



Pengaruh Kinerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan terhadap Pengalaman Tamu di *Sunsetfalls Gardens and Resort Magelang*

Indra Wibowo ^{1*}, Emmelia Nadira Satiti ², Titik Akiriningsih ³, Sugiman ⁴

¹⁻³ Mahasiswa Kepariwisata, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid, Indonesia

*Penulis Korespondensi: indrawib2004@yahoo.com

Abstract. *This study aims to analyze the effects of employee performance on guest experience, the effect of service quality on guest experience, and the simultaneous effects of both variables at Sunsetfalls Gardens and Resort Magelang. The study employed a quantitative approach with an associative design and a cross-sectional method. Data were collected from 100 respondents selected through purposive sampling, with the criteria that respondents had used the resort's facilities or services and had direct interactions with employees. Data were gathered using a five-point Likert-scale questionnaire and analyzed using multiple linear regression, t-test, F-test, and the coefficient of determination. The findings indicate that perceived employee performance has a positive and significant effect on guest experience, with a regression coefficient of 0.372, a t-value of 5.056, and a significance level of <0.001. Service quality also has a positive and significant effect on guest experience, with a regression coefficient of 0.436, a t-value of 8.625, and a significance level of <0.001. Simultaneously, employee performance and service quality significantly affect guest experience, as indicated by an F-value of 71.165 and a significance level of <0.001. The Adjusted R Square value of 0.586 indicates that the two independent variables explain 58.6% of the variation in guest experience, while the remaining 41.4% is attributable to other factors outside the research model. Based on the Standardized Coefficients Beta, service quality has a relatively stronger effect on guest experience than perceived employee performance, with a Beta value of 0.588. These findings indicate that improving guest experience requires continuous efforts to strengthen employee performance and enhance service quality.*

Keywords: *Employee Performance; Guest Experience; Nature-Based Resort; Service Quality; Standardized Coefficients Beta.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kinerja karyawan terhadap pengalaman tamu, pengaruh kualitas pelayanan terhadap pengalaman tamu, serta pengaruh kedua variabel tersebut secara simultan di *Sunsetfalls Gardens and Resort Magelang*. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif dan metode *cross-sectional*. Data dikumpulkan dari 100 responden yang dipilih melalui *purposive sampling*, dengan kriteria pernah menggunakan fasilitas atau layanan resort dan berinteraksi langsung dengan karyawan. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner berskala Likert lima tingkat, sedangkan analisis data menggunakan regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan yang dipersepsikan tamu berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengalaman tamu, dengan koefisien regresi 0,372, nilai t 5,056, dan signifikansi <0,001. Kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan, dengan koefisien regresi 0,436, nilai t 8,625, dan signifikansi <0,001. Secara simultan, kinerja karyawan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap pengalaman tamu, dengan nilai F sebesar 71,165 dan signifikansi <0,001. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,586 menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan 58,6% variasi pengalaman tamu, sedangkan 41,4% lainnya dipengaruhi faktor lain di luar model penelitian. Berdasarkan nilai *Standardized Coefficients Beta*, kualitas pelayanan memiliki pengaruh relatif lebih kuat terhadap pengalaman tamu dibandingkan kinerja karyawan, dengan nilai Beta sebesar 0,588. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan pengalaman tamu perlu didukung melalui penguatan kinerja karyawan dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Kinerja Karyawan; Kualitas Pelayanan; Pengalaman Tamu; *Nature-Based Resort*; *Standardized Coefficients Beta*.

1. LATAR BELAKANG

Keberhasilan sektor pariwisata dan perhotelan sangat ditentukan oleh kapasitas penyedia jasa dalam memberikan pelayanan prima sekaligus mengonstruksi pengalaman yang berkesan bagi para pelanggannya. Di tengah dinamisnya kompetisi industri hospitality, keunggulan

bersaing tidak lagi semata-mata bertumpu pada penetapan harga atau kelengkapan fasilitas fisik, melainkan pada kemampuan akomodasi dalam menciptakan nilai tambah melalui rangkaian pengalaman yang dirasakan tamu. Pembentukan nilai bagi konsumen sangat bergantung pada elemen pengalaman, mengingat setiap bentuk pelayanan dan interaksi sosial yang terjadi selama kunjungan akan meninggalkan impresi mendalam. Pengalaman tamu (guest experience) ini terwujud dari rentetan titik temu pelayanan (service encounters), baik yang melibatkan kontak antarpribadi dengan staf, pemanfaatan fasilitas, maupun perjumpaan dengan lingkungan sekitar. Impresi tersebut tidak terbatas pada aspek materiil yang diterima secara fisik, melainkan mencakup tata cara tamu diperlakukan, efektivitas pemenuhan kebutuhan, serta kualitas proses pelayanan secara keseluruhan. Oleh sebab itu, efektivitas suatu akomodasi dalam menghadirkan pengalaman yang positif amat bergantung pada kualitas sumber daya manusia yang berhadapan langsung dengan konsumen.

Studi ini secara spesifik mengambil latar pada nature-based resort, yakni jenis akomodasi komersial yang menempatkan bentang alam terbuka (natural scenery) sebagai daya tarik utama produk wisata, di mana penyediaan fasilitas fisik (experiencescape), wahana aktivitas, serta tata kelola pelayanan dirancang khusus untuk menciptakan harmonisasi interaksi antara tamu dan lingkungan alam. Dalam konteks operasional hospitality, kinerja personel garis depan (frontline staff) memegang peranan vital dalam merajut pengalaman tamu. Karyawan yang berhubungan langsung dengan pengunjung menjadi cermin utama pelayanan, sehingga kecakapan mereka dalam menyampaikan informasi, merespons permintaan, memahami kebutuhan, serta mengatasinya keluhan dapat diuji dan dirasakan langsung oleh pelanggan. Hal ini menjadikan kinerja karyawan yang dipersepsikan tamu (perceived employee performance) sebagai konstruk penting, sebab evaluasi tamu atas kualitas interaksi interpersonal tersebut akan mewarnai penilaian mereka terhadap keseluruhan masa menginap di resort. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan hotel terbentuk dari beberapa dimensi, termasuk kepedulian staf, keramahan, kenyamanan, dan efisiensi pelayanan (Leutwiler-Lee et al., 2023; Putri et al., 2025).

Di samping faktor kinerja sumber daya manusia, mutu pelayanan (service quality) memegang andil yang tidak kalah krusial dalam membentuk impresi pengunjung. Penyampaian jasa yang cermat, tanggap, menjamin rasa aman, mengedepankan empati, serta ditopang oleh sarana pendukung yang memadai akan mendorong lahirnya evaluasi positif dari para tamu. Evaluasi terhadap mutu jasa dalam sektor perhotelan umumnya merujuk pada lima dimensi utama SERVQUAL yang digagas Parasuraman et al., meliputi keandalan (reliability), kesiapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles).

Kelima kelengkapan dimensi ini memungkinkan pengukuran pelayanan dilakukan secara menyeluruh, baik pada aspek proses interaksi, fasilitas pendukung, maupun luaran jasa yang diterima (Eliza et al., 2023).

Relevansi antara kualitas sumber daya manusia dan mutu pelayanan terhadap persepsi pelanggan telah dibuktikan oleh sejumlah penelitian sebelumnya. Sugiman (2021) menggarisbawahi bahwa efektivitas kerja petugas roomboy yang tecermin dari tingkat keterampilan, kedisiplinan, serta rasa tanggung jawab memiliki hubungan erat dengan standar pelayanan bagian housekeeping di Hotel Harris Batam Center. Temuan ini menegaskan pentingnya penguasaan tugas karyawan dalam mengukuhkan standar pelayanan hotel. Pada studi lain, Andriani, Akiriningsih, dan Sagala (2022) menguji kualitas pelayanan Guest Relation Officer di Swiss-Belhotel Solo dengan kerangka lima dimensi SERVQUAL, yang mana hasilnya mengonfirmasi bahwa kelima aspek tersebut berkontribusi nyata dalam mendongkrak kepuasan tamu kategori VIP. Selain itu, dalam spektrum fasilitas resort, Seingo et al. (2025) mengungkapkan bahwa dimensi jaminan (assurance) dan tingkat kepercayaan menjadi fondasi utama yang membentuk pengalaman tamu selama menginap. Temuan mengenai peran karyawan frontline juga didukung oleh Hu et al. (2022), yang menunjukkan bahwa ulasan tamu dapat digunakan untuk menilai peran dan kinerja karyawan frontline hotel (Towifin et al., 2026).

Kendati studi terdahulu telah memberikan landasan teoritis yang berharga, pemetaan literatur secara kritis menunjukkan adanya celah penelitian yang perlu disempurnakan. Pertama, sebagian besar studi terdahulu cenderung menilai efektivitas kerja staf berdasarkan kriteria penilaian internal manajemen atau pemenuhan deskripsi tugas, sementara eksplorasi kinerja karyawan dari kacamata persepsi langsung pelanggan (perceived employee performance) terhadap perilaku nyata saat interaksi pelayanan masih terbilang minim. Kedua, mayoritas pengujian kualitas pelayanan (SERVQUAL) umumnya hanya dibatasi pada variabel kepuasan pelanggan atau niat kunjungan ulang, padahal cakupan guest experience jauh lebih luas mencakup dimensi kognitif, emosional, dan sensorik. Ketiga, masih terbatas penelitian yang mengombinasikan perceived employee performance (dimensi interpersonal manusia) dan service quality (dimensi keandalan sistem dan fasilitas) secara simultan untuk memprediksi guest experience, khususnya dalam konteks akomodasi berbasis alam (nature-based resort).

Sisi kebaruan dari penelitian ini mengembangkan model empiris yang menempatkan kinerja karyawan yang dipersepsikan tamu dan kualitas pelayanan sebagai dua determinan yang saling melengkapi dalam menjelaskan pengalaman tamu pada konteks nature-based resort. Keberadaan Sunsetfalls Gardens and Resort Magelang sebagai akomodasi berkonsep

nature-based resort mengandalkan keindahan alam sekitar sebagai nilai jual utamanya. Walaupun demikian, keunggulan panorama alam dan fasilitas fisik tidak secara otomatis menjamin lahirnya pengalaman yang berkesan apabila tidak diselaraskan dengan kesigapan staf serta keandalan sistem pelayanan yang konsisten. Menjawab kesenjangan ini menjadi krusial karena guest experience di resort alam bersifat kompleks, yang mana impresi positif hanya dapat terbangun melalui sinergi yang harmonis antara daya tarik alam, kualitas interaksi karyawan, dan kualitas pelayanan yang diterima.

Berdasarkan pertimbangan akademis dan praktis tersebut, pengujian ini dilakukan guna mengevaluasi pengaruh kinerja karyawan yang dipersepsikan tamu serta kualitas pelayanan terhadap pengalaman tamu di Sunsetfalls Gardens and Resort Magelang, baik secara parsial maupun simultan. Secara manajerial, luaran dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan komprehensif bagi pengelola resort dalam memetakan prioritas perbaikan, baik dalam kerangka pengembangan kompetensi perilaku staf melalui pelatihan maupun pemeliharaan standar keandalan mutu pelayanan secara berkesinambungan. Untuk menegaskan fokus kajiannya, penelitian ini dirumuskan dalam judul “Pengaruh Kinerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan terhadap Pengalaman Tamu di Sunsetfalls Gardens and Resort Magelang.”

2. KAJIAN TEORITIS

Dalam dinamika industri perhotelan, kinerja karyawan (*perceived employee performance*) memainkan peran yang sangat sentral. Kinerja di sini tidak sekadar diukur dari seberapa cepat seorang staf menyelesaikan daftar tugasnya (*task performance*), melainkan mencakup bagaimana mereka bersikap, berkomunikasi, dan membina interaksi dengan tamu (*contextual performance*). Karena industri *hospitality* berfokus pada pelayanan langsung, setiap tindakan staf garis depan (*frontline*) dapat dengan mudah diamati dan dirasakan oleh tamu. Keramahan, kepekaan terhadap kebutuhan pengunjung, serta ketepatan dalam memberi solusi menjadi cermin dari kinerja pelayanan mereka. Sugiman (2021) menggarisbawahi bahwa keterampilan, kedisiplinan, dan rasa tanggung jawab karyawan merupakan fondasi utama yang menjaga keandalan operasional perhotelan. Temuan tersebut sejalan dengan Hu et al. (2022) yang menunjukkan bahwa peran dan kinerja karyawan *frontline* tercermin dalam pengalaman pelayanan yang dinilai pelanggan. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa faktor pada diri karyawan dapat berkaitan dengan *service performance* hotel (Chang et al., 2024).

Sementara itu, kualitas pelayanan (*service quality*) menggambarkan bagaimana tamu menilai kesesuaian antara harapan yang mereka miliki dengan kenyataan yang dirasakan selama menginap. Merujuk pada konsep *SERVQUAL* yang digagas oleh Parasuraman et al.,

penilaian ini bertumpu pada lima dimensi utama: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), serta empati (*empathy*). Di lingkungan resort, perjalanan tamu merasakan pelayanan terjadi di banyak titik kontak, dimulai dari proses pemesanan kamar, penyambutan saat tiba, kebersihan ruang menginap, ketersediaan fasilitas pendukung, hingga proses kepulangan. Adhikari et al. (2023) menjelaskan bahwa pada akomodasi berkonsep resort, penilaian kualitas pelayanan merupakan perpaduan antara fasilitas fisik, kelancaran transaksi, kepraktisan aktivitas, dan kenyamanan suasana secara menyeluruh. Hal ini sejalan dengan temuan Kalnaovakul dan Promsivapallop (2023) yang menunjukkan bahwa kepuasan atas kualitas pelayanan resort lahir dari kombinasi keasrian lingkungan, keandalan sistem operasional, serta kesigapan staf dalam melayani. Bukti lain menunjukkan bahwa persepsi tamu terhadap *service quality* bersifat multidimensional dan mencakup aspek *caring service*, *friendliness*, *comfort*, serta *service efficiency* (Leutwiler-Lee et al., 2023).

Pengalaman tamu (*guest experience*) sendiri merupakan muara dari seluruh impresi, emosi, dan respons psikologis yang dirasakan seseorang sepanjang masa kunjungannya. Pengalaman berbeda dengan kepuasan sesaat karena *guest experience* bersifat holistik dan membekal dalam ingatan tamu. Melalui kacamata konsep *experiencescape* (Fan et al., 2023), pengalaman menginap di resort dibentuk oleh berbagai rangsangan lingkungan, lanskap alam, fasilitas rekreasi, serta kehangatan interaksi sosial di dalamnya. Khusus pada akomodasi berbasis alam (*nature-based resort*), pengalaman menginap menjadi terasa istimewa karena tamu mencari ketenangan dan kesegaran alam yang dibalut kenyamanan layanan. Seingo et al. (2025) menambahkan bahwa rasa aman (*assurance*), kepercayaan, dan ketulusan perhatian yang dirasakan tamu merupakan kunci utama yang mengukir pengalaman menginap yang mengesan.

Secara logika kausalitas, Kinerja Karyawan (X_1) berperan langsung dalam membentuk Pengalaman Tamu (Y) melalui sentuhan interspersial (*human-to-human encounter*). Karyawan garis depan adalah "wajah" utama dari resort. Ketika staf menunjukkan kinerja yang hangat, peka, dan sigap, seperti menyapa dengan tulus, mendengarkan keluhan dengan empati, serta tanggap memenuhi kebutuhan tamu merasa dihargai secara personal. Sentuhan kemanusiaan inilah yang mengubah pelayanan rutin menjadi momen-momen emosional yang berkesan (*memorable moments*). Sebaliknya, jika perilaku staf terkesan acuh atau lambat, tamu akan merasa tidak nyaman dan persepsi atas pengalaman menginap mereka akan langsung menurun, terlepas dari seberapa indahny fasilitas yang ada.

Di sisi lain, Kualitas Pelayanan (X_2) berkontribusi membentuk Pengalaman Tamu (Y) melalui kenyamanan sistemik dan lingkungan fisik (*systemic and environmental encounter*). Kualitas pelayanan memastikan bahwa janji-janji fasilitas dan kemudahan dapat dinikmati tamu tanpa kendala. Ketika dimensi *SERVQUAL* terpenuhi, seperti kamar yang bersih dan siap pakai, ketersediaan sarana rekreasi yang terawat, kemudahan akses informasi, serta lingkungan yang aman, tamu akan merasakan kenyamanan sensorik dan kedamaian pikiran. Keandalan sistem ini meminimalkan rasa cemas maupun kerepotan tamu (*customer effort*), sehingga mereka bisa benar-benar rileks dan menikmati liburannya.

Pada akhirnya, Kinerja Karyawan (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) bekerja secara beriringan dalam menciptakan Pengalaman Tamu (Y) yang utuh dan berkesan. Kinerja karyawan memberikan sentuhan kehangatan humanis, sementara kualitas pelayanan menyediakan kepastian sistem dan fasilitas yang andal. Dalam konteks Sunsetfalls Gardens and Resort Magelang, kedua elemen ini saling melengkapi: keindahan alam dan keandalan fasilitas fisik (X_2) bertindak sebagai panggung utama (*experiencescape*), sedangkan kehangatan dan kesigapan staf (X_1) adalah jiwa yang menghidupkan panggung tersebut. Jika salah satu elemen timpang, misalnya fasilitasnya mewah tetapi stafnya dingin, atau stafnya ramah tetapi fasilitasnya tidak terawat, maka pengalaman yang dirasakan tamu akan terasa tidak sempurna. Oleh karena itu, sinergi antara kinerja staf yang prima dan kualitas pelayanan yang konsisten menjadi kunci mutlak dalam mengonstruksi pengalaman menginap yang positif dan tak terlupakan bagi tamu.

Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan untuk memperkuat dasar empiris penelitian sekaligus menunjukkan posisi penelitian yang dilakukan. Beberapa penelitian yang relevan dengan kinerja karyawan, kualitas pelayanan, dan pengalaman tamu dalam industri hospitality disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu.

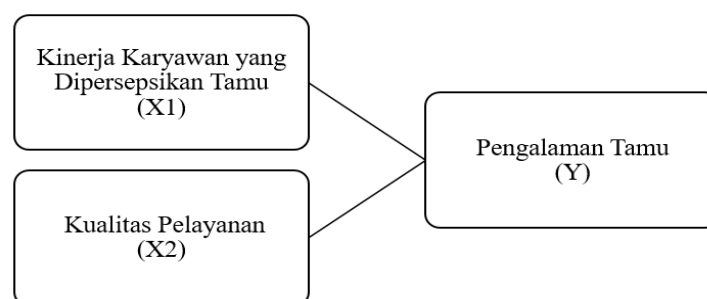
No.	Peneliti dan Tahun	Fokus Penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi	Perbedaan
1	Li et al. (2022)	Perilaku dan peran karyawan frontline dalam service encounter berdasarkan perspektif pelanggan hotel	Perilaku karyawan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan menjadi bagian penting dari evaluasi pelanggan terhadap	Mendukung penggunaan persepsi tamu dalam menilai perilaku dan kinerja karyawan (perceived employee performance).	Penelitian Li et al. berfokus pada perilaku karyawan frontline berdasarkan ulasan pelanggan, sedangkan penelitian ini mengukurnya secara kuantitatif melalui kuesioner dan menguji pengaruhnya terhadap guest experience.

			pengalaman pelayanan.		
2	Adhikari et al. (2023)	Pengukuran kualitas pelayanan pada konteks resort melalui pengembangan dimensi SERVQUAL	Kualitas pelayanan resort mencakup aspek tangibility, dependability, responsiveness, assurance, dan empathy yang berkaitan dengan fasilitas, aktivitas, dan proses pelayanan.	Menjadi dasar pengukuran Kualitas Pelayanan (X2) dalam konteks resort.	Penelitian tersebut berfokus pada pengembangan/pengujian instrumen kualitas pelayanan, sedangkan penelitian ini menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap guest experience bersama kinerja karyawan.
3	Fan et al. (2023)	Guest experience pada lingkungan resort hotel experiencescape	Pengalaman tamu dipengaruhi oleh lingkungan fisik, atmosfer, aktivitas, dan berbagai stimulus yang diterima selama kunjungan serta berkaitan dengan respons positif tamu.	Menjadi landasan konseptual untuk variabel Pengalaman Tamu (Y) dan memperkuat pemahaman bahwa pengalaman bersifat holistik.	Penelitian Fan et al. menitikberatkan pada experiencescape, well-being, dan respons pelanggan, sedangkan penelitian ini menempatkan guest experience sebagai variabel dependen yang dipengaruhi oleh kinerja karyawan dan kualitas pelayanan.
4	Kalnaovakul & Promsivapallop (2023)	Atribut kualitas pelayanan berdasarkan lebih dari 25.000 ulasan tamu hotel	Evaluasi tamu terhadap kualitas pelayanan terbentuk dari berbagai titik kontak, termasuk kondisi fisik, lingkungan, keandalan, daya tanggap, proses pelayanan, aktivitas rekreasi, dan makanan.	Memperkuat argumentasi bahwa kualitas pelayanan dinilai secara menyeluruh dari berbagai titik kontak selama kunjungan.	Menggunakan analisis ulasan pelanggan dalam skala besar, sedangkan penelitian ini menggunakan survei langsung untuk menguji hubungan kualitas pelayanan dengan pengalaman tamu.
5	Kusuma, Putri, & Satiti (2025)	Keluhan tamu terhadap kualitas pelayanan housekeeping di hotel	Kesalahan dalam pembersihan kamar, penanganan barang tamu, dan keterlambatan memenuhi permintaan merupakan bentuk pelayanan yang dapat dirasakan langsung oleh tamu.	Menunjukkan bahwa pelaksanaan kerja karyawan dapat diamati dan dievaluasi langsung oleh tamu, sehingga mendukung pengukuran X1 dari perspektif pelanggan.	Berfokus pada keluhan housekeeping dan menggunakan pendekatan kualitatif/deskriptif, sedangkan penelitian ini mengukur kinerja karyawan secara kuantitatif dan menguji pengaruhnya terhadap guest experience.
6	Seingo et al. (2025)	Faktor yang membentuk pengalaman	Rasa aman, kepercayaan, jaminan pelayanan, dan	Memperkuat hubungan konseptual antara kualitas	Penelitian tersebut menitikberatkan pada aspek kepercayaan dan assurance, sedangkan

		tamu pada konteks resort	perhatian yang diberikan kepada tamu menjadi unsur penting dalam membentuk pengalaman selama menginap.	interaksi dan pelayanan dengan pengalaman tamu pada konteks resort.	penelitian ini mengintegrasikan kinerja karyawan dan lima dimensi kualitas pelayanan dalam satu model.
7	Sugiman (2021)	Kinerja roomboy dan kualitas pelayanan housekeeping di hotel	Keterampilan, kedisiplinan, dan tanggung jawab karyawan mendukung pelaksanaan kualitas pelayanan housekeeping.	Memberikan dasar empiris mengenai pentingnya kinerja karyawan dalam mendukung kualitas pelayanan hospitality.	Penelitian dilakukan pada fungsi housekeeping dan menggunakan perspektif operasional internal, sedangkan penelitian ini menilai kinerja berdasarkan persepsi tamu serta mengaitkannya dengan guest experience.

Berdasarkan kajian tersebut, posisi penelitian ini terletak pada penggabungan kinerja karyawan dan kualitas pelayanan dalam menganalisis pengalaman tamu. Penelitian ini juga menggunakan persepsi tamu sebagai dasar penilaian terhadap kinerja karyawan, sehingga kinerja tidak hanya dilihat dari perspektif internal organisasi. Selain itu, penelitian dilakukan pada Sunsetfalls Gardens and Resort Magelang yang memiliki karakteristik resort dengan lingkungan, fasilitas, dan aktivitas sebagai bagian dari pengalaman kunjungan. Dengan demikian, penelitian ini diarahkan untuk memberikan gambaran empiris mengenai pengaruh kinerja karyawan dan kualitas pelayanan terhadap pengalaman tamu dalam konteks resort.

Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran.

Sumber : Peneliti, 2026

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif untuk menguji pengaruh kinerja karyawan yang dipersepsikan tamu dan kualitas pelayanan terhadap pengalaman tamu di Sunsetfalls Gardens and Resort Magelang. Data dikumpulkan secara

cross-sectional dalam satu periode melalui kuesioner yang diberikan kepada tamu yang telah menggunakan fasilitas atau layanan resort serta memiliki pengalaman berinteraksi secara langsung dengan karyawan. Penelitian mencakup tiga variabel, yaitu kinerja karyawan yang dipersepsikan tamu sebagai variabel independen (X1), kualitas pelayanan sebagai variabel independen (X2), dan pengalaman tamu sebagai variabel dependen (Y).

Populasi penelitian adalah tamu yang pernah mengunjungi dan menggunakan fasilitas atau layanan Sunsetfalls Gardens and Resort Magelang, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Penetapan jumlah sampel disesuaikan dengan kebutuhan pengujian regresi linear berganda yang menggunakan dua variabel independen, sehingga jumlah observasi tersebut dinilai memadai untuk menganalisis hubungan antarvariabel dalam model penelitian (Hair et al., 2022). Responden dipilih melalui teknik purposive sampling berdasarkan kriteria yang telah ditentukan, yaitu berusia sekurang-kurangnya 17 tahun, pernah menggunakan minimal satu fasilitas atau layanan resort, memiliki pengalaman interaksi langsung dengan karyawan, serta bersedia memberikan jawaban secara lengkap.

Sumber data meliputi data primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert lima poin, dari 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga 5 (Sangat Setuju), sedangkan data sekunder diperoleh dari literatur ilmiah, hasil penelitian sebelumnya, dan dokumen yang relevan dengan penelitian. Variabel Kinerja Karyawan yang Dipersepsikan Tamu (X1) dioperasionalkan melalui 10 pernyataan yang menggambarkan aspek kinerja yang dapat diamati dan dievaluasi oleh tamu, antara lain kemampuan memberikan pelayanan, penyampaian informasi, pemahaman kebutuhan tamu, ketanggapan terhadap permintaan, penanganan keluhan, profesionalisme, komunikasi, tanggung jawab, dan konsistensi pelayanan (Li et al., 2022). Kualitas Pelayanan (X2) diukur melalui 20 pernyataan yang mengacu pada lima dimensi SERVQUAL, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles (Adhikari et al., 2023). Adapun Pengalaman Tamu (Y) diukur menggunakan 8 pernyataan yang merepresentasikan kesan positif selama kunjungan, kenyamanan ketika berinteraksi dan menggunakan layanan, kesesuaian pengalaman dengan harapan, pengalaman yang berkesan (memorable experience), serta penilaian keseluruhan terhadap pengalaman wisatawan (Fan et al., 2023).

Kelayakan instrumen terlebih dahulu diperiksa melalui uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan ketepatan serta konsistensi pengukuran setiap konstruk. Model regresi kemudian diuji melalui asumsi klasik yang meliputi normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Tahap analisis diawali dengan statistik deskriptif untuk menggambarkan pola jawaban responden pada setiap variabel dan dimensi kualitas pelayanan. Selanjutnya,

regresi linear berganda digunakan untuk menguji pengaruh X1 dan X2 terhadap Y, baik secara parsial menggunakan uji t maupun secara simultan menggunakan uji F. Kemampuan variabel independen dalam menerangkan variasi pengalaman tamu dievaluasi melalui nilai koefisien determinasi (Adjusted R Square). Seluruh proses pengolahan dan analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak statistik yang sesuai.

Tabel 2. Operasionalisasi Variabel Penelitian.

Variabel	Indikator Utama	Rujukan Teori	Jumlah Item
Kinerja Karyawan yang Dipersepsikan Tamu (X ₁)	Kemampuan memberikan pelayanan; ketepatan dan kejelasan informasi; pemahaman kebutuhan tamu; ketanggapan terhadap permintaan; kemampuan menangani keluhan; komunikasi dengan tamu; profesionalisme; tanggung jawab; keramahan; konsistensi pelayanan	Hu et al. (2022); Sugiman (2021)	10 Item (X _{1.1} - X _{1.10})
Kualitas Pelayanan (X ₂)	<i>Reliability</i> (keandalan), <i>Responsiveness</i> (ketanggapan), <i>Assurance</i> (jaminan/keamanan), <i>Empathy</i> (kepedulian), dan <i>Tangibles</i> (bukti fisik/lingkungan).	Parasuraman et al. (1988); Adhikari et al. (2023)	20 Item (X _{2.1} - X _{2.20})
Pengalaman Tamu (Y)	Pengalaman positif selama kunjungan; kenyamanan selama berada di resort; interaksi yang menyenangkan; kesesuaian pengalaman dengan harapan; pengalaman yang berkesan; respons emosional positif; pengalaman yang mudah diingat; evaluasi pengalaman secara keseluruhan	Fan et al. (2023); Seingo et al. (2025)	8 Item (Y ₁ - Y ₈)

Sumber : Peneliti, 2026

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Uji Validitas

Berdasarkan hasil uji validitas pada 100 responden, seluruh butir pernyataan yang digunakan untuk mengukur Kinerja Karyawan yang Dipersepsikan Tamu, Kualitas Pelayanan, dan Pengalaman Tamu dinyatakan valid. Hasil tersebut terlihat dari nilai r hitung pada setiap item yang lebih tinggi dibandingkan r tabel sebesar 0,195. Oleh karena itu, seluruh butir instrumen dinilai mampu merepresentasikan variabel penelitian dan layak digunakan pada tahap analisis berikutnya.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menilai konsistensi internal instrumen penelitian. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* melebihi 0,60, sehingga menunjukkan bahwa item-item dalam instrumen memiliki konsistensi yang memadai dalam mengukur konstruk penelitian.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas.

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kinerja Karyawan yang Dipersepsikan Tamu (X_1)	0,845	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X_2)	0,891	Reliabel
Pengalaman Tamu (Y)	0,876	Reliabel

Hasil pengujian pada Tabel 3 menunjukkan bahwa instrumen untuk Kinerja Karyawan yang Dipersepsikan Tamu memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,845, sedangkan Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Tamu masing-masing mencapai 0,891 dan 0,876. Karena seluruh nilai Cronbach's Alpha melampaui kriteria minimum 0,60, setiap konstruk penelitian memiliki tingkat konsistensi internal yang memenuhi syarat dan instrumen dinilai dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik dilakukan sebelum penerapan regresi linear berganda guna menilai kelayakan model berdasarkan persyaratan statistik. Tahapan pengujian mencakup normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas.

Uji Normalitas

Uji normalitas diterapkan untuk menilai pola distribusi residual pada model regresi. Pengujian menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov, dengan ketentuan bahwa residual dianggap memenuhi asumsi normalitas apabila nilai signifikansinya berada di atas 0,05.

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas.

Keterangan	Unstandardized Residual
N	100
Kolmogorov-Smirnov Z	0,072
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,200

Sumber : Peneliti, 2026

Hasil pada Tabel 4 menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,200, yang berada di atas batas 0,05. Temuan ini mengindikasikan bahwa residual model regresi memenuhi kriteria distribusi normal. Dengan terpenuhinya asumsi tersebut, model regresi dinilai layak untuk dilanjutkan pada tahap analisis berikutnya.

Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas bertujuan memastikan tidak terdapat korelasi yang berlebihan di antara variabel independen dalam model regresi. Identifikasi dilakukan dengan memperhatikan nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Model dikategorikan bebas dari masalah multikolinearitas apabila Tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10 .

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas.

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kinerja Karyawan yang Dipersepsikan Tamu (X_1)	0,641	1,560	Tidak terjadi multikolinearitas
Kualitas Pelayanan (X_2)	0,641	1,560	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber : Peneliti, 2026

Tabel 5 memperlihatkan bahwa kedua variabel independen memperoleh nilai Tolerance sebesar 0,641 dan VIF sebesar 1,560. Nilai tersebut memenuhi kriteria Tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10 . Oleh karena itu, model regresi tidak menunjukkan adanya indikasi multikolinearitas antarvariabel independen.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menilai apakah varians residual pada model regresi tetap konsisten antarobservasi. Pengujian dilakukan melalui metode Glejser dengan menjadikan nilai absolut residual sebagai variabel yang diregresikan terhadap variabel independen. Model dianggap tidak menunjukkan heteroskedastisitas apabila nilai signifikansi setiap variabel independen lebih dari 0,05.

Tabel 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas.

Variabel	Sig.	Keterangan
Kinerja Karyawan yang Dipersepsikan Tamu (X_1)	0,327	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kualitas Pelayanan (X_2)	0,418	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber : Peneliti, 2026

Berdasarkan Tabel 6, nilai signifikansi Kinerja Karyawan yang Dipersepsikan Tamu sebesar 0,327 dan Kualitas Pelayanan sebesar 0,418, keduanya $> 0,05$. Dengan demikian, model regresi tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas. Secara keseluruhan, hasil uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas menunjukkan bahwa model telah memenuhi asumsi klasik dan layak digunakan dalam analisis regresi linear berganda.

Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan

Analisis deskriptif Kualitas Pelayanan dilakukan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*.

Tabel 7. Rata-Rata Skor Dimensi Kualitas Pelayanan.

Dimensi	Mean	Kategori
Reliability	4,12	Baik
Responsiveness	4,45	Sangat Baik
Assurance	4,38	Sangat Baik
Empathy	4,52	Sangat Baik
Tangibles	4,25	Baik
Rata-rata keseluruhan	4,34	Sangat Baik

Berdasarkan Tabel 7, Kualitas Pelayanan memperoleh nilai rata-rata 4,34 dan berada pada kategori sangat baik. Dimensi empathy memiliki skor tertinggi sebesar 4,52, sedangkan reliability memperoleh skor terendah sebesar 4,12. Temuan ini menunjukkan bahwa perhatian personal kepada tamu telah dinilai sangat baik, sementara aspek keandalan dan konsistensi pelayanan masih perlu diperkuat. Hasil tersebut bersifat deskriptif dan tidak menunjukkan besarnya pengaruh masing-masing dimensi terhadap Pengalaman Tamu.

Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda digunakan untuk menguji pengaruh Kinerja Karyawan yang Dipersepsikan Tamu dan Kualitas Pelayanan terhadap Pengalaman Tamu. Berdasarkan data dari 100 responden, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,607 + 0,372X_1 + 0,436X_2 + e$$

Persamaan regresi menunjukkan bahwa Kinerja Karyawan yang Dipersepsikan Tamu dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Pengalaman Tamu. Koefisien sebesar 0,372 pada Kinerja Karyawan yang Dipersepsikan Tamu menunjukkan bahwa peningkatan satu satuan variabel tersebut diperkirakan meningkatkan Pengalaman Tamu sebesar 0,372 satuan, dengan variabel lain konstan. Sementara itu, koefisien Kualitas Pelayanan sebesar 0,436 menunjukkan peningkatan Pengalaman Tamu sebesar 0,436 satuan untuk setiap kenaikan satu satuan Kualitas Pelayanan, dengan asumsi variabel lainnya tetap.

Tabel 8. Hasil Regresi Linear Berganda.

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Constant	0,607	0,227	—	2,677	0,009
Kinerja Karyawan yang Dipersepsikan Tamu (X ₁)	0,372	0,074	0,345	5,056	<0,001
Kualitas Pelayanan (X ₂)	0,436	0,051	0,588	8,625	<0,001

Sumber : Peneliti, 2026

Berdasarkan Tabel 8, Kinerja Karyawan yang Dipersepsikan Tamu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pengalaman Tamu, dengan nilai t sebesar 5,056 dan signifikansi <0,001, sehingga hipotesis pertama diterima. Kualitas Pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pengalaman Tamu, ditunjukkan oleh nilai t sebesar 8,625 dan signifikansi <0,001, sehingga hipotesis kedua diterima. Berdasarkan nilai Standardized Coefficients Beta, Kualitas Pelayanan memiliki nilai Beta sebesar 0,588, lebih tinggi dibandingkan Kinerja

Karyawan yang Dipersepsikan Tamu sebesar 0,345. Dengan demikian, Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh relatif lebih dominan terhadap Pengalaman Tamu.

Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh Kinerja Karyawan yang Dipersepsikan Tamu dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama terhadap Pengalaman Tamu.

Tabel 9. Hasil Uji F.

Model	F hitung	Sig.
Regression	71,165	<0,001

Sumber : Peneliti, 2026

Berdasarkan Tabel 9, diperoleh nilai F sebesar 71,165 dengan signifikansi <0,001. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Kinerja Karyawan yang Dipersepsikan Tamu dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Pengalaman Tamu, sehingga hipotesis ketiga diterima.

Koefisien Determinasi

Hasil pengujian menunjukkan nilai **R Square sebesar 0,595 dan Adjusted R Square sebesar 0,586.**

Tabel 10. Koefisien Determinasi.

Model	R Square	Adjusted R Square
1	0,595	0,586

Sumber : Peneliti, 2026

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,586 menunjukkan bahwa Kinerja Karyawan yang Dipersepsikan Tamu dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama mampu menjelaskan 58,6% variasi Pengalaman Tamu, sedangkan 41,4% lainnya dipengaruhi oleh faktor di luar model penelitian. Hasil ini menunjukkan bahwa kedua variabel independen memiliki kemampuan penjelasan yang cukup kuat terhadap Pengalaman Tamu di Sunsetfalls Gardens and Resort Magelang.

Pembahasan

Pengaruh Kinerja Karyawan yang Dipersepsikan Tamu terhadap Pengalaman Tamu

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan yang dipersepsikan tamu memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pengalaman tamu di Sunsetfalls Gardens and Resort Magelang. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengalaman tamu tidak hanya dipengaruhi oleh fasilitas dan lingkungan resort, tetapi juga oleh kualitas interaksi yang mereka alami secara langsung dengan karyawan. Kemampuan karyawan dalam memberikan informasi, merespons kebutuhan, memenuhi permintaan, menunjukkan keramahan, bertanggung jawab, dan menyelesaikan masalah dapat membentuk kesan tamu selama menggunakan layanan resort.

Dalam industri *hospitality*, interaksi antara karyawan dan tamu merupakan bagian penting dari proses penyampaian jasa. Tamu dapat secara langsung menilai perilaku dan kemampuan karyawan berdasarkan pengalaman yang mereka peroleh selama pelayanan berlangsung. Oleh karena itu, ketika pelayanan diberikan secara tepat, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan tamu, interaksi tersebut berpotensi menghasilkan pengalaman yang lebih positif. Sebaliknya, pelayanan yang kurang responsif atau ketidakmampuan dalam menangani kebutuhan tamu dapat memengaruhi kesan terhadap keseluruhan pengalaman kunjungan.

Temuan ini mendukung Sugiman (2021) yang menunjukkan bahwa keterampilan, disiplin, dan tanggung jawab karyawan berperan dalam mendukung pelaksanaan pelayanan. Hasil tersebut juga sejalan dengan Hu et al. (2022) yang menempatkan interaksi karyawan *frontline* sebagai bagian penting dari pengalaman pelanggan selama proses pelayanan. Selain itu, Kusuma, Putri, dan Satiti (2025) menunjukkan bahwa kualitas pelaksanaan pekerjaan karyawan dapat tercermin melalui pengalaman dan respons yang dirasakan oleh tamu. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat pandangan bahwa kinerja karyawan dalam perspektif tamu dapat dinilai melalui perilaku pelayanan yang nyata dan dapat diamati selama proses interaksi.

Dalam konteks Sunsetfalls Gardens and Resort Magelang, temuan tersebut menunjukkan pentingnya menjaga kualitas interaksi pada setiap titik pelayanan. Sebagai resort yang menawarkan pengalaman melalui perpaduan akomodasi, fasilitas, dan lingkungan alam, pengalaman tamu juga dipengaruhi oleh bagaimana karyawan mendampingi dan melayani tamu selama kunjungan. Oleh sebab itu, peningkatan kemampuan komunikasi, ketanggapan, keramahan, tanggung jawab, dan kemampuan menyelesaikan masalah perlu menjadi perhatian dalam upaya meningkatkan pengalaman tamu.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Pengalaman Tamu

Kualitas pelayanan juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengalaman tamu. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang dirasakan tamu, semakin positif pula pengalaman yang terbentuk selama berada di resort. Pengalaman tersebut tidak hanya dipengaruhi oleh hasil akhir pelayanan, tetapi juga oleh proses ketika tamu menerima layanan, mulai dari keandalan pelayanan, kecepatan respons, rasa aman, perhatian terhadap kebutuhan, hingga kondisi fasilitas yang mendukung.

Hasil deskriptif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Sunsetfalls Gardens and Resort Magelang secara umum berada dalam kategori sangat baik. Dimensi *empathy* memperoleh penilaian tertinggi, yang mengindikasikan bahwa perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan tamu telah dipersepsikan secara positif. Sementara itu, *reliability* memperoleh nilai relatif lebih

rendah dibandingkan dimensi lainnya. Meskipun tetap berada dalam kategori baik, temuan tersebut menunjukkan bahwa konsistensi dan keandalan pelayanan masih dapat menjadi aspek yang perlu diperhatikan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan Andriani, Akiriningsih, dan Sagala (2022) yang menunjukkan bahwa dimensi SERVQUAL memiliki peran penting dalam membentuk penilaian tamu terhadap pelayanan hotel. Adhikari et al. (2023) juga menunjukkan bahwa pada konteks resort, kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan perilaku staf, tetapi juga mencakup fasilitas, proses pelayanan, aktivitas, dan karakteristik lingkungan resort. Dengan demikian, kualitas pelayanan memiliki peran yang luas karena tamu mengevaluasi berbagai elemen yang mereka temui selama menggunakan layanan.

Kondisi tersebut relevan dengan karakteristik *Sunsetfalls Gardens and Resort Magelang* sebagai *nature-based resort*. Daya tarik lingkungan alam dapat menjadi bagian penting dari pengalaman, tetapi pengalaman yang positif tetap membutuhkan pelayanan yang mampu mendukung kebutuhan tamu secara konsisten. Keindahan lingkungan dan kelengkapan fasilitas akan memberikan nilai yang lebih optimal apabila disertai pelayanan yang andal, mudah diakses, responsif, dan mampu memberikan rasa nyaman. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara menyeluruh, khususnya dengan memperhatikan konsistensi pelayanan pada berbagai titik interaksi dengan tamu.

Perbandingan Pengaruh Kinerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan terhadap Pengalaman Tamu

Berdasarkan hasil analisis, kualitas pelayanan memiliki pengaruh relatif lebih besar dibandingkan kinerja karyawan yang dipersepsikan tamu dalam model penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun interaksi dengan karyawan berperan penting, pengalaman tamu juga sangat dipengaruhi oleh evaluasi mereka terhadap keseluruhan sistem pelayanan yang diterima selama berada di resort.

Kualitas pelayanan mencakup aspek yang lebih luas karena penilaian tamu tidak hanya terbentuk dari perilaku individu karyawan. Tamu juga mempertimbangkan keandalan pelayanan, ketanggapan dalam memenuhi kebutuhan, rasa aman, perhatian yang diberikan, serta kondisi fasilitas dan lingkungan fisik yang mendukung. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dapat memberikan pengaruh relatif lebih besar karena mencerminkan evaluasi tamu terhadap berbagai aspek pelayanan secara keseluruhan.

Hasil tersebut memperkuat penelitian Andriani, Akiriningsih, dan Sagala (2022) serta Adhikari et al. (2023) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam industri *hospitality* terbentuk melalui berbagai dimensi dan titik kontak selama pelanggan menggunakan jasa.

Dalam konteks penelitian ini, hasil tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan pengalaman tamu tidak cukup hanya dilakukan melalui pengembangan kemampuan individu karyawan. Manajemen juga perlu memastikan bahwa seluruh proses pelayanan berjalan secara konsisten dan didukung oleh fasilitas yang memadai.

Pengaruh Kinerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan secara Simultan terhadap Pengalaman Tamu

Secara simultan, kinerja karyawan yang dipersepsikan tamu dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap pengalaman tamu. Temuan ini menunjukkan bahwa pengalaman tamu terbentuk melalui keterkaitan antara kualitas interaksi langsung dengan karyawan dan kualitas pelayanan yang diterima secara keseluruhan. Kedua aspek tersebut saling melengkapi dalam menciptakan kesan tamu selama menggunakan layanan resort.

Kinerja karyawan merepresentasikan aspek manusia dalam proses pelayanan, terutama melalui perilaku dan kemampuan yang dapat dirasakan secara langsung oleh tamu. Sementara itu, kualitas pelayanan mencerminkan penilaian yang lebih luas terhadap proses, respons, fasilitas, dan kondisi pendukung pelayanan. Apabila kedua aspek tersebut berjalan dengan baik, tamu berpotensi memperoleh pengalaman yang lebih konsisten. Sebaliknya, kualitas fasilitas atau daya tarik lingkungan yang baik belum tentu menghasilkan pengalaman optimal apabila tidak didukung oleh interaksi karyawan dan pelayanan yang memadai.

Temuan ini sejalan dengan Fan et al. (2023) yang menjelaskan bahwa pengalaman tamu pada resort terbentuk melalui berbagai elemen *experiencescape*, termasuk lingkungan dan berbagai stimulus yang diterima selama kunjungan. Adhikari et al. (2023) juga menunjukkan bahwa pengalaman pada resort berkaitan dengan kombinasi pelayanan staf, fasilitas, aktivitas, proses pelayanan, dan suasana. Hasil penelitian ini memperkuat pandangan tersebut dengan menunjukkan bahwa kinerja karyawan yang dipersepsikan tamu dan kualitas pelayanan dapat dipertimbangkan secara bersama-sama dalam menjelaskan pengalaman tamu.

Dalam konteks Sunsetfalls Gardens and Resort Magelang, pengalaman yang ditawarkan tidak hanya bergantung pada lingkungan alam sebagai daya tarik utama. Pengalaman tersebut perlu didukung oleh karyawan yang mampu memberikan pelayanan sesuai kebutuhan tamu serta sistem pelayanan yang berjalan secara konsisten. Oleh karena itu, pengelolaan pengalaman tamu pada *nature-based resort* perlu dilakukan secara terpadu melalui peningkatan kompetensi dan perilaku pelayanan karyawan, sekaligus menjaga kualitas pelayanan dan fasilitas pada setiap tahap perjalanan tamu.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kinerja karyawan yang dipersepsikan tamu dan kualitas pelayanan terhadap pengalaman tamu di Sunsetfalls Gardens and Resort Magelang, dapat disimpulkan bahwa: 1) Kinerja Karyawan yang Dipersepsikan Tamu terhadap Pengalaman Tamu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Karyawan yang Dipersepsikan Tamu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pengalaman Tamu, dengan koefisien regresi 0,372, nilai t 5,056, dan signifikansi $<0,001$. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja karyawan yang dirasakan tamu dapat memperkuat pengalaman positif selama berada di resort; 2) Kualitas Pelayanan terhadap Pengalaman Tamu. Kualitas Pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pengalaman Tamu, dengan koefisien regresi 0,436, nilai t 8,625, dan signifikansi $<0,001$. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diterima tamu, semakin positif pengalaman yang terbentuk selama menggunakan layanan resort; 3) Kinerja Karyawan yang Dipersepsikan Tamu dan Kualitas Pelayanan terhadap Pengalaman Tamu. Secara simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap Pengalaman Tamu, dengan nilai F 71,165 dan signifikansi $<0,001$. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,586 menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan 58,6% variasi Pengalaman Tamu, sedangkan 41,4% lainnya dipengaruhi faktor di luar model. Berdasarkan nilai Standardized Coefficients Beta, Kualitas Pelayanan ($\beta = 0,588$) memiliki pengaruh relatif lebih kuat dibandingkan Kinerja Karyawan yang Dipersepsikan Tamu ($\beta = 0,345$).

Saran

Implikasi Praktis

Hasil penelitian memberikan implikasi bagi manajemen Sunsetfalls Gardens and Resort Magelang untuk: 1) Meningkatkan reliability melalui konsistensi pelayanan dan pemenuhan kebutuhan tamu; 2) Memperbaiki koordinasi antardepartemen agar proses pelayanan berjalan lebih konsisten; 3) Meningkatkan ketepatan dan kejelasan informasi yang diberikan kepada tamu; 4) Memperkuat kompetensi karyawan dalam komunikasi, penanganan keluhan, dan pemenuhan kebutuhan tamu; 5) Mempertahankan empathy dan responsiveness sebagai aspek pelayanan yang telah memperoleh penilaian tinggi.

Implikasi Akademik

Penelitian ini memberikan bukti empiris mengenai hubungan kinerja karyawan yang dipersepsikan tamu dan kualitas pelayanan dengan pengalaman tamu dalam konteks *nature-based resort*. Hasil penelitian memperkuat kajian hospitality bahwa pengalaman tamu tidak

hanya terbentuk dari fasilitas dan lingkungan resort, tetapi juga melalui kualitas interaksi karyawan dan pelayanan yang diterima selama kunjungan. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan model dengan menambahkan faktor lain yang berpotensi memengaruhi pengalaman tamu, mengingat masih terdapat 41,4% variasi pengalaman tamu yang belum dijelaskan oleh variabel dalam penelitian ini.

DAFTAR REFERENSI

- Adhikari, Y., Wagley, M. P., & Dahal, N. (2023). Developing the contextualized SERVQUAL instrument for measuring the service quality of Nepali resorts: An application of the modified Delphi technique. *SAGE Open*, 13(3), 1–16. <https://doi.org/10.1177/21582440231195952>
- Andriani, A., Akiriningsih, T., & Sagala, A. E. (2022). Kualitas pelayanan Guest Relation Officer dalam meningkatkan kepuasan tamu VIP di Swiss-Belhotel Solo. *Jurnal Hotelier*, 8(2), 32–44.
- Chang, C.-C., Zhuang, W.-L., Hung, C.-W., & Huan, T.-C. (2024). Investigating the influence of thriving at work on hotel employees' service performance with the moderating effect of leader-member exchange. *International Journal of Hospitality Management*, 119, 103736. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2024.103736>
- Eliza, Z., et al. (2023). Efektivitas penerimaan sektor pajak restoran, perhotelan, dan penerangan jalan untuk meningkatkan pendapatan asli daerah Kota Langsa. *Jurnal Manajemen dan Ekonomi Bisnis*, 3(2). <https://doi.org/10.55606/cemerlang.v3i2.1111>
- Fan, Y., Mohd Isa, S., Yang, S., & Wen, J. (2023). Effects of the guest experience, well-being, and eWOM intention for resort hotels: A positive psychology perspective. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 56, 197–206. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2023.06.014>
- Hair, J. F., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Black, W. C. (2022). *Multivariate Data Analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
- Hu, F., Trivedi, R., & Teichert, T. (2022). Using hotel reviews to assess hotel frontline employees' roles and performances. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 34(5), 1796–1822. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-04-2021-0491>
- Kalnaovakul, K., & Promsivapallop, P. (2023). Hotel service quality dimensions and attributes: An analysis of online hotel customer reviews. *Tourism and Hospitality Research*, 23(3), 420–440. <https://doi.org/10.1177/14673584221145819>
- Kusuma, V. A. J., Putri, O. G., & Satiti, E. N. (2025). Analisis keluhan tamu terhadap kualitas pelayanan housekeeping melalui Google Review: Studi kasus Hotel Tentrem Yogyakarta. *Tamasya: Jurnal Pariwisata Indonesia*, 2(3), 143–162. <https://doi.org/10.62383/tamasya.v2i3.643>
- Leutwiler-Lee, M. J., Kim, S., Badu-Baiden, F., & King, B. (2023). Dimensionality in the service quality perceptions of quarantine hotel guests. *Tourism Management Perspectives*, 47, 101124. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2023.101124>
- 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.

- Putri, O. G., et al. (2025). Analisis implementasi standar operasional prosedur pembersihan kamar tamu di Palm Homestay Kuta Lombok. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 2(3). <https://doi.org/10.62383/tamasya.v2i3.545>
- Seingo, M. M., Pontolawokang, T. E., & Singgalen, Y. A. (2025). Understanding guest experiences in remote luxury resort: A SERVQUAL analysis. *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting*, 5(3), 175–189. <https://doi.org/10.47065/arbitrase.v5i3.2078>
- Sugiman, S. (2021). Pengaruh kinerja roomboy terhadap kualitas pelayanan housekeeping department di Harris Hotel Batam Center. *Gemawisata: Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 17(3), 196–209. <https://doi.org/10.56910/gemawisata.v17i3.240>
- Towifin, M., et al. (2026). Eksplorasi kepemimpinan dalam meningkatkan motivasi karyawan dan kinerja toko: Studi kasus kepala toko Alfamart Plosowahyu. *Jurnal Penelitian Manajemen dan Inovasi Riset*, 4(4). <https://doi.org/10.61132/lokawati.v4i4.2611>