
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI DESA WISATA SASAK ENDE LOMBOK TENGAH

Oleh :

Pandu Wijaya¹, I Putu Gede² & Lalu Masyhudi³

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

Email: ¹pandu24434@gmail.com, ²putualamanda@gmail.com, ³laloemipa@gmail.com

Article History:

Received: 03-01-2026

Revised: 04-01-2026

Accepted: 05-01-2026

Keywords:

Service Quality,
Facilities, Tourist
Satisfaction, Sasak
Ende, Cultural
Tourism.

Abstract: *This research aims to analyze the influence of service quality and facilities on tourist satisfaction in Sasak Ende Tourism Village, Sengkol Village, Central Lombok Regency. Service quality is measured through dimensions such as reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. Facilities include accommodation, transportation, sanitation, safety, and other supporting infrastructure. This research adopts a quantitative approach using survey methods, with data collected through questionnaires distributed to 100 respondents selected via purposive sampling. The results show that both service quality and facilities have a significant influence on tourist satisfaction, both partially and simultaneously. These findings highlight the importance of managing services and providing adequate facilities to enhance tourist satisfaction and support sustainable tourism development in cultural tourism villages.*

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan sektor strategis dalam pembangunan daerah. Desa wisata menjadi salah satu model pengembangan pariwisata berkelanjutan berbasis masyarakat dan budaya lokal. Desa Wisata Sasak Ende, Lombok Tengah, menjadi contoh nyata desa wisata berbasis budaya yang mengandalkan kualitas pelayanan dan fasilitas sebagai faktor penunjang kepuasan wisatawan. Berdasarkan data enam tahun terakhir, terjadi peningkatan kunjungan wisatawan yang signifikan. Namun, studi yang mendalam tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan di desa ini masih terbatas.

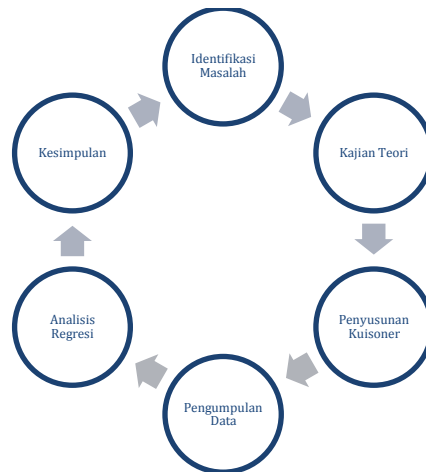
LANDASAN TEORI

Kualitas pelayanan menurut Parasuraman dkk. (1988) terdiri dari lima dimensi: reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Fasilitas adalah segala bentuk sarana dan prasarana yang menunjang kenyamanan wisatawan (Kotler & Keller, 2007). Kepuasan wisatawan adalah hasil evaluasi wisatawan terhadap pengalaman yang diperoleh, apakah sesuai atau melampaui harapan (Kotler, 2009). Studi terdahulu menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode survei. Sampel sebanyak 100 wisatawan domestik yang telah berkunjung ke Desa Wisata Sasak Ende dipilih menggunakan purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis

menggunakan regresi linier berganda. Diagram alur penelitian digambarkan dalam bentuk flowchart. Variabel bebas: kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2). Variabel terikat: kepuasan wisatawan (Y).



Gambar 1. Diagram Alur Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan wisatawan. Fasilitas sanitasi dan kebersihan menjadi aspek yang masih memerlukan perbaikan. Data juga menunjukkan bahwa mayoritas wisatawan berasal dari lokal Lombok, dengan usia 17–25 tahun sebagai pengunjung terbanyak. Temuan ini menunjukkan bahwa penguatan pelayanan dan fasilitas sangat penting untuk mendukung citra destinasi budaya.

Tabel. 1 Descriptive Statistics

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
kualitas pelayanan	100	15,00	25,00	20,7600	2,22529
fasilitas	100	16,00	25,00	20,8600	2,61704
kepuasan wisatawan	100	15,00	25,00	21,3100	1,91588
Valid N (listwise)	100				

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Desa Wisata Sasak Ende. Pengelola desa wisata perlu meningkatkan standar pelayanan berbasis budaya lokal serta menyediakan fasilitas yang memadai untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengunjung.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Asep, D., & Alfandy, Y. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas hotel terhadap kepuasan pelanggan di Sari Ater Hot Springs Resort Ciater. *Jurnal Sains Manajemen*, 4(1), 18–25.
- [2] Duli, N. (2019). *Metode penelitian*. Deepublish.
- [3] Ghozali, I. (2011). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [4] Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [5] Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [6] Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *BALANCE: Economic, Business, Management and Accounting Journal*, 14(01).
- [7] Hasan, A. (2005). *Marketing. Media Distributa*.
- [8] Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen pemasaran (Edisi ke-13, Jilid 1)*. PT Macan Cemerlang.
- [9] Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen pemasaran jasa*. Salemba Empat.
- [10] 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.
- [11] Priyatno, D. (2014). *Mandiri belajar analisis data dengan SPSS*. Mediakom.
- [12] Puspita, R. M., & Santoso, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan Pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 13(1), 69-80.
- [13] Priyatno, Duwi. (2014). *Mandiri Belajar Analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom.
- [14] Sammeng, Yusuf. (2001). *Dasar-Dasar Kepariwisata*. Jakarta: Grasindo.
- [15] Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- [15] Susepti, A., Hamid, D., & Kusumawati, A. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas tamu hotel (Studi tentang persepsi tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 50(5), 27–36.
- [16] Suwanto, S. (2004). *Dasar-dasar pariwisata*. Andi Offset.
- [17] Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Edisi Ke-2)*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- [18] Suwanto, Gamal. (2004). *Dasar-Dasar Pariwisata*. Yogyakarta : ANDI
- [19] Tjiptono, F. (2008). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN