain itu, hasil analisis yang dihasilkan dapat menjadi rujukan penting bagi pengambil keputusan dalam menyusun prioritas perbaikan yang lebih efektif. Penelitian ini juga membuka peluang bagi evaluasi berkelanjutan, sehingga manajemen dapat memonitor perubahan kualitas layanan dari waktu ke waktu secara lebih sistematis. Dengan pendekatan tersebut, resor diharapkan mampu membangun kembali kepercayaan tamu melalui perbaikan yang konsisten dan terukur.

2 TINJAUAN LITERATUR

2.1 Konsep pengalaman tamu (*guest experience*) dalam industri resor

Pengalaman tamu (*guest experience*) didefinisikan sebagai akumulasi dari semua interaksi, layanan, dan persepsi yang dibentuk oleh konsumen (Priatmoko & Dávid, 2021) selama tinggal di sebuah properti akomodasi. Pengalaman ini mencakup dimensi fungsional, interaksional, dan emosional (Kamal et al., 2025). Dimensi fungsional berfokus pada kualitas fisik dan teknis layanan, sedangkan dimensi emosional berkaitan dengan perasaan yang dihasilkan seperti ketenangan, relaksasi, atau, dalam kasus yang ekstrem, kekecewaan dan penyesalan (El-Adly et al., 2024). Resor tropis, seperti yang berada di Bintan, menjual liburan yang transformatif dan eskapis. Oleh karena itu, pengalaman yang dijanjikan

(*promised experience*) harus selaras dengan pengalaman yang direalisasikan (*delivered experience*). Ketika terjadi diskrepansi yang signifikan antara janji dan realitas, hal ini memicu kesenjangan kualitas total (*total quality gap*), yang diidentifikasi oleh ulasan tamu sebagai kondisi "*with nothing*" atau "*not worth for your money*." Kegagalan ini menunjukkan bahwa properti tidak hanya gagal dalam memberikan layanan yang memuaskan, tetapi juga gagal dalam memenuhi persyaratan dasar (*must-be requirements*) dalam model kano (Zhao et al., 2023).

2.2 Peran krusial *housekeeping* dalam kepuasan tamu

Departemen Housekeeping adalah salah satu pilar utama yang menentukan kualitas fisik dan higienitas pengalaman menginap (Suriyani et al., 2023). Literatur perhotelan secara konsisten menempatkan kebersihan dan sanitasi kamar sebagai faktor penentu kepuasan tamu yang paling dasar (Yang, 2023). Standar kebersihan yang tinggi dianggap sebagai kebutuhan hygiene factor yaitu, ketika terpenuhi tidak selalu menghasilkan kepuasan ekstrem, tetapi ketika gagal akan menyebabkan ketidakpuasan yang parah (Lončar & Čerović, 2023). Kegagalan dalam standar housekeeping, seperti yang ditunjukkan oleh frasa "*room cleanness and the food are not even the homestay standard*," memiliki implikasi serius. Studi menunjukkan bahwa persepsi tamu terhadap kebersihan kamar berkorelasi kuat secara negatif dengan intensi keluhan dan secara positif dengan niat untuk kembali (Wang, 2025). Ketika standar housekeeping di bawah standar akomodasi non-profesional (seperti homestay), ini mencerminkan kegagalan fundamental dalam pelatihan staf, manajemen pengawasan, dan alokasi sumber daya (Kurnia et al., 2023). Ini adalah indikator bahwa properti telah mengabaikan aspek operasional yang paling mendasar dan tidak dapat dinegosiasikan (Aldabbagh, 2022).

2.3 Dampak kondisi fisik fasilitas (*tangible assets*) pada kualitas layanan

Kualitas fisik fasilitas merujuk pada kondisi infrastruktur, peralatan, dan estetika properti. Dalam model *servqual*, elemen *tangibles* (fisik) mencakup penampilan fasilitas, peralatan, personel, dan materi komunikasi (Apsari & Novitaningtyas, 2022). Kualitas fisik termasuk kondisi atap, furnitur, dan pemeliharaan umum properti (Pratomo, 2020). Data empiris dalam studi ini menyoroti masalah kritis yang berkaitan dengan fasilitas yang "*all broken and worn-out*" dan masalah struktural seperti "*rain dropped from everywhere of roof*." Kegagalan pemeliharaan preventif dan korektif seperti ini diklasifikasikan sebagai *service failure* tipe fisik yang ekstrem.

Penelitian oleh Lo & Yeung (2020) dalam konsep *service profit chain* menekankan bahwa lingkungan fisik yang terawat baik adalah prasyarat untuk menciptakan pengalaman tamu yang bernilai. Sebaliknya, fasilitas yang rusak atau usang (*physical decay*) akan memicu persepsi negatif terhadap nilai yang diterima, di mana tamu merasa telah "*wasted money and time*." Kerusakan fisik juga menimbulkan persepsi risiko dan ketidaknyamanan, bertentangan langsung dengan janji ketenangan yang dicari oleh tamu solo yang ingin "*stay at a quiet place*." Analisis menunjukkan bahwa masalah pemeliharaan (kebocoran, kerusakan perabot) tidak hanya memengaruhi kepuasan fungsional tetapi juga memicu emosi negatif seperti kemarahan dan penyesalan (Fajrin, 2021).

2.4 Ulasan daring (*online reviews*) sebagai data kualitatif pengalaman tamu

Ulasan daring telah berkembang menjadi sumber data kualitatif dan kuantitatif utama dalam penelitian perhotelan. Ulasan ini berfungsi sebagai word of mouth (WoM) elektronik (eWoM) yang memiliki kredibilitas tinggi di mata calon konsumen (Kim & Kim, 2022). Penelitian ini, ulasan negatif yang ekstrem, seperti yang memberikan rating 1/5, menawarkan pandangan mendalam mengenai kritikal insiden peristiwa kritis yang menciptakan ketidakpuasan ekstrem. Ulasan ini mengandung narasi yang kaya secara emosional ("*full of regret*") dan informatif secara faktual (spesifik menyebutkan bocornya atap dan kehadiran ular). Analisis konten ulasan yang mendalam (*text mining/sentiment analysis*) dari data ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi dimensi kegagalan layanan yang paling merusak reputasi (Huang et al., 2022). Data yang tersedia menegaskan bahwa kegagalan *housekeeping* dan fasilitas adalah faktor prediktif terkuat untuk niat rekomendasi negatif ("*not recommend unless you want to waste your money and time*").

2.5 Resor di Bintan dan manajemen lingkungan

Resor di lokasi tropis seringkali harus menghadapi tantangan unik dalam manajemen fasilitas, terutama terkait dengan kelembapan tinggi, hama, dan interaksi dengan lingkungan alam (Zaid et al., 2021; Priatmoko et al., 2021). Lokasi TRC Bintan Resort di "*mangrove beach*" dan pengalaman melihat "*snakes*" menambah dimensi kompleksitas dalam *housekeeping* dan manajemen lingkungan properti. Pariwisata berkelanjutan menuntut properti untuk mengelola lingkungan alamnya secara bertanggung jawab dan aman (Oleśniewicz et al., 2020). Ketika interaksi alamiah (seperti keberadaan ular) menjadi sumber ketidaknyamanan dan risiko, hal ini

menunjukkan bahwa manajemen fasilitas gagal mengintegrasikan solusi mitigasi yang efektif. Literatur manajemen lingkungan resor menekankan pentingnya menciptakan batas yang nyaman dan aman antara lingkungan alam dan ruang tamu, tanpa mengorbankan keaslian alam (Hermawan et al., 2024). Kegagalan dalam aspek ini, yang dikombinasikan dengan kegagalan fasilitas dan *housekeeping*, menghasilkan pengalaman yang jauh dari kesan resor, melainkan sebuah pengalaman ketidakberdayaan dan ketidakamanan bagi tamu.

Tinjauan literatur ini menggarisbawahi pentingnya *housekeeping* dan kondisi fasilitas sebagai determinan utama pengalaman tamu. Kegagalan sistemik di kedua area ini, sebagaimana diungkapkan oleh ulasan daring, menciptakan kesenjangan kualitas total yang serius, yang menjadi fokus utama dalam penelitian kasus TRC Bintan Resort. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak dapat dipisahkan dari keberlanjutan operasional sebuah resor yang bergantung pada pemeliharaan harian yang konsisten. Ketika aspek *housekeeping* dan fasilitas mengalami penurunan, dampaknya tidak hanya memengaruhi kenyamanan tamu, tetapi juga persepsi profesionalisme dan kredibilitas manajemen. Berbagai studi sebelumnya menegaskan bahwa kualitas fisik dan kebersihan merupakan indikator awal yang membentuk kesan keseluruhan terhadap layanan perhotelan. Dengan demikian, kegagalan dalam dua komponen fundamental ini dapat memperbesar potensi munculnya ulasan negatif yang berdampak pada reputasi jangka panjang. Oleh karena itu, evaluasi mendalam terhadap kedua aspek ini menjadi langkah penting untuk memahami akar permasalahan dan merumuskan strategi perbaikan yang efektif.

3 METODE, DATA DAN ANALISIS

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus. Desain ini dipilih untuk melakukan eksplorasi yang mendalam dan intensif terhadap fenomena kontemporer yaitu, kegagalan layanan dan fasilitas yang ekstrem (Gozaly & Talar, 2021) sebagaimana terefleksi dalam satu konteks nyata, yakni TRC Bintan Resort. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk memahami secara holistik dan menginterpretasikan secara kaya makna yang terkandung dalam narasi tamu, alih-alih hanya mengukur frekuensi insiden (Fadli, 2021). Sumber data utama dalam penelitian ini adalah data tekstual ulasan daring (*online review*) yang bersifat sekunder dan non-interaktif, yang secara spesifik berasal dari ulasan *google* yang terlampir (Ban et al., 2019). Ulasan tunggal yang sangat terperinci dan bernada negatif ini diperlakukan sebagai insiden kritis (*critical incident*), yang merupakan sumber

informasi berharga untuk mengidentifikasi akar masalah kepuasan tamu. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui dokumentasi dengan menyalin teks narasi ulasan secara lengkap, termasuk skor *rating* (1/5) dan konteks tamu (Holiday | Solo), untuk memastikan analisis didasarkan pada data mentah yang akurat (Sánchez et al., 2023). Secara garis besar, alur pelaksanaan penelitian ini dapat dilihat pada diagram alir (flowchart) berikut:



Gambar 1. Flowchart Metode Penelitian
Sumber: Olahan peneliti, 2025.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis isi kualitatif (*qualitative content analysis*) (Vears & Gillam, 2022). Prosesnya dimulai dengan reduksi data, di mana kalimat dan frasa kunci yang relevan dengan topik *housekeeping* dan fasilitas diisolasi, seperti *"all broken and worn-out," "rain dropped from everywhere of roof,"* dan *"not even the homestay standard."* Selanjutnya, dilakukan pengkodean untuk melabeli unit-unit makna ini ke dalam kategori yang lebih luas (misalnya, kerusakan struktural, standar kebersihan rendah, atau emosi penyesalan). Tahap terakhir adalah pengkategorian dan interpretasi, di mana kode-kode tersebut dikelompokkan menjadi tema-tema sentral, yang kemudian dihubungkan kembali dengan tinjauan literatur untuk menjelaskan bagaimana kegagalan operasional ini berdampak pada evaluasi nilai dan pengalaman emosional tamu. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menangkap pola-pola kegagalan layanan secara lebih mendalam sehingga interpretasi yang dihasilkan tidak hanya menggambarkan masalah permukaan, tetapi juga

mengungkap akar persoalan operasional yang memengaruhi keseluruhan pengalaman tamu.

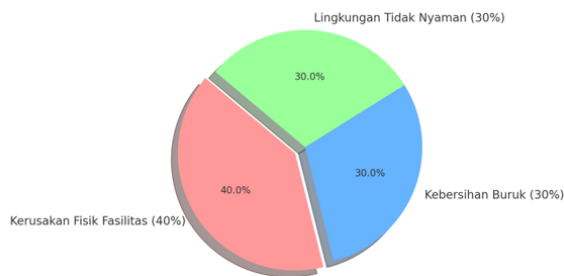
Data yang dianalisis adalah ulasan tunggal yang disampaikan oleh pengguna *"cozy one"* dengan tema, yang menginap secara solo untuk tujuan liburan. Data ini menyediakan narasi yang sangat kuat mengenai diskrepansi antara ekspektasi resor dan realitas yang ditemukan. Kutipan-kutipan kunci yang menjadi fokus analisis meliputi: (1) Kegagalan fasilitas fisik, *"this is a place called 'with nothing,' 'all broken and worn-out and no more maintaining,'* dan yang paling kritis, *"rain dropped from everywhere of roof when raining in the room."* (2) Kegagalan *housekeeping* dan kualitas layanan, *"room cleanness and the food are not even the homestay standard."* (3) Dampak emosional dan nilai, *"I come back with full of regret,"* dan kesimpulan, *"not recommend unless you want to waste your money and time."* (4) Isu lingkungan, *"the beach is mangrove beach and not even fresh wind. you can even see snakes if you are lucky"*.

Analisis isi kualitatif berhasil mengidentifikasi tiga tema utama yang secara komprehensif menjelaskan kegagalan pengalaman tamu di TRC Bintang Resort, dimana tema pertama adalah kegagalan fungsional *housekeeping* dan sanitasi. Analisis menunjukkan bahwa masalah kebersihan kamar dan kualitas makanan berada di bawah ambang batas minimum yang dapat diterima, yang dilambangkan dengan kutipan *"not even the homestay standard."* Kegagalan ini, yang dikategorikan sebagai pelanggaran terhadap persyaratan dasar (*must be requirements*), adalah faktor pemicu langsung dari ketidakpuasan tamu dan mengindikasikan adanya kelemahan fundamental dalam prosedur operasional standar (SOP) dan manajemen mutu properti. Tema kedua adalah kegagalan struktural dan pemeliharaan properti yang parah. Data menunjukkan bahwa kerusakan fisik bukan hanya bersifat kosmetik, tetapi sudah menyentuh aspek struktural, sebagaimana dibuktikan oleh masalah kebocoran atap yang meluas (*"rain dropped from everywhere of roof"*). Frasa *"all broken and worn-out"* mengindikasikan bahwa masalah ini bersifat kronis dan merupakan akibat dari tidak adanya pemeliharaan preventif yang berkelanjutan. Kegagalan ini secara langsung merusak dimensi *tangibles* (fisik) dari kualitas layanan dan menghilangkan rasa aman serta kenyamanan yang dicari tamu. Tema ketiga adalah diskrepansi nilai, penyesalan emosional, dan risiko lingkungan. Tema ini menyimpulkan dampak dari dua kegagalan di atas. Tamu, yang menginap untuk mencari ketenangan, justru kembali dengan penyesalan penuh (*full of regret*), yang merupakan indikasi emosi negatif yang kuat. Kegagalan ini memicu penilaian nilai negatif, di mana tamu secara langsung menyatakan bahwa pengalaman tersebut tidak sebanding dengan uang dan waktu yang dikeluarkan (*not worth for your money*). Lebih lanjut,

masalah lingkungan yang tidak dikelola (pantai bakau dan risiko ular) menambah lapisan ketidaknyamanan, menegaskan bahwa resor telah gagal total dalam mengelola baik fasilitas buatan manusia maupun lingkungan alaminya, menghasilkan krisis reputasi dan nilai yang parah.

4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Distribusi tema ulasan negatif, hasil analisis ulasan tamu menunjukkan bahwa keluhan utama menyoroti tiga aspek tematik besar yaitu kerusakan fisik fasilitas, kebersihan buruk, dan kondisi lingkungan yang tidak nyaman. Misalnya, seorang tamu di *google review* menggambarkan TRC Bintang sebagai “a place with nice facilities but now all broken and worn-out” serta mengeluhkan atap bocor hingga “rain dropped from everywhere of roof when raining in the room”. Selain itu ia mencatat bahwa “room cleanness and the food is not even the homestay standard”. Gambaran ini mengonfirmasi kegagalan serius dalam pemeliharaan fisik dan standar *housekeeping*. Berdasarkan kodifikasi ulasan, sebaran persentase tema keluhan negatif dapat divisualisasikan sebagai diagram di gambar 2 adalah isu kerusakan fisik (misalnya fasilitas rusak) menempati porsi terbesar (40%), diikuti kebersihan buruk dan lingkungan tidak nyaman masing-masing sekitar 30%. Temuan ini menggambarkan pentingnya perhatian pengelola terhadap pemeliharaan fasilitas dan kebersihan sebagai sumber utama ketidakpuasan tamu.



Gambar 2: Distribusi tema keluhan tamu di TRC Bintang Resor

Sumber: Olahan peneliti, 2025.

Untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai sumber ketidakpuasan tamu di TRC Bintang Resort, dilakukan analisis tematik terhadap isi ulasan daring dan hasil wawancara dengan pihak manajemen. Analisis ini berfokus pada identifikasi kategori masalah utama yang berkontribusi terhadap terbentuknya pengalaman negatif tamu. Proses pengkodean dilakukan dengan menelaah kata kunci, frasa emosional, dan deskripsi faktual dalam ulasan, yang kemudian dikelompokkan

ke dalam empat dimensi utama: (1) *housekeeping*, (2) fasilitas fisik, (3) dampak emosional, dan (4) lingkungan sekitar. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menafsirkan bagaimana kegagalan operasional dan pemeliharaan di tiap dimensi saling berinteraksi dan memperburuk persepsi tamu terhadap nilai yang diterima. Hasil pengelompokan temuan tersebut disajikan secara ringkas dalam Tabel 1 berikut, yang memuat representasi kutipan langsung dari ulasan serta deskripsi temuan utama berdasarkan tiap dimensi masalah.

Table 1: Kategorisasi temuan berdasarkan dimensi masalah

Dimensi Masalah	Temuan Utama	Sumber
<i>Housekeeping</i>	Toilet bocor sehingga lantai selalu basah, kebersihan kamar dinilai sangat buruk hingga “not even the homestay standard”.	https://www.booking.com
Fasilitas Fisik	AC dan pendingin udara kurang bertenaga: “aircon is not powerful”, pemanas air rusak “water heater not working properly”, Wi-Fi dan tekanan air lemah	https://www.booking.com
Dampak Emosional	Kekecewaan mendalam dan ketidaknyamanan emosional, dimana tamu kembali “come back with full of regret” dan secara eksplisit “not recommend” akibat pengalaman buruk.	google review
Lingkungan Sekitar	Lingkungan pantai tercemar sampah: “trash floating ashore”, populasi nyamuk tinggi “mosquitoes everywhere...”, sehingga area	https://www.booking.com

rekreasi menjadi
tidak nyaman.

Sumber: Olahan peneliti, 2025.

Tabel 1 menampilkan hasil pengelompokan temuan penelitian berdasarkan empat dimensi utama yang menjadi sumber ketidakpuasan tamu di TRC Bintang Resort. Setiap dimensi merepresentasikan aspek kritis yang memengaruhi pengalaman tamu secara fungsional maupun emosional.

Pada dimensi *housekeeping*, permasalahan yang muncul berkaitan erat dengan kebersihan kamar, kondisi sanitasi, serta mutu layanan pembersihan. Ulasan yang menyebut “*room cleanness and the food are not even the homestay standard*” dan kasus pipa toilet bocor menunjukkan lemahnya pengawasan mutu serta ketidaksesuaian dengan standar operasional hotel berbintang. Temuan ini mengindikasikan bahwa departemen *housekeeping* tidak menjalankan protokol kebersihan secara konsisten, sehingga menurunkan persepsi tamu terhadap profesionalisme resor.

Dimensi fasilitas fisik menyoroti kondisi infrastruktur dan sarana utama yang rusak atau tidak berfungsi. Keluhan seperti *air conditioning* (AC) yang tidak bekerja optimal, pemanas air rusak, hingga kebocoran atap memperlihatkan kurangnya perawatan preventif dan minimnya investasi dalam pemeliharaan aset. Fasilitas yang usang dan tidak terawat tidak hanya menurunkan kenyamanan, tetapi juga menimbulkan kesan bahwa resor mengalami degradasi mutu yang serius.

Sementara itu, dimensi lingkungan sekitar menggambarkan kegagalan manajemen dalam menjaga kenyamanan dan kebersihan area eksternal resor. Laporan tentang banyaknya nyamuk, pantai yang tercemar sampah, serta keberadaan satwa liar seperti ular, memperlihatkan ketidakmampuan manajemen mengelola ekosistem alami secara aman dan estetis. Kondisi ini tidak hanya mengurangi nilai rekreasi, tetapi juga menciptakan rasa tidak aman bagi tamu.

Akhirnya, dimensi dampak emosional mencerminkan reaksi psikologis tamu terhadap seluruh pengalaman negatif yang dialami. Pernyataan seperti “*come back with full of regret*” dan “*not recommend unless you want to waste your money and time*” menggambarkan emosi penyesalan, kekecewaan, serta hilangnya kepercayaan terhadap resor. Hal ini menandakan bahwa akumulasi kegagalan di dimensi *housekeeping*, fasilitas, dan lingkungan tidak hanya berdampak pada penilaian rasional, tetapi juga pada aspek afektif yang memengaruhi niat tamu untuk merekomendasikan atau kembali berkunjung.

Secara keseluruhan, deskripsi dalam Tabel 1 mempertegas bahwa ketidakpuasan tamu di TRC Bintang Resort bersifat multidimensional, di mana faktor teknis (fasilitas dan *housekeeping*) berinteraksi

dengan faktor emosional dan lingkungan untuk menghasilkan kesenjangan kualitas total (*total quality gap*) yang signifikan. Temuan ini mengindikasikan perlunya pendekatan terpadu antara pemeliharaan fasilitas, peningkatan kompetensi staf, dan pengelolaan lingkungan yang berkelanjutan guna memulihkan reputasi dan kepercayaan tamu.

Temuan penelitian ini menunjukkan adanya kesenjangan kualitas layanan yang signifikan di TRC Bintang Resort. Berdasarkan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al., (1988), terdapat lima dimensi utama yang menentukan kualitas layanan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dari hasil analisis tematik terhadap ulasan tamu, dua dimensi utama yang paling terdampak adalah *tangibles* dan *reliability*.



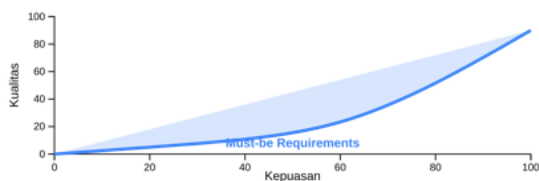
Gambar 3: Analisis SERVQUAL pada TRC Bintang Resort
Sumber: Olahan peneliti, 2025.

Gambar 3 menampilkan diagram donat yang menggambarkan dua dimensi SERVQUAL dengan kesenjangan kualitas terbesar, yaitu *tangibles* dan *reliability*. Segmen terbesar menunjukkan dimensi *tangibles* yang berkaitan dengan kondisi fisik fasilitas yang menurun, seperti atap bocor, perabotan usang, dan kebersihan kamar yang buruk. Segmen lainnya merepresentasikan dimensi *reliability* yang menunjukkan ketidakmampuan *housekeeping* memberikan layanan secara konsisten sesuai standar. Visualisasi ini menegaskan bahwa kelemahan pada aspek fisik dan keandalan layanan merupakan faktor utama penyebab ketidakpuasan tamu di TRC Bintang Resort. Dimensi *tangibles* (aspek fisik) tergambar jelas melalui keluhan terhadap kondisi fasilitas yang “*all broken and worn-out*”, atap yang bocor, serta perabotan usang. Kondisi ini menandakan degradasi elemen fisik yang secara langsung memengaruhi persepsi nilai dan kenyamanan tamu. Dalam konteks industri perhotelan, dimensi *tangibles* berfungsi sebagai representasi visual dari standar kualitas yang ditawarkan. Oleh karena itu, ketika fasilitas tidak terawat, persepsi profesionalisme dan keandalan layanan pun ikut menurun. Dimensi *reliability*, yang berkaitan dengan kemampuan hotel untuk memberikan layanan secara konsisten dan akurat, juga menjadi titik lemah. Keluhan tentang *housekeeping* yang tidak memenuhi standar (“*not even the homestay standard*”) menunjukkan

kegagalan sistematis dalam menjamin kebersihan kamar dan mutu layanan dasar. Kegagalan ini memperlihatkan lemahnya kontrol mutu internal serta tidak adanya tindak lanjut terhadap standar operasional prosedur (SOP). Ketika dimensi reliability terganggu, tamu kehilangan kepercayaan terhadap kredibilitas resor, yang pada akhirnya menurunkan loyalitas dan citra merek.

Lebih jauh, jika dianalisis melalui perspektif Model Kano, temuan ini memperlihatkan bahwa sebagian besar aspek yang gagal dipenuhi termasuk ke dalam kategori “*must-be requirements*” (kebutuhan dasar yang wajib ada). Dalam konteks resor, aspek seperti kebersihan kamar, kenyamanan fasilitas, dan keamanan lingkungan merupakan kebutuhan yang diharapkan oleh semua tamu. Ketika elemen-elemen ini tidak terpenuhi, tamu langsung mengalami ketidakpuasan ekstrem, sebagaimana tergambar dalam pernyataan emosional “*come back with full of regret*”. Sementara itu, elemen “*performance requirements*”, seperti fasilitas tambahan dan estetika lingkungan, juga berkontribusi pada persepsi negatif ketika kualitasnya menurun. Misalnya, pantai yang kotor dan lingkungan penuh nyamuk mengurangi nilai pengalaman yang seharusnya memberikan rasa relaksasi. Kegagalan pada *level* ini memperkuat kesan bahwa resor tidak mampu memenuhi janji pengalaman “*tropical escape*” yang dijanjikan dalam promosi.

Secara konseptual, kesenjangan antara janji dan kenyataan ini menggambarkan kondisi *total quality gap*, yaitu kesenjangan menyeluruh antara ekspektasi dan realisasi mutu layanan. Dalam studi kasus TRC Bintang Resort, *total quality gap* ini disebabkan oleh degradasi simultan pada dimensi fisik (*tangibles*) dan layanan dasar (*reliability*), yang pada akhirnya memicu reaksi emosional negatif (penyesalan, kekecewaan, dan niat untuk tidak merekomendasikan).



Gambar 4: Analisis Model Kano pada TRC Bintang Resort
Sumber: Olahan peneliti, 2025.

Gambar 4 adalah grafik Model Kano menunjukkan hubungan antara tingkat pemenuhan kualitas dan kepuasan tamu. Garis biru yang mewakili *must-be requirements* menggambarkan bahwa sebagian besar aspek yang gagal dipenuhi termasuk kategori kebutuhan dasar (*basic needs*) yang wajib ada. Ketika aspek tersebut tidak terpenuhi misalnya kebersihan kamar, kenyamanan fasilitas, dan keamanan lingkungan maka tamu langsung mengalami ketidakpuasan ekstrem. Area bayangan

biru pada grafik memperlihatkan adanya kesenjangan antara janji layanan dan kenyataan yang diterima, yang dalam konteks penelitian ini disebut sebagai *total quality gap*.

Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya menegaskan relevansi teori *SERVQUAL* dan Model Kano dalam konteks resor tropis, tetapi juga memperluas pemahaman bahwa pengalaman tamu yang buruk dapat bersumber dari kombinasi faktor internal (*housekeeping* dan pemeliharaan) serta eksternal (lingkungan dan manajemen lokasi). Untuk meminimalkan *total quality gap*, manajemen TRC Bintang Resort perlu melakukan revitalisasi fasilitas fisik, memperkuat pengawasan kebersihan, dan menerapkan pendekatan keberlanjutan lingkungan yang terintegrasi.

Hasil penelitian ini memiliki implikasi penting baik secara praktis maupun teoretis dalam konteks manajemen perhotelan dan pariwisata. Dari sisi manajerial, temuan ini menegaskan perlunya penerapan manajemen mutu terpadu (*total quality management*) yang berfokus pada penguatan aspek *housekeeping*, pemeliharaan fasilitas, dan pengelolaan lingkungan secara berkelanjutan. Kegagalan dalam menjaga kebersihan kamar dan kerusakan fisik fasilitas di TRC Bintang Resort menunjukkan bahwa sistem pengawasan operasional belum dijalankan secara efektif. Oleh karena itu, pihak manajemen perlu memperketat kontrol mutu dengan melakukan audit kebersihan secara berkala, memperbarui standar prosedur operasional (SOP), serta memberikan pelatihan berkelanjutan bagi staf *housekeeping* agar selaras dengan standar layanan internasional.

Selain itu, pemeliharaan fasilitas fisik harus diprioritaskan melalui penerapan sistem pemeliharaan preventif yang berkelanjutan. Kondisi seperti kebocoran atap, kerusakan perabot, dan gangguan pendingin udara memperlihatkan kurangnya investasi dalam pemeliharaan jangka panjang. Dengan memperbaiki sistem ini, manajemen dapat mencegah penurunan kenyamanan dan memperpanjang umur aset properti. Di sisi lain, pengelolaan lingkungan sekitar resor juga menjadi bagian integral dari upaya peningkatan kualitas. Lingkungan pantai yang tercemar dan tingginya populasi nyamuk mencerminkan kegagalan dalam menjaga keseimbangan ekosistem alami. Implementasi strategi berbasis *eco-resort management* dapat menjadi solusi yang tidak hanya meningkatkan kenyamanan tamu tetapi juga memperkuat citra resor sebagai destinasi yang ramah lingkungan dan bertanggung jawab secara sosial.

Dari perspektif teoritis, penelitian ini memperluas pemahaman terhadap konsep kesenjangan kualitas total (*total quality gap*) dalam konteks resor tropis. Analisis terhadap data ulasan tamu menunjukkan bahwa kegagalan yang terjadi di

TRC Bintang Resort terutama bersumber dari dimensi *tangibles* dan *reliability* dalam model *SERVQUAL* (Parasuraman et al., 1988). Keduanya merupakan dimensi fundamental yang menentukan persepsi tamu terhadap profesionalisme dan keandalan layanan. Ketika fasilitas fisik mengalami degradasi dan kebersihan kamar tidak terjaga, maka kepercayaan tamu terhadap reputasi resor menurun secara signifikan.

Lebih lanjut, interpretasi temuan melalui Model Kano menunjukkan bahwa sebagian besar keluhan tamu termasuk ke dalam kategori *must-be attributes*, yakni elemen dasar yang diharapkan oleh pelanggan dan jika tidak terpenuhi akan menimbulkan ketidakpuasan ekstrem. Aspek seperti kebersihan, kenyamanan tempat tidur, keamanan lingkungan, dan kondisi fasilitas dasar merupakan kebutuhan minimal yang wajib dipenuhi oleh setiap resor. Kegagalan pada *level* ini tidak dapat dikompensasi dengan keunggulan pada fitur tambahan seperti fasilitas hiburan atau layanan personalisasi. Dengan demikian, fokus utama peningkatan kualitas di TRC Bintang Resort seharusnya diarahkan pada pemenuhan atribut dasar ini terlebih dahulu sebelum mengembangkan aspek layanan tambahan.

Penelitian ini juga memberikan kontribusi teoretis terhadap literatur manajemen pariwisata berkelanjutan, dengan menunjukkan bahwa kualitas lingkungan fisik memiliki hubungan erat dengan persepsi pengalaman emosional tamu. Dalam konteks resor pesisir tropis, lingkungan alam bukan hanya latar estetis, melainkan komponen integral dari sistem kualitas layanan (*service quality ecosystem*). Kegagalan dalam menjaga kebersihan lingkungan dan keamanan ekologi akan berdampak langsung pada emosi dan persepsi nilai tamu. Oleh karena itu, pengelolaan lingkungan yang holistik menjadi bagian penting dari strategi peningkatan kualitas layanan dan reputasi destinasi.

Secara keseluruhan, implikasi penelitian ini memperkuat pandangan bahwa pengalaman negatif tamu di sektor perhotelan bukan semata akibat dari kegagalan individu dalam pelayanan, melainkan hasil dari kelemahan sistemik yang mencakup dimensi operasional, struktural, dan lingkungan. Perbaikan kualitas layanan di TRC Bintang Resort harus dilakukan melalui pendekatan lintas departemen, di mana departemen *housekeeping*, teknik, makanan dan minuman, serta manajemen lingkungan bekerja secara sinergis dalam satu sistem manajemen mutu terpadu. Dengan langkah tersebut, TRC Bintang Resort dapat mengubah pengalaman negatif yang dialami tamu menjadi momentum pembelajaran organisasi dan fondasi untuk membangun reputasi baru yang berorientasi pada kualitas dan keberlanjutan.

5 KESIMPULAN

Penelitian ini mengungkap bahwa pengalaman negatif tamu di TRC Bintang Resort merupakan hasil dari kegagalan sistemik pada tiga aspek utama: *housekeeping*, fasilitas fisik, dan lingkungan sekitar. Kegagalan *housekeeping* terlihat dari standar kebersihan kamar yang sangat rendah. Fasilitas fisik mengalami degradasi serius seperti atap bocor, AC tidak berfungsi, serta perabotan yang usang. Sementara itu, lingkungan sekitar yang kurang terkelola misalnya area pantai kotor, banyak nyamuk, dan kemunculan hewan liar menambah ketidaknyamanan tamu. Akumulasi kegagalan ini memicu dampak emosional negatif, termasuk rasa kecewa dan penyesalan mendalam, yang memperkuat terjadinya total quality gap antara ekspektasi dan realitas pelayanan. Mengacu pada *SERVQUAL*, gap terbesar terjadi pada dimensi *tangibles* dan *reliability*, yang keduanya merupakan *must-be attributes* dalam Model Kano. Artinya, ketidakmampuan resor memenuhi kebutuhan dasar menyebabkan ketidakpuasan ekstrem dan merusak reputasi jangka panjang resor. Penelitian ini menegaskan bahwa kualitas layanan dasar dan pemeliharaan fasilitas yang konsisten merupakan fondasi reputasi destinasi. Tanpa pengelolaan *housekeeping*, infrastruktur, dan lingkungan yang baik, pengalaman tamu akan tetap berada pada level negatif meskipun lokasi resor tergolong premium.

Saran untuk peneliti selanjutnya supaya dapat memperluas sumber data dengan menggunakan lebih banyak ulasan dari berbagai platform agar pola ketidakpuasan tamu terlihat lebih akurat. Pendekatan metode campuran juga dapat dipertimbangkan untuk menggabungkan analisis naratif dengan data kuantitatif sehingga hasilnya lebih komprehensif. Selain itu, studi yang membandingkan resor lain di wilayah pesisir atau penelitian yang memantau perubahan kualitas layanan dari waktu ke waktu akan membantu memberikan gambaran yang lebih mendalam. Penelitian lanjutan juga dapat menyoroti aspek pengelolaan lingkungan resor untuk memahami hubungan antara kondisi fisik, kenyamanan tamu, dan persepsi nilai secara keseluruhan.

ACKNOWLEDGEMENTS

Penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak manajemen TRC Bintang Resort atas kerja sama dan waktu yang diberikan selama proses wawancara, serta kepada seluruh partisipan yang telah berpartisipasi melalui ulasan dan tanggapan daring yang menjadi sumber data penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada rekan sejawat

dan dosen pembimbing yang telah memberikan masukan berharga dalam penyusunan penelitian ini.

REFERENCES

- Aldabbagh, A., Neyazi, D., Alsahafi, M., Sarhan, A., & Palaniswamy, T. (2022). Improving the Quality of The Housekeeping Management Process for Stay at Bridge Suites Hotel. *Journal of Advances in Humanities Research*. <https://doi.org/10.56868/jadur.v1i1.9>.
- Apsari, F., & Novitaningtyas, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Ditinjau Dari Dimensi Servqual Terhadap Loyalitas Tamu Hotel Saraswati. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*. <https://doi.org/10.47747/jnmpsdm.v3i3.779>.
- Ardi Surwiyanta & Siti Warsih (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Customer Service Kereta Api Bandara Yogyakarta Internasional Airport. (2025). *Journal of Tourism and Economic*, 7(2), 119-134. <https://doi.org/10.36594/jtec/dg43sb95>.
- Arsawan, I. W. E., Kazancoglu, Y., Suhartanto, D., Koval, V., Brien, A., & Jabar, N. A. B. A. (2025). Understanding environmental performance in hospitality industry: role of green human resource management, environmental strategy, environmental legitimacy and green innovation. *International Journal of Mathematical, Engineering and Management Sciences*, 10(1), 43. https://www.researchgate.net/publication/388602909_Understanding_Environmental_Performance_in_Hospitality_Industry_Role_of_Green_Human_Resource_Management_Environmental_Strategy_Environmental_Legitimacy_and_Green_Innovation.
- Athallah, A., Suliswanto, M., & Sari, N. (2024). Peran Sektor Pariwisata Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Di Asean 4 (Thailand, Singapore, Malaysia, Dan Indonesia). *Jurnal Industri Pariwisata*. <https://doi.org/10.36441/pariwisata.v7i1.2059>.
- Au-Yong, C., Hoh, P., & Amos, D. (2024). Enhancing the Maintenance Practice to Improve Guests' Satisfaction in the Hotels Industry. *Built Environment Journal*. <https://doi.org/10.24191/bej.v21i1.477>.
- Ban, H., Choi, H., Choi, E., Lee, S., & Kim, H. (2019). Investigating Key Attributes in Experience and Satisfaction of Hotel Customer Using Online Review Data. *Sustainability*. <https://doi.org/10.3390/su11236570>.
- Dioko, L., & Guo, J. (2024). Signs of imminent collapse: Can hotel bankruptcy or failure be predicted from guest reviews? *International Journal of Hospitality Management*. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2024.103711>.
- El-Adly, M., Souiden, N., & Khalid, A. (2024). The impact of emotional perceived value on hotel guests' satisfaction, affective commitment and loyalty. *Consumer Behavior in Tourism and Hospitality*. <https://doi.org/10.1108/cbth-11-2023-0207>.
- Fadli, M. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, 21, 33-54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>.
- Fajrin, A., Wijayanto, G., & Kornita, S. (2021). Pengaruh Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan dan Minat Berkunjung Kembali Wisatawan Candi Muara Takus Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar. *Jurnal Ekonomi KIAT*. [https://doi.org/10.25299/kiat.2021.vol32\(1\).7406](https://doi.org/10.25299/kiat.2021.vol32(1).7406).
- Gentah Sulfindarnarko, Kiki Rizki Makiya, Moch. Nur Syamsu (2024). Keterkaitan Faktor Electronic Word of Mouth dan Aksesibilitas dengan keputusan berkunjung Di Umbul Kemanten Klaten. (2024). *Journal of Tourism and Economic*, 7(1), 79-90. <https://doi.org/10.36594/jtec/5ka4sw07>.
- Gozaly, J., & Talar, Y. (2021). Analisis Kualitas Layanan Administrasi Bagi Masyarakat (Studi Kasus: Kantor Kecamatan Di Bandung Utara). *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*. <https://doi.org/10.14710/jati.16.2.93-101>.
- Hermawan, H., Safa'at, A., & Annisa, N. (2024). An analysis of the Puri Brata Resort & Gallery building's design from an environmental aesthetics and sustainability perspective. *Building Engineering*. <https://doi.org/10.59400/be.v2i2.1316>.
- Huang, S., Liang, L., & Choi, H. (2022). How We Failed in Context: A Text-Mining Approach to Understanding Hotel Service Failures. *Sustainability*. <https://doi.org/10.3390/su14052675>.
- Kamal, M., Shattar, N., Azhar, F., Jafri, T., & Kamal, E. (2025). Perceived Value Dimensions and Guest Satisfaction: An Analysis of Functional, Social and Emotional Values in Five-Star Hotel Organizations. *Information Management and Business Review*. [https://doi.org/10.22610/imbr.v17i1\(i\)s.4438](https://doi.org/10.22610/imbr.v17i1(i)s.4438).
- Kartini, M., Abrian, Y., & Wulansari, N. (2023). Kepuasan Pengunjung Pada Fasilitas Wisata di Daya Tarik Wisata Safari Lagoi Bintan Kepulauan Riau. *Jurnal Kajian Pariwisata Dan Bisnis Perhotelan*. <https://doi.org/10.24036/jkpbp.v4i1.50972>.
- Kim, Y., & Kim, H. (2022). The Impact of Hotel Customer Experience on Customer Satisfaction through Online Reviews. *Sustainability*. <https://doi.org/10.3390/su14020848>.
- Koh, C., Suhartanto, D., Brien, A., Andrianto, T., Saputra, E., & Abnur, A. (2024). Attitudes and behaviour intention in consuming plant-based food: Evidence from young tourists in Indonesia. *Tourism and hospitality management*, 30(2), 259-268. <https://researcharchive.lincoln.ac.nz/items/18fdb77e-1f57-4044-be9a-4a2d93fb5f61>.
- Kurnia, O., Lapotulo, N., Simatupang, D. T., & Hermawati, N. N. (2023). Analisis beban kerja room attendant di Asialink Hotel Kota Batam. *Journal of Tourism and Economic*, 6(1), 1-10. <https://jurnal.stieparapi.ac.id/index.php/jtec/article/view/1>.
- Lo, A., & Yeung, M. (2020). Brand prestige and affordable luxury: The role of hotel guest experiences. *Journal of Vacation Marketing*, 26, 247 - 267. <https://doi.org/10.1177/1356766719880251>.
- Lončar, J., & Čerović, S. (2023). The Factors Influencing Overall Guest Experience in Hotels in Southeast Europe. *Teme*. <https://doi.org/10.22190/teme2203180091>.
- Nathasya, N., Taskia, S., & Ranius, A. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Housekeeping Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu di Hotel Shofa Marwah Palembang. *MBIA*. <https://doi.org/10.33557/mbia.v22i2.2556>.
- Nurlaili, S., & Wijoyo, T. (2024). Analisis Kepuasan Tamu: Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pada D'Senopati

- Malioboro Grand Hotel Yogyakarta. *Scientific Journal of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business*. <https://doi.org/10.37481/sjr.v7i4.942>.
- Oleśniewicz, P., Pytel, S., Markiewicz-Patkowska, J., Szromek, A., & Jandová, S. (2020). A Model of the Sustainable Management of the Natural Environment in National Parks A Case Study of National Parks in Poland. *Sustainability*, 12, 2704. <https://doi.org/10.3390/su12072704>.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pratomo, A. (2020). Implementasi Pelestarian Bangunan Hotel Sebagai Bangunan Bersejarah Berwujud (Studi Kasus Pada Hotel Majapahit Surabaya Dan Grand Inna Yogyakarta), 2, 108-121. <https://doi.org/10.36441/pariwisata.v2i2.37>.
- Priatmoko, Setiawan & Dávid Lóránt (2021). A Story of a Cup of Coffee Review of Google Local Guide Review. Proceedings of the 4th Forum in Research, Science, and Technology (FIRST-T3-20). Atlantis Highlights in Social Sciences, Education and Humanities, volume 1. Atlantis Press B.V. <https://www.atlantispress.com/proceedings/first-t3-20/125951743>.
- Priatmoko, Setiawan & Kabil, Moaaz & Magda, Robert & Pallás, Edith & Dr. Dávid, Lóránt Dénes. (2021). Bali and the next proposed tourism development model in Indonesia. XIII. 161-180. https://www.researchgate.net/publication/356839146_Bali_and_the_next_proposed_tourism_development_model_in_Indonesia.
- Priatmoko, S., & Dávid, L.D. (2021). Winning Tourism Digitalization Opportunity in The Indonesia Cbt Business. *GeoJournal of Tourism and Geosites*, 37(3), 800–806. <https://doi.org/10.30892/gtg.37309-711>. https://www.researchgate.net/profile/Setiawan-Priatmoko-2/publication/354820637_Winning_tourism_digitalization_opportunity_in_the_Indonesia_CBT_business/links/614e11f8154b3227a8a8ada4/Winning-tourism-digitalization-opportunity-in-the-Indonesia-CBT-business.pdf
- Priatmoko, S., Panghastuti, T., & Murti, A. (2021). The Power of Flowers: Hungarian Tourism through Indonesian Lens. In IOP Conference Series: Earth and Environmental Science (Vol. 704, No. 1, p. 012013). *IOP Publishing. S Priatmoko et al. 2021 IOP Conf. Ser.: Earth Environ. Sci.* 704 012013. DOI 10.1088/1755-1315/704/1/012013.
- Rissa Raehana Purwanto & Yesi Aprianti (2025). Partisipasi Masyarakat Kelompok Sadar Wisata Terhadap Peningkatan Kesejahteraan Pada Objek Wisata Buatan di Kota Balikpapan. (2025). *Journal of Tourism and Economic*, 8(1), 23-39. <https://doi.org/10.36594/jtec/adrev628>.
- Rofii, E., & Pangestoeti, W. (2024). Analisa Perkembangan Industri Halai Di Kepulauan Riau. *Jurnal Manajemen Rekayasa dan Inovasi Bisnis*. <https://doi.org/10.62375/jmrib.v3i1.361>.
- Sánchez-Franco, M., & Rey-Tienda, S. (2023). The role of user-generated content in tourism decision-making: an exemplary study of Andalusia, Spain. *Management Decision*. <https://doi.org/10.1108/md-06-2023-0966>.
- Sari, E. R., Lapotulo, N., Afriani, M., & Pratama, T. (2023). The Application of Room Attendant Empathy in Service at Aston Batam Hotel & Residence. *Media Wisata*, 21(2), 296-306. <https://doi.org/10.36276/mws.v21i2.520>. <https://jurnal.ampta.ac.id/index.php/MWS/article/view/520>.
- Sinaga, H. B. A., & Nensi Lapotulo. (2022). Peranan Room Attendant Dalam Menangani Hygiene Dan Sanitasi Kamar Di Os Hotel Batu Aji Batam. *Jurnal Mekar*, 1(2), 62–68. <https://doi.org/10.59193/jmr.v1i2.65>.
- Suhartapa & Nur Rafida (2014). Pengaruh Citra Destinasi Dan Electronic Word of Mouth (E-WOM) Terhadap Minat Kunjung Wisatawan Di Simpang Lima Gumul Kediri. (2024). *Journal of Tourism and Economic*, 7(1), 51-64. <https://doi.org/10.36594/jtec/mrc9qh15>.
- Suriyani, N., Susila, I., & Wirya, I. (2023). Analysis of Guest Room Service by Room Attendants in the Housekeeping Department. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*. <https://doi.org/10.37484/jmph.070210>.
- Tutur Wicaksono & Csaba Bálint Illes (2022). Investigating priority service attribute for online travel agencies (OTA) mobile app development using AHP framework. (2022). *Journal of Tourism and Economic*, 5(2), 120-129. <https://doi.org/10.36594/jtec/kbr7v203>.
- Vears, D., & Gillam, L. (2022). Inductive content analysis: A guide for beginning qualitative researchers. Focus on Health Professional Education: *A Multi-Professional Journal*. <https://doi.org/10.11157/fohpe.v23i1.544>.
- Wang, Y., Zou, Z., & So, K. (2025). Uncovering heterogeneity in customers' cleanliness perceptions and its impact on visit intentions: Findings from a multi-method analysis. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 42, 208 - 221. <https://doi.org/10.1080/10548408.2025.2453912>.
- Wen, J., Lin, Z., Liu, X., Xiao, S., & Li, Y. (2020). The Interaction Effects of Online Reviews, Brand, and Price on Consumer Hotel Booking Decision Making. *Journal of Travel Research*, 60, 846 - 859. <https://doi.org/10.1177/0047287520912330>.
- Yang, Y., Lin, M., & Magnini, V. (2023). Do guests care more about hotel cleanliness during COVID-19? Understanding factors associated with cleanliness importance of hotel guests. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. <https://doi.org/10.1108/ijchm-08-2022-0956>.
- Yuliyani & Suharto (2022). Pengaruh ewom di Instagram terhadap minat berkunjung dan dampaknya terhadap keputusan berkunjung wisatawan di Yogyakarta (studi kasus pada akun @explorejogja). (2022). *Journal of Tourism and Economic*, 5(2), 161-177. <https://doi.org/10.36594/jtec/ez5brw89>.
- Zaid, S., Zaid, L., Esfandiari, M., & Hasan, Z. (2021). Green roof maintenance for non-residential buildings in tropical climate: case study of Kuala Lumpur. *Environment, Development and Sustainability*, 24, 2471-2496. <https://doi.org/10.1007/s10668-021-01542-6>.
- Zhao, M., Liu, M., Xu, C., & Zhang, C. (2023). Classifying travellers' requirements from online reviews: an improved Kano model. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. <https://doi.org/10.1108/ijchm-06-2022-0726>.