

Online ISSN: 2598-9871

Print ISSN: 2597-7555

Wicaksana: Jurnal Lingkungan dan Pembangunan

Lembaga Penelitian, Universitas Warmadewa
Jl. Terompong 24 Tanjung Bungkak Denpasar Bali, Indonesia
<https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/wicaksana/index>



Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Goa Rangko Labuan Bajo, Kecamatan Boleng, Kabupaten Manggarai Barat

Yuliana Alexia Idar | Made Setena | Ida Ayu Agung Idawati

Faculty of Economics and Business, Universitas Warmadewa, Denpasar-Bali

Correspondence address to:

Yuliana Alexia Idar, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Warmadewa, Denpasar, Bali, Indonesia
Email address: yulianaalexiaidar@gmail.com

Abstract. *The purpose of this study is to ascertain how Rangko Cave in Labuan Bajo is affected by its location, level of service, and amenities. This place is in the West Manggarai Regency's Rangko Labuan Bajo Cave in the Komodo District. The population uses tourists, with a sample size of 100 people and a total of 17,361 visitors to Rangko Cave in 2022. Some of the methods used to look at data are the validity, reliability, classical assumption, multiple linear regression, coefficient of determination, F, and t tests. Researchers have found that both location and the quality of services and facilities have a good and significant effect on how happy visitors are. Location also has a big and good effect on how happy visitors are. Lastly, facilities have a big and good effect on how happy visitors are. Researchers can make ideas that should be carried out by the company. For example, they could offer good service, make sure there are enough facilities, and ask customers for feedback to get tourists wanting to come back to Rangko Cave, Labuan Bajo. Then it would be better for the company to place one person on the road to regulate traffic, place tourist attraction signboards, carry out supervision, carry out routine evaluations, provide special training to officers on effective communication skills and provide adequate changing rooms for visiting tourists.*

Keywords: *location; facilities; service quality; tourist satisfaction*



This article published by Lembaga Penelitian, Universitas Warmadewa is open access under the term of the Creative Common, CC-BY-SA license

Pendahuluan

Salah satu industri yang dapat menghasilkan devisa dengan mendatangkan wisatawan adalah pariwisata. Saat ini, pengunjung suatu tempat menjadi bagian dari masyarakat setempat yang berkunjung untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan. Salah satu kabupaten di Provinsi NTT, khususnya Pulau Flores, adalah Kabupaten Manggarai Barat yang juga menjadi pusat pengembangan industri pariwisata di provinsi ini (Darmawan et al., 2023).

Kepuasan wisatawan merupakan tujuan utama setiap destinasi pariwisata. Kepuasan wisatawan sangat penting dalam studi tentang perilaku wisatawan karena dapat dijadikan sebagai indikator keberlanjutan destinasi pariwisata (Laksmi et al., 2023). Ketika merasa puas, wisatawan cenderung merekomendasikan destinasi tersebut kepada orang lain, kembali berkunjung, atau bahkan mempromosikan destinasi tersebut dimedia social (Alvianna dkk., 2022).

Pilihan tempat untuk menjalankan bisnis, melakukan kegiatan operasional atau bisnis, dan menyediakan barang atau jasa kepada pelanggan yang merupakan komponen dari kegiatan tersebut dikenal sebagai lokasi (Abdou et al., 2020). Kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh layanan karena ketika pengunjung menerima perlakuan yang sangat baik, mereka akan merasa puas; ketika mereka menerima layanan yang buruk, mereka mungkin menjadi tidak puas. Kualitas layanan merupakan salah satu penentu utama keberhasilan yang dapat memengaruhi kemampuan perusahaan untuk bersaing (Djawahir, 2018).

Organisasi layanan publik perlu mengukur kepuasan pelanggan secara berkala. Peningkatan kinerja pada faktor yang tepat akan memberikan dampak yang baik, yaitu membuat pengguna layanan publik lebih bahagia. Tujuan utama pemerintah dalam hal layanan publik adalah membuat masyarakat bahagia, yang merupakan salah satu tanda tata kelola yang baik (Laksmi et al., 2023). Kebahagiaan atau ketidakbahagiaan masyarakat terhadap suatu produk bergantung pada seberapa tidak konsisten atau konsistennya ekspektasi mereka terhadap cara kerja produk tersebut setelah menggunakannya (Lewenussa, 2023).

Fasilitas membantu lokasi memberikan kesan pertama yang baik kepada pengunjung. Karena fasilitas membantu objek wisata selain menjadi objek wisata itu sendiri, pengunjung akan merasa lebih senang dengan fasilitas yang baik dan ideal daripada dengan fasilitas yang kurang optimal (Saputra et al., 2023). Fenomena yang ditemukan pada Goa Rangko Labuan Bajo yaitu adanya keluhan wisatawan artinya yang terjadi tidak adanya kepuasan wisatawan, lokasi yang ditemukan tidak adanya tempat parkir, pelayanan yang diberikan tidak sesuai, serta fasilitas yang ada tidak lengkap.

Metode

Penelitian ini dilaksanakan di Goa Rangko Labuan Bajo, Kecamatan Boleng, Kabupaten Manggarai Barat. Populasi penelitian ini adalah seluruh konsumen atau wisatawan yang berkunjung ke Goa Rangko Labuan Bajo, Kecamatan Boleng, Kabupaten Manggarai Barat yang berjumlah 17.361 pengunjung pada tahun 2022. Responden yang diambil dengan pendekatan accidental sampling berjumlah seratus orang. Metode kuantitatif memanfaatkan fakta-fakta berupa nilai-nilai numerik yang relevan dengan permasalahan yang diteliti dan dapat dihitung, misalnya jumlah wisatawan yang berkunjung ke Goa Rangko Labuan Bajo. Untuk mengumpulkan informasi, orang menggunakan teknik seperti wawancara, survei, menuliskan sesuatu, dan mengamati. Setelah itu, data yang terkumpul diperiksa menggunakan SPSS dan teknik analisis regresi linier berganda.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner untuk mengetahui pendapat responden tentang pengaruh lokasi, kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung. Model kuesioner yang disebarkan menggunakan skala likert 1 sampai 5. Kuesioner diterima dan disebarkan sebanyak seratus responden. Untuk melakukan pengujian, tanggapan responden tentang pengaruh kepercayaan, komitmen organisasi, dan penghargaan finansial terhadap loyalitas karyawan juga digabungkan ke dalam tabel rekapitulasi. Uji validitas dan reliabilitas alat penelitian ini diintegrasikan ke dalam kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini. Setelah itu, dilakukan analisis data regresi linier berganda. Berikut ini adalah hasil penelitiannya.

Tabel 1. Rangkuman Hasil Analisis

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.930	.768		2.513	.014
	Lokasi	.114	.052	.189	2.180	.032
	Kualitas Pelayanan	.242	.058	.391	4.163	.000
	Fasilitas	.288	.069	.352	4.181	.000

Persamaan regresi linier berganda berikut dapat dibuat menggunakan hasil sebelumnya:

$$Y = 1,930 + 0,114X_1 + 0,242X_2 + 0,288X_3$$

Persamaan regresi linier berganda menunjukkan hubungan antara setiap variabel yang tidak bergantung dan variabel terikatnya. Untuk membantu Anda memahami persamaan regresi linier berganda, berikut ini: Kepuasan wisatawan sama dengan konstan apabila lokasi, tingkat layanan, dan amenitas semuanya sama dengan 0 (nol). Hal ini ditunjukkan dengan nilai konstan sebesar 1,930. Kepuasan wisatawan meningkat apabila lokasi (X1) lebih strategis, dengan catatan fasilitas (X3) dan kualitas layanan (X2) tidak berubah. Hal ini ditunjukkan dengan koefisien regresi lokasi yang bernilai positif ($\beta_1 = + 0,114$). Kepuasan wisatawan meningkat apabila kualitas layanan (X2) lebih baik, dengan catatan lokasi (X1) dan amenitas (X3) tetap sama. Hal ini ditunjukkan dengan nilai positif koefisien regresi kualitas layanan, $\beta_2 = + 0,242$. Kepuasan wisatawan meningkat apabila fasilitas (X2) lebih lengkap, dengan catatan kualitas layanan (X2) dan fasilitas (X3) tidak berubah. Hal ini ditunjukkan dengan koefisien regresi fasilitas yang bernilai positif ($\beta_3 = + 0,288$).

Setelah itu, uji F dan uji t digunakan pada langkah berikutnya untuk menguji hipotesis: Uji F, yang terkadang juga disebut uji F, digunakan untuk melihat apakah faktor-faktor independen memiliki pengaruh besar terhadap ukuran dependen. Terdapat hubungan yang kuat antara lokasi, kualitas layanan, dan amenitas dengan kepuasan wisatawan, sebagaimana ditunjukkan oleh hasil pengujian. Hubungan ini bukan sekadar kebetulan. Pada area penolakan H_0 , nilai F estimasi sebesar 83,558 lebih tinggi daripada nilai F tabel sebesar 2,70. Jadi, H_0 tidak benar atau H_1 benar. Uji t dilakukan berikutnya. Sebagaimana dikatakan Wiyono (2011), uji parsial digunakan untuk melihat apakah masing-masing variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen atau tidak (Darmawan et al., 2023; Saputra et al., 2022; Sara et al., 2021).

Tingkat signifikansi adalah 0,032, yang lebih kecil dari 0,05, dan nilai t hitung adalah 2,180, yang lebih tinggi daripada nilai t tabel sebesar 1,984. Ini berarti H_2 benar dan H_0 salah. Dalam hal ini, kita dapat mengatakan bahwa variabel lokasi memiliki pengaruh yang besar dan baik terhadap kepuasan wisatawan. Kualitas layanan memiliki nilai t sebesar 4,163, yang lebih tinggi dari nilai t tabel sebesar 1,984. Hal ini karena tingkat signifikansinya adalah 0,000, yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Ini berarti bahwa hipotesis nol (H_0) tidak benar dan hipotesis alternatif (H_3) benar. Singkatnya, variabel kualitas layanan memiliki pengaruh yang besar dan baik terhadap kepuasan wisatawan. Tingkat signifikansinya adalah 0,000, yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Uji t menunjukkan nilai t sebesar 4,181, yang lebih tinggi dari nilai t tabel sebesar 1,984. Ini berarti bahwa hipotesis

nol (H₀) tidak benar dan hipotesis alternatif (H₄) benar. Dalam hal ini, kita dapat mengatakan bahwa variabel fasilitas memiliki pengaruh yang besar dan baik terhadap kepuasan wisatawan (Gupta et al., 2019; Hellmeister & Richins, 2019; Laksmi et al., 2023; Lewenussa, 2023).

Simpulan

Kepuasan wisatawan sangat bergantung pada layanan, area, dan fasilitas. Ini menyiratkan bahwa kepuasan wisatawan akan meningkat secara proporsional dengan lokasi, tingkat layanan, dan fasilitas yang ditawarkan. Kesenangan wisatawan secara positif dan signifikan dipengaruhi oleh lokasi. Ini menyiratkan bahwa kepuasan wisatawan meningkat secara proporsional dengan kualitas lokasi. Kepuasan wisatawan secara positif dan signifikan dipengaruhi oleh kualitas layanan. Ini menyiratkan bahwa kepuasan wisatawan meningkat secara proporsional dengan kualitas layanan. Kepuasan wisatawan secara positif dan signifikan dipengaruhi oleh fasilitas. Ini menyiratkan bahwa kepuasan wisatawan meningkat secara proporsional dengan kualitas fasilitas yang ditawarkan.

Daftar Pustaka

- Abdou, A. H., Hassan, T. H., & Moustafa, M. (2020). A Description of Green Hotel Practices and Their Role in Achieving Sustainable Development. *Sustainability*, *12*, 1–20. <https://doi.org/doi:10.3390/su12229624>
- Alvianna, S., Hidayatullah, S., Pratama, S. A., Aristanto, E., & Waris, A. (2022). City Branding: Pengaruhnya Terhadap Keputusan Berkunjung wisatawan Ke Kota Batu Melalui City Image Sebagai Variabel Moderating. *Jurnal Studi Manajemen Dan Bisnis*, *9*(1), 52–58.
- Darmawan, N. A. S., Laksmi, P. A. S., & Saputra, K. A. K. (2023). Socialization of E-commerce for Marketing Agricultural Products in Sangsit Village, Sawan District, Buleleng Regency, Bali. *Community Service: Sustainability Development*, *1*(1), 2018–2022.
- Djawahir, A. U. (2018). Teknologi- Layanan Keuangan, Literasi-Inklusi Keuagn, Dan Value Pada Fintech Syariah Di Indonesia : Perspektif S-O-R (Stimulus-Organism-Response) Model. *Annual Conference For Muslim Scholars*, *01*, 439–448.
- Gupta, A., Dash, S., & Mishra, A. (2019). All that glitters is not green: Creating trustworthy ecofriendly services at green hotels. *Tourism Management*, *70*(July 2017), 155–169. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.08.015>
- Hellmeister, A., & Richins, H. (2019). Green to gold: Beneficial impacts of sustainability certification and practice on tour enterprise performance. *Sustainability (Switzerland)*, *11*(3), 1–17. <https://doi.org/10.3390/su11030709>
- Laksmi, P. A. S., Arjawa, I. G. W., & Pulawan, I. M. (2023). Community Participation to Improve Tourism Industry Performance: A Case Study in Mandalika Lombok Tourist Area. *International Journal of Social Health*, *2*(6), 377–384.
- Lewenussa, R. (2023). *Sustainable Mangrove Ecotourism Management Strategy in the Penta Helix Model (Literature Study) in Sorong City, West Papua Province*. Atlantis Press International BV. https://doi.org/10.2991/978-94-6463-146-3_10
- Saputra, K. A. K., Subroto, B., Rahman, A. F., & Saraswati, E. (2022). Eco-Efficiency and Energy Audit to Improve Environmental Performance: An Empirical Study of Hotels in Bali-Indonesia. *International Journal of Energy Economics and Policy*, *12*(6), 175–182. <https://doi.org/10.32479/ijeep.13565>
- Saputra, K. A. K., Subroto, B., Rahman, A. F., & Saraswati, E. (2023). Sustainability Performance in Hospitality Industry: Interaction of Strategic Sustainability Management and Sat Kerthi Culture. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, *18*(1), 147. <https://doi.org/10.24843/jiab.2023.v18.i01.p10>
- Sara, I. M., Saputra, K. A. K., & Larasdiputra, G. D. (2021). Community Service Activities for Development of Potential Tourism Villages in Bali (A Study Based on Community Service in Siangan Village, Gianyar). *Palarch's Journal Of Archaeology Of Egypt/Egyptology*, *18*(4), 6358–6369. <https://archives.palarch.nl/index.php/jae/article/view/7273%0Ahttps://archives.palarch.nl/index.php/jae/article/download/7273/6925>