

PENGARUH BUKTI FISIK (TANGIBLE) DAN DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS) TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DESA WISATA DUSUN SADE KABUPATEN LOMBOK TENGAH

Oleh

Mahendra¹, Ida Nyoman Tri Darma Putra² & I Ketut Bagiastra³

^{1,2,3} Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram

Email : ¹ dmahen025@gmail.com, ² putra.stipar@gmail.com & ³ iktbagiastra@gmail.com

Article History:

Received: 10-01-2024

Revised: 13-01-2024

Accepted: 16-01-2024

Keywords:

Bukti fisik, Daya Tanggap Dan Kepuasan Wisatawan, Desa Wisata.

Abstract: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh bukti fisik (tangible) terhadap kepuasan wisatawan; dan (2) pengaruh daya tanggap (responsiveness) terhadap kepuasan wisatawan. Jenis penelitian yang digunakan adalah asosiatif kasual dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah wisatawan desa wisata dusun sade pada bulan maret – juli tahun 2023. Teknik yang digunakan ialah sampling accidental yang dimana peneliti mengambil sampel dari orang yang paling mudah dijumpai, berdasarkan rumus Slovin sebanyak 100 responden. Data analisis menggunakan regresi linier berganda dengan SPSS versi 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik (tangible) dan daya tanggap (responsiveness) berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Implikasi penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pengelola Desa Wisata Dusun Sade dalam meningkatkan kepuasan wisatawan dalam prospek jangka panjang.

PENDAHULUAN

Di era globalisasi, pariwisata telah menjadi trend kehidupan manusia modern, karena aktivitas manusia ini memiliki dimensi yang luas, tidak sekedar untuk memenuhi kebutuhan untuk bersenang-senang tetapi juga untuk menikmati perjalanan, namun aktivitas ini banyak menimbulkan aktivitas ekonomi, seni, dan budaya. Objek wisata merupakan salah satu daya tarik yang dikembangkan dari setiap daerah untuk menjadi penunjang daya tarik untuk berkunjung. Berdasarkan hal tersebut penting bagi perusahaan memberikan yang terbaik bagi pelanggan sehingga konsumen merasa puas dengan jasa yang diberikan.

Kepuasan konsumen memberikan dampak yang besar bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Karena perusahaan jasa berhubungan langsung dengan pelanggan. Konsumen yang merasa puas pada produk/jasa yang dibeli dan digunakannya akan kembali menggunakan jasa/produk yang ditawarkan (Kotler dan Keller, 2016:153). Artinya kepuasan konsumen ialah sejauh mana kinerja produk/jasa memenuhi harapan pembeli, konsumen akan merasa puas bila produk/jasa yang digunakan sesuai yang diharapkan dan sebaliknya konsumen akan tidak puas bila produk atau jasa yang digunakan tidak sesuai harapan konsumen.

Salah satu cara untuk memuaskan konsumen ialah dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Menurut Wijaya (2011:52), kualitas layanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Konsumen yang merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh jasa atau produk sangat besar kemungkinannya akan menjadi pelanggan untuk waktu yang lama ataupun sebaliknya jika mereka tidak puas dengan jasa atau produk yang diberikan akan mencari penyedia jasa yang lain.

Penelitian terkait dengan kepuasan sudah banyak dilakukan, namun hasilnya masih menunjukkan hasil temuan yang berbeda sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui konsistensi hasil penelitian ketika dilakukan dengan variasi objek penelitian yang berbeda. Penelitian yang dilakukan oleh Yunior (2015) menggunakan variabel daya tanggap dan jaminan. Sedangkan dalam penelitian ini akan digunakan variabel bukti fisik dan daya tanggap.

Alasan peneliti dalam memilih variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: pertama, bukti fisik (tangible) adalah cerminan dari kualitas pelayanan yang ditunjukkan melalui sarana fisik atau sarana yang berwujud seperti fasilitas komputerisasi administrasi, gedung atau perkantoran, ruang tunggu dan sarana informasi. Faktor bukti fisik yang dikelola dengan baik akan memberikan gambaran positif bagi pelanggan sehingga pelanggan merasa puas dengan keberadaan sarana tersebut.

Kedua, daya tanggap. Daya tanggap adalah faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Menurut Nurfitasari (2020) menyatakan bahwa kemampuan organisasi yang berkaitan dengan kesanggupannya dalam membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat dan tanggap terhadap permintaan pelanggan. Organisasi yang *responsiveness* akan cepat dalam merespon permintaan pelanggan dan mampu menyelesaikan keinginan pelanggan dengan tepat dan cermat. Selain itu, organisasi akan sangat responsif terhadap seluruh keluhan pelanggan. Organisasi yang *responsiveness* akan mudah meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan Desa Wisata Dusun Sade sebagai objek penelitian karena Desa Wisata Dusun Sade adalah salah satu tempat wisata yang bisa menjadi pilihan alternatif bagi para wisatawan lokal maupun asing sebagai tempat untuk melakukan perjalanan wisata. Dusun sade memiliki objek wisata yang sangat populer untuk dikunjungi antara lain rumah adatnya yang memiliki karakteristik ciri khas arsitektur suku sasak, kerajinan tenun, seni ukir, kesenian peresean, pohon cinta dan kesenian gendang beleq. Dan beberapa fasilitas seperti kamar mandi, lahan parkir, dan fasilitas lainnya. Peneliti menemukan permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan dan kepuasan wisatawan. Peneliti menemukan beberapa keluhan dari pelanggan mengenai kualitas pelayanan seperti kesalahan karyawan dalam memberikan informasi terhadap wisatawan, mengeluhkan lahan parkir yang kurang luas, dan juga kurangnya ketersediaan kuliner.

LANDASAN TEORI

Kajian Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang dilakukan pada penelitian ini.

- a. Yunior (2015) dalam penelitiannya menggunakan metode regresi linier berganda. Jumlah sampel yang digunakan 75 responden. Hasil penelitian pada hipotesis menunjukkan bahwa daya tanggap dan jaminan secara parsial menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan secara simultan daya tanggap dan jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan
- b. Penelitian yang dilakukan Hamzyah (2018) dalam penelitiannya menggunakan teknik *accidental sampling*. Hasil penelitian pada hipotesis menunjukkan bahwa *responseveness*, *tangible* dan *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
- c. Selly Novita (2021) dalam penelitiannya menggunakan metode *servqual* dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi bukti fisik dan kehandalan mempunyai penilaian negatif (-) yang berarti kualitas pelayanan yang diberikan tidak baik,

pada dimensi daya tanggap, jaminan dan empati mempunyai nilai positif (+) yang berarti kualitas pelayanan yang diberikan pada pengunjung baik

Kepuasan Wisatawan

Definisi Kepuasan Wisatawan

Objek wisata mempunyai tujuan memuaskan wisatawan, kepuasan wisatawan merupakan faktor penting khususnya untuk meningkatkan pemnasukan bagi penyelenggara objek wisata. Kepuasan wisatawan menjadi acuan keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanannya pada konsumen. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk wisata yang *tril* atau *actual* dengan kinerja yang diharapkan (Sangadji dan Sopiah, 2013). Menurut Kotler (2011) kepuasan adalah sejauh mana suatu tingkatan produk dipersepsikan sesuai dengan harapan wisatawan. Kotler dan Keller (2011), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.

Berdasarkan pada beberapa definisi dari kepuasan konsumen di atas maka peneliti menyimpulkan bahwasannya kepuasan wisatawan adalah perasaan senang ataupun puas setelah berkunjung ke suatu obyek wisata. Semakin puas wisatawan dapat berdampak pada semakin banyaknya jumlah wisatawan dan pada akhirnya meningkatkan pendapatan daerah. Akan tetapi apabila kepuasan wisatawan rendah maka akan berdampak pada menurunnya jumlah wisatawan yang berkunjung ke lokasi obyek wisata.

Faktor-Faktor yang Menentukan Kepuasan Wisatawan

Kotler (2011) menyebutkan lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan wisatawan, antara lain:

1. Kualitas produk Wisata
2. Harga
3. Kualitas pelayanan wisata
4. Citra Emosional
5. Biaya

Bukti Fisik (*Tangible*)

Indikator dari bukti fisik menurut Tjiptono (2016) yaitu:

1. Kebersihan dan kenyamanan fasilitas
2. Kelengkapan fasilitas yang ditawarkan
3. Ketersediaan lahan parkir
4. Kebersihan dan kerapihan karyawan

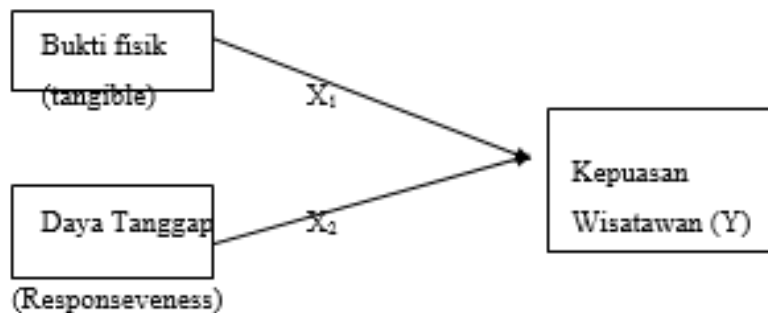
Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Indikator dari daya tanggap menurut Tjiptono (2016) yaitu :

1. Tanggap terhadap keluhan wisatawan
2. Kesiediaan karyawan dalam membantu wisatawan
3. Kecepatan dalam menyelesaikan masalah

Kerangka Pemikiran

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu bukti fisik (*tangible*) dan daya tanggap (*responsiveness*) sebagai variabel independen, dan kepuasan wisatawan sebagai variabel dependen. Untuk memudahkan atau memberikan gambaran pada pemikiran dalam penelitian ini maka dijabarkan dalam bentuk gambar sebagai berikut.



Gambar 1. Kerangka Berfikir Penelitian

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif kasual dengan pendekatan kuantitatif. Di dalam penelitian ini menjelaskan hubungan kasual antara dua variabel yaitu bukti fisik (*tangible*) dan daya tanggap (*responsiveness*) sebagai variabel independen dengan kepuasan wisatawan sebagai variabel dependennya.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah di Desa Wisata Dusun Sade, Desa Remitan, Kecamatan Pujut, Lombok Tengah.

Identifikasi Variabel

1. Variabel Independen (variabel bebas)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau munculnya variabel dependen (Sugiyono, 2015: 61). Dalam penelitian ini terdapat dua variabel bebas yaitu bukti fisik (*tangible*) dan daya tanggap (*responsiveness*).

2. Variabel Dependen (variabel terikat)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2015: 61). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan wisatawan.

Definisi Operasional Variabel

Variabel Dependen

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan wisatawan yang didefinisikan sebagai hasil evaluasi purna pelayanan. Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan wisatawan dalam penelitian ini melalui lima indikator pertanyaan yaitu kualitas produk wisata, harga, kualitas pelayanan wisata, citra emosional dan biaya. Jadi, jika semakin baik persepsi wisatawan dari pengukuran variabel melalui empat indikator tersebut maka kepuasan wisatawan juga akan semakin tinggi. Dan sebaliknya jika persepsi wisatawan terhadap pengukuran variabel melalui empat indikator tersebut buruk maka kepuasan wisatawan juga akan semakin rendah.

Daya Tanggap (*Responseveness*)

Daya tanggap (*responseveness*) adalah keinginan para agen untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Indikator yang digunakan untuk mengukur daya tanggap (*responseveness*) dalam penelitian ini melalui tiga indikator pertanyaan yaitu tanggap terhadap keluhan wisatawan, kesediaan karyawan dalam membantu wisatawan dan kecepatan dalam menyelesaikan masalah. Jadi, jika semakin baik persepsi wisatawan dari pengukuran variabel melalui tiga indikator tersebut maka daya tanggap (*responseveness*) juga akan

semakin tinggi. Dan sebaliknya jika persepsi wisatawan terhadap pengukuran variabel melalui empat indikator tersebut buruk maka daya tanggap (*responseveness*) juga akan semakin rendah.

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi penelitian merupakan wilayah yang akan diteliti. Menurut Sugiyono (2015), populasi adalah wilayah yang terdiri dari atas obyek atau subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah wisatawan desa wisata dusun sade pada bulan maret – juli tahun 2023 sebanyak 13.520 orang.

Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi. Sampel juga dapat dianggap sebagai perwakilan dari populasi. Penelitian ini menggunakan teknik *nonprobability sampling*. *Nonprobability sampling* ialah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan atau peluang yang sama bagi semua anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2015). Teknik yang digunakan ialah *sampling accidental*. Tjiptono (2011), *accidental sampling* merupakan prosedur sampling dimana peneliti mengambil sampel dari orang yang paling mudah dijumpai, untuk sampel berdasarkan rumus Slovin sebanyak 100 responden.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah yang berhubungan dengan hubungan interpersonal dan kinerja (Sugiyono, 2015). Data ini diperoleh dan dikumpulkan dengan cara survei lapangan dengan membagikan kuesioner kepada responden wisatawan Desa Wisata Dusun Sade. Data primer berbentuk data *cross sectional* yaitu jenis data yang dikumpulkan dan dianalisis dalam sekali jalan dan data dapat dikuantifikasi.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *kuesioner* (angket) yaitu memberikan daftar pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian kepada 99 responden wisatawan desa wisata dusun sade.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitian agar pekerjaan menjadi lebih mudah dan baik, dalam arti lebih cermat, lengkap sistematis sehingga lebih mudah untuk diolah.

Instrumen penelitian menurut Sugiyono adalah “suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati”. Dari pengertian tersebut dapat dipahami bahwa instrumen merupakan suatu alat bantu yang digunakan oleh peneliti dalam menggunakan metode pengumpulan data secara sistematis dan lebih mudah. Instrumen penelitian menempati posisi teramat penting dalam hal bagaimana dan apa yang dilakukan untuk memperoleh data di lapangan. Adapaun instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah pedoman angket.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Hasil pengujian akan dibandingkan dengan nilai signifikan 5% atau 0,05 menggunakan *Klomogornow smirnov*. dengan melihat apakah nilai signifikan $> 0,05$ menunjukkan data berdistribusi normal, sedangkan apabila signifikan $< 0,05$ menunjukkan data tidak berdistribusi normal, Ghozali (2011:160).

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah variabel dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas di dalam regresi dapat diketahui dengan melihat *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *tolerance* di mana jika nilai VIF < 10 dan *tolerance* > 0,10 maka model regresi bebas multikolinearitas (Ghozali, 2011:105).

Batas VIF yang digunakan untuk menyimpulkan apakah terjadi multikolinearitas atau tidak adalah 10 dan batas *tolerance* mendekati angka 1 apabila hasil analisis menunjukkan nilai VIF di bawah 10 dan mendekati 1, maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Untuk menguji ada tidaknya heteroskedastisitas di dalam penelitian menggunakan uji *Glejser* dengan melihat signifikan di atas tingkat kepercayaan 5%. Apabila nilai signifikan > 0,05 maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas, Ghozali (2011:139).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Uji Validitas

Rangkuman Hasil Validitas mengindikasikan bahwa baik variabel bukti fisik, daya tanggap maupun kepuasan wisatawan semuanya memiliki item pernyataan yang valid. Hal tersebut diindikasikan dengan nilai r-hitung setiap itemnya lebih besar daripada nilai r-tabel (0,197).

2. Uji Reliabilitas

Hasil Reliabilitas menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, daya tanggap maupun kepuasan wisatawan memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel tersebut dinyatakan reliabel.

Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Normalitas Residual

Berdasarkan Hasil Uji Normalitas Residual Regresi diperoleh nilai p (Asymp. Sig.) sebesar 0,703 atau berada di atas 0,05. Karena itu dapat disimpulkan bahwa asumsi normalitas nilai residual regresi terpenuhi atau nilai residual regresi dinyatakan terdistribusi normal.

2. Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas diketahui bahwa semua variabel independen memiliki nilai p (*sig.*) > 0,05. Maka, berdasarkan kaidah pengambilan keputusan maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual regresi tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

3. Uji Multikolinearitas

Hasil Uji Multikolinearitas menunjukkan nilai VIF untuk semua variabel independen adalah kurang dari 10 dan Tolerance di atas 0,1, sehingga dapat dinyatakan bahwa semua variabel independen tidak saling berkorelasi sangat kuat. Dengan kata tidak terjadi masalah multikolinearitas pada model regresi yang dihasilkan.

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

1. Model Persamaan Regresi

$$KP = 8,046 + 0,311T + 0,324R$$

Nilai konstanta sebesar 8,046 menunjukkan bahwa jika diasumsikan variabel bukti fisik (*T*) dan variabel daya tanggap (*R*) bernilai 0 atau tidak ada maka skor variabel kepuasan adalah sebesar 8,046. Koefisien regresi variabel bukti fisik sebesar 0,311 mengindikasikan bahwa jika diasumsikan variabel bukti fisik naik sebesar 1 poin maka skor variabel kepuasan akan mengalami

kenaikan sebesar 0,311, dengan catatan skor variabel daya tanggap tidak berubah. Koefisien regresi variabel bukti fisik sebesar 0,324 mengindikasikan bahwa jika diasumsikan variabel daya tanggap naik sebesar 1 poin maka skor variabel kepuasan akan mengalami kenaikan sebesar 0,324, dengan catatan skor variabel bukti fisik tidak berubah.

2. Hasil Pengujian Hipotesis

Hasil uji hipotesis yang dapat dihasilkan adalah:

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa bukti fisik berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan wisatawan Desa Wisata Dusun Sade Kabupaten Lombok Tengah, dimana hasil uji t menunjukkan nilai t-hitung (4,146) > t-tabel (1,984) dan nilai *sig.* (0,000) < 0,05.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa daya tanggap berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan wisatawan Desa Wisata Dusun Sade Kabupaten Lombok Tengah, dimana hasil uji t menunjukkan nilai t-hitung (4,170) > t-tabel (1,984) dan nilai *sig.* (0,000) < 0,05.

Uji signifikansi Pengaruh Simultan (Uji F)

Dari Hasil Uji Goodness of Fit (Uji F) yang dilakukan menunjukkan F-hitung sebesar 22,906 atau lebih besar daripada nilai F-tabel (3,090) sehingga model regresi yang dihasilkan dinyatakan fit. Dengan kata lain bukti fisik dan daya secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan desa wisata dusun sade desa rembitan kabupaten lombok tengah.

Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai Koefisien Determinasi menunjukkan nilai *Adjusted R-Square* sebesar 0,307 atau dinyatakan dengan koefisien determinasi sebesar 30,7%. Dari koefisien determinasi tersebut dapat dijelaskan bahwa variasi nilai bukti fisik dan daya tanggap mampu menjelaskan variasi nilai variabel kepuasan wisatawan sebesar 30,7%.

Pembahasan

Sesuai dengan hasil analisis data diketahui bahwa variabel bukti fisik (*tangible*) dan daya tanggap (*responseveness*) bersama – sama mempengaruhi kepuasan wisatawan. Dari hasil uji hipotesis yang dilakukan bahwa variabel *responsiveness* (daya tanggap) memberikan kontribusi paling besar terhadap kepuasan wisatawan dibandingkan dengan variabel *tangible* (bukti fisik). Untuk lebih jelas akan diperinci sebagai berikut:

1. Hipotesis Pengaruh Bukti Fisik (*Tangible*) Terhadap Kepuasan Wisatawan

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa bukti fisik berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan wisatawan Desa Wisata Dusun Sade Kabupaten Lombok Tengah, dimana hasil uji t menunjukkan nilai t-hitung (4,146) > t-tabel (1,984).

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Octaviani (2013) yang menemukan bahwa bukti fisik (*tangible*) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan dan sebaliknya hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian Khoirista (2015), dimana hasil penelitiannya menemukan bahwa bukti fisik (*tangible*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

Penilaian wisatawan terhadap bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh wisatawan Desa Wisata Dusun Sade Kabupaten Lombok Tengah. Wisatawan sangat memperhatikan kebersihan dan kenyamanan fasilitas, kelengkapan fasilitas yang ditawarkan, ketersediaan lahan parkir serta kebersihan dan kerapian karyawan itu sendiri. Dengan demikian bukti fisik memiliki pengaruh dengan kepuasan yang dirasakan wisatawan.

2. Hipotesis Pengaruh Daya Tanggap (*Responseveness*) Terhadap Kepuasan Wisatawan.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa daya tanggap berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan wisatawan Desa Wisata Dusun Sade Kabupaten Lombok Tengah, dimana hasil uji t menunjukkan nilai t-hitung (4,170) > t-tabel (1,984).

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ranto (2016) menemukan bahwa *responsiveness* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan dan sebaliknya hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian oleh Prahmana, Iranita dan Sofia (2017) dan Hadi (2018) menemukan bahwa *responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

Daya tanggap kepada wisatawan merupakan bentuk layanan kepada wisatawan seperti kesediaan karyawan dalam membantu wisatawan, menanggapi dan memberikan informasi kepada wisatawan secara lengkap dan jelas serta memberikan solusi kepada wisatawan ketika terjadi permasalahan. Pada penelitian ini daya tanggap terhadap wisatawan begitu berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan.

PENUTUP

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bukti fisik (*tangible*) dan daya tanggap (*responseveness*) berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan Desa Wisata Dusun Sade Desa Remitan Kabupaten Lombok Tengah. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan beberapa hal berikut ini:

- a. Hasil penelitian terhadap bukti fisik (*tangible*) bahwa variabel bukti fisik (*tangible*) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t_{hitung} untuk variabel bukti fisik adalah sebesar 4,146 atau lebih besar daripada nilai t_{tabel} (1,984) sehingga H_0 ditolak dan H_1 dinyatakan diterima, artinya bahwa bukti fisik secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan Desa Wisata Dusun Sade Desa Remitan Kabupaten Lombok Tengah. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik persepsi wisatawan maka kepuasan wisatawan juga akan semakin tinggi.
- b. Hasil penelitian terhadap daya tanggap (*responseveness*) bahwa variabel daya tanggap (*responseveness*) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t_{hitung} untuk variabel daya tanggap adalah sebesar 4,170 atau lebih besar daripada nilai t_{tabel} (1,984) sehingga H_0 ditolak dan H_1 dinyatakan diterima, artinya bahwa daya tanggap secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan Desa Wisata Dusun Sade Desa Remitan Kabupaten Lombok Tengah. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik persepsi wisatawan maka kepuasan wisatawan juga akan semakin tinggi.
- c. Secara simultan *tangibles* (bukti fisik) dan *responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan. Artinya jika pihak pengelola wisata meningkatkan semua indikator pernyataan secara bersama-sama hal ini dapat meningkatkan kepuasan pengunjung Desa Wisata Dusun Sade. Dan dari dua variabel independen tersebut yang paling memberikan kontribusi paling besar terhadap kepuasan wisatawan adalah variabel *responsiveness* (daya tanggap).

Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka ada beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

- a. Bagi pengelola wisata, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kepuasan wisatawan agar dapat mencapai tujuannya dalam prospek jangka panjang.
- b. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat memperbanyak sampel penelitian di perusahaan atau wilayah lain. Selain itu, peneliti selanjutnya dapat melakukan wawancara langsung dengan narasumber agar hasil yang didapat lebih akurat. Tidak hanya itu, penelitian

selanjutnya dapat menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan seperti jaminan, empati, kehandalan dan lain – lain.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Akbar, Moh Ardhi. (2018). Pengembangan Desa Wisata Budaya Berbasis Masyarakat Di Dusun Sade Desa Rembitan Kabupaten Lombok Tengah. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Malang.
- [2] Andari, C. L. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Studi Kasus The Sila's Agrotourism. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.
- [3] Hamzyah. 2018. Pengaruh Reponsiveness, Tangible, Dan Emphaty Terhadap Kepuasan Pelayanan Pelanggan Pada PT.PLN (Persero) Di Kabupaten Enrekang. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- [4] Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gaya Media.
- [5] Hardiyati, R. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun The Pagilaran. Diponegoro: Universitas Diponegoro Semarang .
- [6] Imansyah dan Haris Irawan. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Kerta Gaya Pusaka Cabang Kandangan. Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis. Volume 3 No.3 November 2017. Fakultas Ekonomi, Universitas Achmad Yani Banjarmasin.
- [7] Kotler, P. K. (2016). Marketing Management, Edisi 1. New Jersey: Pearson: Prentice Hall. Inc.
- [8] Novita, Selly. (2021). Analisis Kepuasan Pengunjung Pada Objek Wisata Taman Rusa Aceh Besar. Skripsi. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- [9] Novita, Selly. 2021. Analisis Kepuasan Pengunjung Pada Objek Wisata Taman Rusa Aceh Besar. Skripsi. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
- [10] Nurfitasari, Erlinda. 2021. Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Empati, dan Jaminan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Surya Dharma Lorok Pacitan. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- [11] Sade village <https://g.co/kgs/Y6nXUx/> diakses pada tanggal 10 April 2023 pukul 07.49 wita..
- [12] Samsuri, Sudarijati dan Lestari. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Wisata. Jurnal Visionida, Volume 7 Nomor 1 Juni 2021.
- [13] Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta.
- [14] Suryadharma, I.W. W. dan I. K. Nurcahya. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan Hotel Bintang Pesone Di Denpasar Timur. E-Jurnal Manajemen Unud. Volume 4 No. 4. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Udayana, Bali.
- [15] Tjiptono, F. d. (2015). Pelanggan Puas Tak Cukup? Yogyakarta: Andi Offset.
- [16] Widayastuti, Niken Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap KepuasanKonsumen (Survei Pada Tamu Pelanggan Yang Menginap di Harris & Pop Hotels Denpasar).Jurnal Kajian Bisnis. Volume 23 No. 2 Juli 2015. STIE Widya Wiwaha Yogyakarta.
- [17] Yunior, Khomeiny. (2015). Pengaruh Daya Tanggap dan Jaminan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Suriatma Mahkota Kencana Medan Cabang Katamso. Skripsi. Univertitas Prima Indonesia Medan.

1222

JRT

Journal Of Responsible Tourism

Vol.3, No.3, Maret 2024

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN