

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan di Pantai Lasiana Kota Kupang

Saridiana Tapatab^{1*}, Jacob Abolladaka², & Fernando Saragih³

¹²³Pendidikan Ekonomi/Nusa Cendana, Indonesia

Email: saridianatapatab24@gmail.com

Abstrak: Kepuasan wisatawan merupakan aspek penting yang perlu diperhatikan dalam sektor pariwisata, karena tingkat kepuasan wisatawan berdampak positif terhadap suatu tempat usaha dan keberlanjutan sektor pariwisata. Namun, pada kenyataannya, masih terdapat masalah terkait kepuasan wisatawan yang perlu segera diidentifikasi dan diatasi. Untuk mengkaji permasalahan ini secara lebih mendalam, peneliti menggunakan penelitian kuantitatif dengan metode survei dan teknik analisis regresi linear berganda. Populasi penelitian adalah seluruh pengunjung Pantai Lasiana, sedangkan sampel diambil menggunakan teknik incidental untuk mendapatkan data yang representatif. Sebelum melakukan analisis data, peneliti terlebih dahulu melakukan uji instrumen untuk memastikan bahwa pertanyaan yang digunakan layak, jelas, dan dapat diandalkan. Hasil uji menunjukkan bahwa seluruh pernyataan dinyatakan valid dan reliabel, sehingga penelitian dilanjutkan ke uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik juga menunjukkan hasil yang terpenuhi, sehingga analisis data dapat dilakukan dengan baik dan akurat. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel X1 hingga X5 memiliki kontribusi positif dan signifikan terhadap variabel Y. Selain itu, keseluruhan variabel X secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.

Kata Kunci : *Kualitas pelayanan, kepuasan wisatawan, Pantai lasiana*

Abstract : Tourist satisfaction is a crucial aspect that needs to be considered in the tourism sector, as the level of tourist satisfaction positively impacts a business and the sustainability of the tourism sector. However, in reality, there are still issues related to tourist satisfaction that need to be immediately identified and addressed. To examine this issue more deeply, the researcher used quantitative research with a survey method and multiple linear regression analysis techniques. The study population was all visitors to Lasiana Beach, while the sample was taken using an incidental technique to obtain representative data. Before conducting data analysis, the researcher first conducted an instrument test to ensure that the questions used were appropriate, clear, and reliable. The test results showed that all statements were valid and reliable, so the study continued with the classical assumption test. The classical assumption test also showed that the results were met, so that the data analysis could be carried out properly and accurately. The analysis results showed that variables X1 to X5 had a positive and significant contribution to variable Y. In addition, all X variables together had a significant effect on variable Y

Keywords: *Service Quality, Tourist Satisfaction, Lasiana Beach*

PENDAHULUAN

Indonesia dikenal luas sebagai negara yang memiliki kekayaan alam dan budaya yang sangat beragam (Nikawanti & Aca, 2021). Pesona pantai tropis, pegunungan yang memukau, hingga kekayaan tradisi masyarakat lokal menjadikan Indonesia

sebagai salah satu destinasi wisata unggulan di dunia. Keanekaragaman ini menjadi aset strategis dalam pengembangan sektor pariwisata, yang kini berperan sebagai salah satu pilar penting dalam pembangunan ekonomi nasional. Melalui sektor pariwisata, Indonesia

mampu meningkatkan perolehan devisa negara sekaligus membuka peluang usaha dan lapangan kerja bagi masyarakat di sekitar kawasan wisata.

Dalam pengelolaan pariwisata, kepuasan wisatawan menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan dan keberlanjutan suatu destinasi. Tingkat kepuasan pengunjung mencerminkan kualitas layanan, ketersediaan fasilitas, dan pengalaman yang dirasakan selama berwisata. Wisatawan yang merasa puas cenderung melakukan kunjungan ulang, memberikan ulasan positif, serta merekomendasikan destinasi tersebut kepada orang lain, sehingga mampu memperkuat citra dan daya tarik destinasi pariwisata (Sihotang & Budiarta, 2025). Namun pada faktanya rendahnya kepuasan seorang terhadap tempat wisata masih menjadi masalah yang sering dijumpai salah satunya yaitu di Pantai Lasiana Kota Kupang, rendahnya kepuasan wisatawan ini ada karena fasilitas yang kurang memadai. Untuk memperkuat permasalahan di atas Adapun data yang mendukung yaitu sebagai berikut

Tabel 1.1 Data Pengunjung Pantai Lasiana Kupang Tahun 2019-2024

Tahun	Jumlah Wisatawan
2019	26.716
2020	42.111
2021	34.629
2022	52.054
2023	39.143

2024	17.735
------	--------

Berdasarkan Tabel 1.1, jumlah kunjungan wisatawan menunjukkan pola yang fluktuatif. Pada tahun 2019 tercatat 26.716 pengunjung, meningkat menjadi 42.111 pada 2020, lalu menurun menjadi 34.629 pada 2021. Kunjungan kembali naik menjadi 52.054 pada 2022, namun turun menjadi 39.143 pada 2023 dan kembali merosot menjadi 17.735 pada 2024. Kondisi ini mengindikasikan bahwa masih terdapat permasalahan terkait rendahnya kepuasan wisatawan.

Untuk mengatasi rendahnya kepuasan wisatawan, diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan yang mencakup bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Langkah ini penting dilakukan karena kelima aspek tersebut secara langsung memengaruhi persepsi dan pengalaman wisatawan selama berada di destinasi. Hal ini sejalan dengan pendapat Ali et al., (2021) dalam mengatasi rendahnya kepuasan wisatawan maka perlu peningkatan terhadap kualitas pelayanan seperti bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Berdasarkan teori di atas Solusi pertama untuk meningkatkan kepuasan wisatawan adalah melalui peningkatan bukti fisik (tangibles). Wisatawan cenderung menilai kualitas destinasi dari tampilan nyata yang mereka lihat dan

rasakan secara langsung, seperti kebersihan, kenyamanan fasilitas, serta ketersediaan sarana pendukung. Hal ini sejalan dengan pendapat Bhattacharya et al., (2023) Wisatawan biasanya menilai kualitas suatu destinasi berdasarkan kondisi nyata yang mereka lihat dan rasakan langsung, seperti tingkat kebersihan, kenyamanan fasilitas, serta kelengkapan sarana pendukung yang tersedia hal ini yang dapat meningkatkan kepuasan wisatawan.

Selain bukti fisik ada faktor lain yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen faktor tersebut Adalah kehandalan. Hal ini dikarenakan Keandalan (reliability) menjaga layanan agar diberikan tepat waktu, akurat, dan konsisten sesuai janji. Layanan yang andal menumbuhkan rasa percaya dan puas konsumen, sehingga mendorong loyalitas. Ini sejalan dengan pendapat Zygiaris et al., (2022) Keandalan layanan yang tepat waktu, akurat, dan konsisten meningkatkan kepuasan konsumen serta mendorong loyalitas.

Selanjutnya faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen Adalah daya tanggap hal ini dikarenakan Daya tanggap (responsiveness) dapat meningkatkan kepuasan konsumen karena menunjukkan kesigapan dan kecepatan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan, menjawab pertanyaan, serta

menangani keluhan konsumen. Hal ini sejalan dengan pendapat Nafisah et al., (2025) yang mengungkapkan bahwa daya tanggap (responsiveness) yang cepat dan sigap dalam memenuhi kebutuhan, menjawab pertanyaan, serta menangani keluhan konsumen berperan signifikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Selain itu, jaminan (assurance) memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan wisatawan karena melalui jaminan tersebut, wisatawan memperoleh rasa aman, membangun kepercayaan, dan yakin terhadap kualitas layanan yang diberikan. Hal ini sejalan dengan pendapat Han et al., (2021) jaminan (assurance) berperan penting dalam meningkatkan kepuasan wisatawan karena mampu memberikan rasa aman, kepercayaan, dan keyakinan terhadap profesionalitas penyedia layanan wisata.

Faktor terakhir yang dapat meningkatkan kepuasan wisatawan adalah empati, hal ini dikarenakan penyedia layanan menunjukkan perhatian pribadi, memahami kebutuhan wisatawan secara tulus, serta memberikan pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan harapan mereka. Hal ini selaras dengan pendapat Manola & Papagrigoriou, (2019) Empati meningkatkan kepuasan wisatawan karena membuat mereka merasa dipahami, dihargai, dan dilayani dengan perhatian

pribadi, sehingga menciptakan pengalaman yang lebih nyaman dan positif

Penelitian ini sejalan dengan temuan sebelumnya Yusril et al., (2021) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan yang mencakup bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki kontribusi positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Hal ini terlihat dari nilai regresi masing-masing variabel, yakni bukti fisik (0,341), keandalan (0,231), daya tanggap (0,300), empati (0,369), dan jaminan (0,221), dengan nilai signifikansi seluruh variabel < 0,005. Selain itu menurut Kharismawati & Febryantahanuji, (2025) terdapat pengaruh yang positif (0,418) dan sig (0,000) variabel kualitas layanan terhadap kepuasan wisatawan

Merujuk pada latar belakang di atas maka peneliti tertarik meneliti tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan di Pantai Lasiana Kota Kupang

METODE

Untuk menganalisis permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya secara lebih mendalam, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei serta analisis regresi linear berganda. Populasi penelitian adalah seluruh pengunjung Pantai Lasiana, dan sampel diambil secara incidental sampling.

Setelah pengambilan sampel, dilakukan pengujian instrumen penelitian, yang menunjukkan bahwa data yang diperoleh valid dan reliabel. Selanjutnya, dilakukan uji asumsi klasik, dan karena semua asumsi terpenuhi, penelitian dilanjutkan dengan teknik analisis data. Pertanyaan yang digunakan dalam penelitian disusun berdasarkan tabel definisi operasional yang telah ditetapkan

Tabel 2.1 Devinisi Operasional

Variabel dan devinisi	Indikator
Bukti Fisik (X1) merupakan Kemampuan perusahaan untuk menampilkan keberadaannya kepada pihak luar (Fuad & Aid, 2019)	<ul style="list-style-type: none"> • Kondisi fasilitas • Sarana pendukung • Tampilan visual • Peralatan atau perlengkapan • Dokumentasi atau branding (Suwarta & Dito, 2024)
Keandalan (X2) menunjukkan kemampuan pengelola destinasi wisata dalam memberikan pelayanan yang cepat dan akurat kepada pengunjung (Picauly et al., 2020)	<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan. • Menyelesaikan layanan atau transaksi tanpa kesalahan. • Menepati jadwal atau waktu yang telah ditentukan. • Menunjukkan profesionalisme dalam setiap pelayanan. • Konsistensi kualitas layanan dari waktu ke waktu (Malau & Sitanggang, 2024)
Daya Tanggap (X3) Kemampuan penyedia layanan atau pengelola destinasi wisata untuk merespons kebutuhan, permintaan, atau keluhan pengunjung secara cepat dan tepat (Suriانشa et al., 2023)	<ul style="list-style-type: none"> • Kecepatan dalam merespons permintaan atau keluhan pengguna. • Kesiapan dan kesigapan petugas dalam memberikan bantuan. • Kemampuan memberikan layanan tepat waktu dan tidak menunda. • Kemauan untuk membantu pelanggan dengan segera ketika dibutuhkan. • Tanggap terhadap kebutuhan dan pertanyaan pengguna secara proaktif (Yunior, 2019)
Jaminan (X4) Kemampuan penyedia layanan untuk memberikan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggan melalui kompetensi, pengetahuan,	<ul style="list-style-type: none"> • Pengetahuan dan kompetensi petugas dalam menjalankan tugasnya • Sikap sopan, ramah, dan profesional dalam melayani. • Kemampuan memberikan rasa aman dan nyaman

dan perilaku profesional staf, sehingga pengunjung merasa aman dan yakin terhadap layanan yang diberikan (Sintapiani et al., 2021)	kepada pelanggan. • Keamanan transaksi dan kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan/pengguna jasa. • Kejujuran dan integritas petugas saat memberikan informasi atau layanan (Huliatunisa et al., 2022)
Empati (X5) Empati adalah kemampuan seseorang atau penyedia layanan untuk memahami dan merasakan apa yang dirasakan orang lain, serta memberikan perhatian dan respons yang sesuai terhadap kebutuhan, perasaan, dan harapan mereka (Yusril et al., 2021)	• Memberikan perhatian secara personal kepada pelanggan/pengguna jasa. • Memahami kebutuhan, perasaan, dan harapan pelanggan. • Menyediakan pelayanan yang bersifat individual dan tidak menyamaratakan. • Bersikap ramah, peduli, dan menunjukkan kepedulian terhadap pelanggan. • Kemudahan pelanggan dalam berkomunikasi dan menyampaikan keluhan. (Hoque et al., 2023)

0.810
0.828
0.837
0.788
0.831

Sumber: Olahan SPSS Versi 27

Uji Reliabilitas

Tabel 2.3 Hasil Uji Reliabilitas

Variable	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
Bukti Fisik (X1)	0.862	>0.60	Reliabel
Kehandalan (X2)	0.873	>0.60	Reliabel
Daya Tanggap (X3)	0.814	>0.60	Reliabel
Jaminan (X4)	0.886	>0.60	Reliabel
Empati (X5)	0.940	>0.60	Reliabel
Kepuasan Pengunjung (Y)	0.915	>0.60	Reliabel

Sumber: Olahan SPSS Versi 27

Uji Instrumen

Tabel 2.2 Hasil Normalitas

Variabel	Fhitung	Rtabel	Ket
(X1)	0.861	>0.197	Valid
	0.871		
	0.820		
	0.817		
(X2)	0.806		
	0.788		
	0.855		
	0.842		
	0.793		
(X3)	0.842		
	0.815		
	0.756		
	0.798		
(X4)	0.848		
	0.891		
	0.837		
	0.889		
(X5)	0.848		
	0.940		
	0.919		
	0.849		
	0.937		
(Y)	0.709		
	0.713		
	0.646		
	0.777		

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tabel 3.1 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.00556042
Most Extreme Differences	Absolute	.089
	Positive	.041
	Negative	-.089
Kolmogorov-Smirnov Z		.885
Asymp. Sig. (2-tailed)		.414

a. Test distribution is Normal.

Sumber Olahan SPSS Versi 27

Berdasarkan uji Kolmogorov-Smirnov, nilai Sig. sebesar 0,885 (> 0,05), sehingga data dinyatakan berdistribusi normal.

Uji Linearitas

Uji 3.2 Hasil Linearitas X1

ANOVA Table			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pengunjung * Bukti Fisik	Between Groups	(Combined) Linearity	714.975 315.147	9 1	79.442 315.147	3.019 11.977	.003 .001
	Deviation from Linearity		399.828	8	49.979	1.899	.070
Within Groups			2341.772	89	26.312		
Total			3056.747	98			

Sumber: Olahan SPSS Versi 27

Tabel 3.3 Hasil Uji Linearitas X2

ANOVA Table			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pelanggan * Kehandalan	Between Groups	(Combined) Linearity	717.344 191.794	13 1	55.180 191.794	2.005 6.969	.030 .010
	Deviation from Linearity		525.550	12	43.796	1.591	.109
Within Groups			2339.403	85	27.522		
Total			3056.747	98			

Sumber: Olahan SPSS Versi 27

Tabel 3.4 Hasil Uji Linearitas X3

ANOVA Table			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Wisatawan * * Daya tanggap	Between Groups	(Combined) Linearity	735.138 472.925	10 1	73.514 472.925	2.787 17.926	.005 .000
	Deviation from Linearity		262.213	9	29.135	1.104	.368
Within Groups			2321.609	88	26.382		
Total			3056.747	98			

Sumber: Olahan SPSS Versi 27

Tabel 3.5 Hasil Uji Linearitas X4

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Wisatawan * * Jaminan	Between Groups	(Combined) Linearity	542.422 359.367	11 1	49.311 359.367	1.706 12.435	.085 .001
	Deviation from Linearity		183.055	10	18.306	.633	.781
Within Groups			2514.325	87	28.900		
Total			3056.747	98			

Sumber: Olahan SPSS Versi 27

Tabel 3.5 Hasil Uji Linearitas X5

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Wisatawan * * Empat	Between Groups	(Combined) Linearity	672.599 310.356	14 1	48.043 310.356	1.69 10.9	.072 .001
	Deviation from Linearity		362.243	13	27.865	.982	.476
Within Groups			2384.149	84	28.383		
Total			3056.747	98			

Sumber: Olahan SPSS Versi 27

Berdasarkan hasil uji linearitas pada tabel, nilai Deviation from Linearity memiliki Sig. > 0,05, yang menunjukkan bahwa hubungan antara variabel X dan Y bersifat linear

Uji Heterokedasitas

Tabel 3.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.943	2.340		1.685	.095
Bukti Fisik	.094	.219	.078	.428	.670
Kehandalan	-.007	.218	-.007	-.032	.975
Daya tanggap	-.072	.228	-.061	-.314	.754
Jaminan	.157	.185	.143	.853	.396
Empati	-.136	.161	-.167	-.843	.401

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Olahan SPSS Versi 27

Seluruh variabel (X1–X5) pada tabel di atas memiliki Sig. (2-tailed) > 0,05, Oleh karena itu, tidak terdapat masalah heteroskedastisitas pada data.

Uji Multikolinieritas

Tabel 3.7 Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Bukti Fisik	.322	3.104
	Kehandalan	.209	4.775
	Daya tanggap	.285	3.509
	Jaminan	.379	2.637
	Empati	.271	3.695

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Olahan SPSS Versi 27

Berdasarkan tabel, seluruh variabel memiliki tolerance > 0,1 dan VIF < 10, sehingga model regresi tidak terindikasi mengalami multikolinieritas.

Teknik Analisis Data

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 4.1 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	22.959	.968		.000
	Bukti Fisik	.842	.087	.669	.000
	Kehandalan	.643	.090	.637	.000
	Daya tanggap	.326	.085	.176	.015
	Jaminan	.331	.064	.419	.000
	Empati	.149	.062	.223	.017

a. Dependent Variable: Y1

Sumber Olahan SPSS Versi 27

Berdasarkan tabel di atas maka disusunlah persamaan yaitu sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5$$

$$Y = 22.959 + 0,842X_1 + 0,643X_2 + 0,326X_3 + 0,331X_4 + 0,149X_5$$

Sesuai dengan persamaan di atas nilai regresinya menunjukkan tanda positif serta nilai sig setiap variabel <0,05 hal ini berarti semua variabel X memberikan kontribusi yang positif dan signifikan terhadap variabel Y.

Uji t

Tabel 4.2 Hasil Uji t

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	22.959	.968		.000
	Bukti Fisik	.842	.087	.669	.000
	Kehandalan	.643	.090	.637	.000
	Daya tanggap	.326	.085	.176	.015
	Jaminan	.331	.064	.419	.000
	Empati	.149	.062	.223	.017

a. Dependent Variable: Y1

Sumber Olahan SPSS Versi 27

Berdasarkan tabel, semua t hitung > F tabel dan signifikansi < 0,05, sehingga

seluruh variabel berpengaruh signifikan terhadap Y.

Tabel 4.3 Hasil Uji f

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	855.419	5	171.044	100.296	.000 ^a
	Residual	158.638	93	1.706		
	Total	1014.057	98			

a. Predictors: (Constant), X5, Bukti langsung, Daya tanggap, X4, Kehandalan

b. Dependent Variable: Y1

Sumber Olahan SPSS Versi 27

Nilai F hitung 100,296 > 2,30, artinya seluruh variabel X secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel Y

Tabel 4.4 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.918 ^a	.844	.835	1.306

a. Predictors: (Constant), X5, Bukti langsung, Daya tanggap, X4, Kehandalan

Sumber Olahan SPSS Versi 27

Nilai R Square sebesar 0,844 menunjukkan bahwa 84,4% variasi pada variabel Y dapat diterangkan oleh seluruh variabel X yang digunakan dalam model analisis. Sementara itu, sebesar 15,6% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Pengaruh Variabel Bukti Fisik (X1) terhadap Variabel kepuasan wisatawan (Y)

Berdasarkan analisis dari data yang sudah dijelaskan sebelumnya. Maka dalam riset ini ada kontribusi positif (0,842) dan sig (0,000) variabel X terhadap variabel Y. serta di dukung dengan nilai t hitung (9726) > t tabel (1,660) Kontribusi positif di

atas menunjukkan bahwa Keberadaan bukti fisik berperan penting dalam meningkatkan kepuasan wisatawan karena berkaitan langsung dengan pengalaman mereka selama berada di destinasi. Bukti fisik ini mencakup kondisi fasilitas, kebersihan lingkungan, ketersediaan sarana pendukung, serta tampilan visual destinasi yang menarik.

Hal ini selaras dengan pendapat Al Halbusi et al., (2020) Lingkungan fisik atau bukti fisik berpengaruh penting terhadap pengalaman wisatawan karena wisatawan cenderung menilai kualitas layanan berdasarkan tampilan nyata destinasi, dan perancangan lingkungan fisik yang baik terbukti meningkatkan nilai pengalaman yang diciptakan bersama (co-created value) sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan wisatawan.

Riset ini juga sejalan dengan riset yang diungkapkan oleh Suwarta & Dito, (2024) terdapat kontribusi positif (0.582) dan sig (0,000) variabel bukti fisik terhadap kepuasan wisatawan.

Pengaruh Variabel kehandalan (X2) terhadap Variabel kepuasan wisatawan (Y)

Berdasarkan hasil uji di atas, variabel X2 (keandalan) memiliki kontribusi positif (0,643) dan signifikan (0,000) terhadap variabel Y, yang juga diperkuat dengan nilai t hitung (7.107) > t tabel (1,660). Hal

ini menunjukkan bahwa keandalan memegang peranan penting dalam meningkatkan kepuasan wisatawan, karena mampu menumbuhkan kepercayaan, menciptakan pengalaman positif, mengurangi kekecewaan, serta mendorong wisatawan untuk merasa puas dan merekomendasikan destinasi tersebut. Hal ini selaras dengan pendapat Yusril et al., (2021) Keandalan yang konsisten dan dapat dipercaya sangat penting untuk meningkatkan kepuasan wisatawan dengan menciptakan pengalaman positif sesuai harapan mereka.

Riset ini sejalan dengan temuan sebelumnya yakni oleh (Picauy et al., 2020) adanya kontribusi positif (0,501) dan sig (0,000) variabel keandalan terhadap kepuasan konsumen.

Pengaruh Variabel daya tanggap X3 terhadap kepuasan wisatawan (Y)

Berdasarkan temuan di atas, variabel X3 memberikan kontribusi positif (0,326) dan signifikan (0,000) terhadap variabel Y, yang didukung oleh nilai t hitung (5.607) > t tabel (1,660). Hal ini menunjukkan bahwa daya tanggap, kemampuan petugas atau pengelola destinasi untuk merespons kebutuhan dan keluhan wisatawan dengan cepat dan tepat, berperan penting dalam meningkatkan kepuasan dengan menciptakan pengalaman positif dan mengurangi ketidakpuasan. Hal ini selaras

dengan pendapat Wang et al., (2024) Daya tanggap menjadi elemen penting dalam membangun pengalaman yang menyenangkan bagi wisatawan, yang kemudian mendorong peningkatan kepuasan dan kesetiaan mereka terhadap destinasi wisata.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Yusril et al., (2021) daya tanggap memberikan kontribusi positif (0,300) dan sig (0,001) terhadap variabel kepuasan wisatawan.

Pengaruh Variabel Jaminan (X4) terhadap kepuasan wisatawan (Y)

Berdasarkan hasil analisis di atas maka dalam kajian ini variabel X4 mempunyai kontribusi yang positif (0,331) dan signifikan (0,000) terhadap variabel Y hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung (5.144) > t tabel (1,660.) Pengaruh di atas menunjukkan bahwa Jaminan (assurance) berperan penting dalam meningkatkan kepuasan wisatawan karena memberikan rasa aman, kepercayaan, dan keyakinan kepada wisatawan melalui sikap profesional, pengetahuan, dan kredibilitas petugas atau pengelola destinasi. Hal di atas sejalan dengan pendapat Hussain et al., (2023) yang menunjukkan bahwa jaminan (assurance) merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan wisatawan, karena mencakup rasa aman, kepercayaan, dan keyakinan yang muncul

dari profesionalisme, kompetensi, sopan santun, dan kredibilitas petugas layanan.

Riset ini sejalan dengan riset Picauly et al., (2020) terdapat kontribusi yang positif (0,299) dan sig (0,042) variabel jaminan terhadap kepuasan wisatawan

Pengaruh variabel empati (X5) terhadap kepuasan wisatawan (Y)

Berdasarkan hasil yang sudah dijabarkan sebelumnya. Maka dalam kajian ini variabel X5 mempunyai kontribusi yang positif (0,149) dan sig (0,017) terhadap variabel Y hal ini didukung dengan nilai t hitung (2.420) > t tabel (1,660). Pengaruh di atas menunjukkan bahwa Empati (empathy) berperan penting dalam meningkatkan kepuasan wisatawan karena menunjukkan kepedulian, perhatian personal, dan kemampuan petugas memahami kebutuhan serta perasaan wisatawan secara tulus. Hal ini sejalan dengan pendapat Rahmah et al., (2023) Empati berperan penting dalam meningkatkan kepuasan wisatawan karena membuat wisatawan merasa diperhatikan secara personal, dihargai, dan dipahami kebutuhannya. Penelitian ini juga didukung oleh riset yang dilakukan oleh Wantara et al., (2024) yang menunjukkan bahwa empati memberikan kontribusi yang positif (0,260) dan signifikan (0,000) terhadap variabel Y

Pengaruh Variabel bukti fisik kehandalan,

daya tanggap, jaminan dan empati (X1, X2, X3, X4 dan X5) terhadap kepuasan wisatawan (Y)

Berdasarkan uji F, nilai Fhitung $100,296 > F$ tabel (2,30) dengan signifikansi $< 0,05$, sehingga seluruh variabel X secara bersama-sama berpengaruh dan signifikan terhadap Y. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, mampu menciptakan pengalaman positif dan berkesan bagi wisatawan. Hal tersebut pada akhirnya mendorong munculnya kepuasan serta keinginan untuk melakukan kunjungan ulang. Hal di atas sejalan dengan pendapat Setiono & Hidayat, (2022) Kualitas pelayanan yang mencakup bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terbukti memberikan pengalaman positif dan meningkatkan kepuasan wisatawan secara signifikan.

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Suriانشa et al., (2023) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan (fasilitas fisik, reliabilitas, responsivitas, kepastian, dan perhatian dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan) secara bersama-sama memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan, terlihat dari F hitung $(20,173) > F$ tabel (2,30) dengan nilai signifikansi 0,000

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil studi menunjukkan bahwa semua aspek kualitas pelayanan, yaitu tampilan fisik, reliabilitas, responsivitas, jaminan, dan perhatian, memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan wisatawan, baik secara individu maupun bersama-sama.. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang optimal mampu menciptakan pengalaman yang menyenangkan, meningkatkan kepercayaan, serta mendorong wisatawan untuk merasa puas dan melakukan kunjungan ulang. Sebagai saran, pengelola destinasi wisata disarankan untuk secara konsisten meningkatkan kualitas pelayanan pada setiap dimensi, seperti menjaga fasilitas dan kebersihan (bukti fisik), memegang komitmen pelayanan (keandalan), merespons cepat kebutuhan wisatawan (daya tanggap), menjaga profesionalisme dan keamanan layanan (jaminan), serta menunjukkan sikap ramah dan peduli secara personal (empati), agar mampu mempertahankan dan meningkatkan kepuasan wisatawan secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Al Halbusi, H., Estevez, P. J., Eleen, T., Ramayah, T., & Hossain Uzir, M. U. (2020). The Roles of The Physical Environment, Social Servicescape, Co-Created Value, and Customer Satisfaction in

- Determining Tourists' Citizenship Behavior: Malaysian Cultural and Creative Industries. *Sustainability (Switzerland)*, 12(8), 1–23. <https://doi.org/10.3390/SU12083229>
- Ali, B. J., Gardi, B., Othman, B. J., Ahmed, S. A., Ismael, N. B., Hamza, P. A., Aziz, H. M., Sabir, B. Y., Sorguli, S., & Anwar, G. (2021). Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(3), 14–28. <https://doi.org/10.22161/ijebm.5.3.2>
- Bhattacharya, P., Mukhopadhyay, A., Saha, J., Samanta, B., Mondal, M., Bhattacharya, S., & Paul, S. (2023). Perception-Satisfaction Based Quality Assessment of Tourism and Hospitality Services in the Himalayan region: An Application of Ahp Servqual Approach on Sandakphu Trail, West Bengal, India. *International Journal of Geoheritage and Parks*, 11(2), 259–275. <https://doi.org/10.1016/j.ijgeop.2023.04.001>
- Fuad, & Aid, A. M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Parkir(Studi pada Mahasiswa Universitas Sultan Ageng Tirtayasa-Serang). *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Baja*, 1(1), 1–15. <http://ejournal.ukanjuruhan.ac.id>
- Han, J., Zuo, Y., Law, R., Chen, S., & Zhang, M. (2021). Service Quality in Tourism Public Health: Trust, Satisfaction, and Loyalty. *Frontiers in Psychology*. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.731279>
- Hoque, U. S., Akhter, N., Absar, N., Khandaker, M. U., & Al-Mamun, A. (2023). Assessing Service Quality Using SERVQUAL Model: An Empirical Study on Some Private Universities in Bangladesh. *Trends in Higher Education*, 2(1), 255–269. <https://doi.org/10.3390/higheredu2010013>
- Huliatunisa, Y., Suhardan, D., Permana, J., Nurdin, D., & Komariah, A. (2022). Analysis of the Five Dimensions of Service Quality Servqual (Survey of Private University Academic Staff Services in Indonesia). *Journal of Positive School Psychology*, 6(4), 8110–8126. <http://journalppw.com>
- Hussain, A., Li, M., Kanwel, S., Asif, M., Jameel, A., & Hwang, J. (2023). Impact of Tourism Satisfaction and Service Quality on Destination Loyalty: A Structural Equation Modeling Approach concerning China Resort Hotels. *Sustainability (Switzerland)*, 15(9), 2–15. <https://doi.org/10.3390/su15097713>
- Kharismawati, R., & Febryantahanuji. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Tarif terhadap Kepuasan Wisatawan Cimory on the Valley. *E-Bisnis: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 18(1), 329–336. <https://doi.org/10.51903/e-bisnis.v18i1.2516>
- Malau, H., & Sitanggang, J. K. F. (2024). The Impact of Trust and Service Quality on Customer Loyalty in e-Commerce. *JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, 10(3), 366. <https://doi.org/10.29210/0202440>

- Manola, M., & Papagrigoriou, A. (2019). Empathy in Tourism Industry : a Human-Centered Approach of Hospitality in Business World. *University of the Aegean.*, 14(2), 1–8. https://www.researchgate.net/publication/343979829_Empathy_in_Tourism_Industry_A_human-centered_approach_of_hospitality_in_business_world_Manola_Maria_Assistant_Professor_of_Tourism_Management_mmanolauniwagr_Papagrigoriou_Aristeidis_Assistant_Professo
- Nafisah, F. R., Yunaidi, E., & Wahyudi, S. (2025). The Effect of Responsiveness and Perceived Service Quality on Customer Satisfaction in MSMEs Batik in Semarang City. *Research Horizon*, 5(2), 97–108.
- Nikawanti, G., & Aca, R. (2021). Ecoliteracy : Membangun Ketahanan Pangan dari Kekayaan Maritim Indonesia. *Jurnal Kemaritiman: Indonesian Journal of Maritime*, 2(2), 149–166. <https://doi.org/10.17509/ijom.v2i2.37603>
- Picauly, V. E., Sahusilawane, S., Rehatta, G., & Anmama, Y. (2020). Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan pada Hotel Swissbell Ambon. *JPEKA: Jurnal Pendidikan Ekonomi, Manajemen Dan Keuangan*, 4(1), 1–12. <https://doi.org/10.26740/jpeka.v4n1.p1-12>
- Rahmah, P., Surlanti, S., Minarti, A., Abbas, M., Amrial, A., & Amriana, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung pada Kawasan Wisata Permandian Alam Lejja. *Jurnal Ilmiah Metansi (Manajemen Dan Akuntansi)*, 6(2), 174–182. <https://doi.org/10.57093/metansi.v6i2.221>
- Setiono, B. A., & Hidayat, S. (2022). Influence of Service Quality with the Dimensions of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangibles on Customer Satisfaction. *International Journal of Economics, Business and Management Research*, 6(9), 330–341. <https://doi.org/10.51505/ijebmr.2022.6924>
- Sihotang, M. M., & Budiarta, K. (2025). Analisis Pengaruh Citra Destinasi, Preferensi Wisatawan dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Berkunjung di Istana Maimoon Medan. *Jurnal Mahasiswa Manajemen Dan Akuntansi*, 4(1), 346–367. <https://doi.org/10.30640/jumma45.v4i1.4507>
- Sintapiani, S., Suprina, R., & Swantari, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Wisata Noah's Park Lembang Bandung). *Jurnal Parawisata*, 1(1), 167–186.
- Suriansha, R., Rasyid, E., & Zulfikri Kurniawan, M. (2023). Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati terhadap Kepuasan Konsumen Biro Perjalanan Wisata Travella Wisata. *Journal of Economics and Business UBS*, 12(6), 3907–3919. <https://doi.org/10.52644/joeb.v12i6.1339>
- Suwarta, F., & Dito, S. F. (2024). Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan

- Customer Hotel Novotel Jakarta
Cikini. *Destinesia : Jurnal Hospitaliti
Dan Pariwisata*, 5(2), 94–101. 2.842141
- Wang, X., Lai, J., & Guo, Y. (2024). Study
on Tourism Responsiveness and
Habitat Environment-Influencing
Factors of Traditional Villages in
Huizhou Area. *Sustainability
(Switzerland)*, 16(8), 2–15.
[https://doi.org/10.3390/su160834
24](https://doi.org/10.3390/su16083424)
- Wantara, P., Irawati, S. A., & Arfy, W. R.
(2024). Pengaruh Kualitas Layanan
terhadap Kepuasan dan Word Of
Mouth pada Destinasi Wisata
Pantai Lon Malang. *Competence :
Journal of Management Studies*, 18(2),
24–33.
[https://doi.org/10.21107/kompet
ensi.v18i2.28060](https://doi.org/10.21107/kompetensi.v18i2.28060)
- Yunior, K. (2019). Pengaruh Daya
Tanggap dan Jaminan terhadap
Kepuasan Pelanggan di PT.
Suriatama Mahkota Kencana
Medan Cabang Katamso. *Jurnal
Riset Akutansi Multiparadigma*, 6(2),
1–9.
- Yusril, Mahmud, A., Razak, S. R., &
Prihatin, E. (2021). Pengaruh
Kualitas Layanan terhadap
Kepuasan Wisatawan Pantai Bira
di Kabupaten Bulukumba. *Center of
Economic Students Journal*, 4(3), 225–
236.
[https://doi.org/10.56750/csej.v4i
3.445](https://doi.org/10.56750/csej.v4i3.445)
- Zygiaris, S., Hameed, Z., Ayidh Alsubaie,
M., & Ur Rehman, S. (2022).
Service Quality and Customer
Satisfaction in the Post Pandemic
World: A Study of Saudi Auto Care
Industry. *Frontiers in Psychology*,
13(1), 1–9.
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.202>