

## MENGUKUR KEPUASAN WISATAWAN NUSANTARA DI DAYA TARIK WISATA PURA LUHUR ULUWATU KABUPATEN BADUNG BALI

Moga Yuda Hutapea<sup>1</sup>, I Made Gede Darma Susila<sup>2\*</sup>, I Putu Agus Suarsana Ariesta<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Fakultas Bisnis dan Pariwisata, Universitas Triatma Mulya, Indonesia

<sup>2</sup> Fakultas Bisnis dan Pariwisata, Universitas Triatma Mulya, Indonesia

<sup>3</sup> Fakultas Bisnis dan Pariwisata, Universitas Triatma Mulya, Indonesia

\*Corresponding Author: [darma.susila@triatmamulya.ac.id](mailto:darma.susila@triatmamulya.ac.id)

**Abstrak:** Daya Tarik Wisata Pura Luhur Uluwatu adalah salah satu wisata budaya yang memiliki nilai dan sejarah yang tinggi serta keanekaragaman dari keunikan lainnya. Daya tarik wisata ini memiliki peran dalam mendatangkan jumlah kunjungan wisatawan nusantara dan mancanegara ke Pulau Bali khususnya Kabupaten Badung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh atraksi wisata terhadap kepuasan wisatawan, untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan, dan untuk mengetahui pengaruh secara simultan antara atraksi wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan nusantara di Daya Tarik Wisata Pura Luhur Uluwatu. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif untuk mengukur kepuasan wisatawan. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data penelitian berupa observasi lapangan, wawancara, dokumentasi dan kuesioner. Dalam penelitian ini menggunakan 100 responden sebagai jumlah sampel dalam penelitiannya dengan pendekatan *accidental sampling*. Kemudian data akan dianalisis secara deskriptif kualitatif dan menggunakan analisis regresi berganda menggunakan SPSS versi 26. Hasil penelitian ini ditemukan bahwa atraksi wisata secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan, kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Daya Tarik Wisata Pura Luhur Uluwatu, atraksi wisata dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Daya Tarik Wisata Pura Luhur Uluwatu. Hal ini berarti bahwa kedua ini memberikan dampak pada kepuasan wisatawan nusantara yang berkunjung, maka pengelola perlu meningkatkan produk dan pelayanan yang dimiliki. Rekomendasi penelitian selanjutnya yaitu melakukan penelitian lanjutan untuk mengukur kepuasan wisatawan berdasarkan variabel yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** atraksi wisata, kualitas pelayanan, kepuasan wisatawan

**Abstract:** Tourist attraction of Uluwatu Temple is one of the cultural attractions that has high value and history as well as diversity of other uniqueness. This tourist attraction has a role in bringing the number of domestic and foreign tourist visits to the island of Bali, especially Badung Regency. This study aims to determine influence between tourist attractions and service quality on domestic tourist satisfaction in Pura Luhur Uluwatu Tourist Attraction. This study used a quantitative descriptive approach to measure traveller satisfaction. This study used research data collection techniques in the form of field observation, interviews, documentation and questionnaires. In this study using 100 respondents as the number of samples in his research with an accidental sampling approach. Then the data will be analyzed descriptively qualitatively and using multiple regression analysis using SPSS version 26. The results of this study found that tourist attractions partially have a positive and significant effect on tourist satisfaction, service quality partially has a positive and significant effect on tourist satisfaction at Pura Luhur Uluwatu Tourism Attraction, tourist attractions and service quality simultaneously have a positive and significant effect on tourist satisfaction at Pura Luhur Uluwatu Tourism Attraction. This means that these two have an impact on the satisfaction of domestic tourists who visit, so managers need to improve their products and services. The next research recommendation is to conduct further research to measure tourist satisfaction based on variables that were not used in this study.

**Keywords:** tourist attractions, service quality, tourist satisfaction

**Informasi Artikel:** Pengajuan 21 Maret 2024 | Revisi 18 April 2024 | Diterima 27 Mei 2024

### Pendahuluan

Pulau Bali sangat terkenal dan menjadi salah satu tujuan wisata baik oleh wisatawan nusantara maupun mancanegara. Para wisatawan yang mengunjungi Bali karena menyukai pemandangan alam serta keramahan masyarakat lokal. Para wisatawan sangat menyukai destinasi dan daya tarik wisata di Pulau Bali yang beranekaragam dapat dikunjungi, mulai dari destinasi wisata alam, budaya maupun buatan. Destinasi wisata adalah area geografis sebagai lokasi yang dapat menarik wisatawan untuk tinggal secara sementara yang terdiri dari berbagai produk pariwisata sehingga membutuhkan berbagai prasarat untuk merealisasikannya (Tuohino & Konu, 2014). Dalam kegiatan pariwisata, baik pada suatu destinasi maupun daya tarik wisata melibatkan beberapa pemangku

kepentingan di dalamnya. Berdasarkan Undang - Undang Republik Indonesia No.10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata pada Bab 1 Ketentuan Umum tertera pada Pasal 1, kepariwisataan merupakan keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan dan negara serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan Pengusaha. Dilihat dari data, jumlah kunjungan wisatawan mengalami penurunan pada saat pandemi covid-19. Berikut ini data kunjungan wisatawan ke Bali tahun 2018- 2022 menurut Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Bali.

**Table 1. Jumlah Kunjungan Nusantara dan Mancanegara di Provinsi Bali Tahun 2018 - 2022**

No	Tahun	Jumlah Kunjungan Wisatawan Nusantara	Persentase Pertumbuhan (%)	Tahun	Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara	Persentase Pertumbuhan (%)
1.	2018	9.757.991	-	2018	6.070.473	-
2.	2019	10.545.039	8,07	2019	6.275.210	3,37
3.	2020	4.596.057	-56,41	2020	1.069.473	-82,96
4.	2021	4.301.592	-6,41	2021	51	-99,95
5.	2022	8.052.974	87,21	2022	2.155.747	4.222

Sumber: BPS Provinsi Bali, 2022

Berdasarkan data pada Tabel 1. menunjukkan bahwa terjadi penurunan jumlah kunjungan wisatawan dari tahun 2020-2021 akibat dari dampak pandemi covid-19. Peningkatan kembali pada tahun 2022 dimana jumlah kunjungan wisatawan dan mancanegara meningkat sebesar 87,21 persen dan 4,2 persen. Dari data ini menunjukkan bahwa adanya pandemi covid-19 membuat wisatawan asing tidak bisa berwisata ke Bali (Gamatri dkk, 2024) dan beberapa daya tarik wisata unggulan di Bali terdampak juga dari imbas pandemi ini salah satunya adalah Pura Luhur Uluwatu. Daya Tarik Wisata Pura Luhur Uluwatu atau yang lebih dikenal dengan Pura Uluwatu merupakan salah satu tempat suci yang menjadi lokasi persembahyangan umat Hindu di Bali. Selain itu, daya tarik ini juga bagian dari warisan kekayaan budaya Bali yang dilindungi oleh Cagar Budaya. Terletak di daerah perbukitan ujung barat daya Pulau Bali di atas anjungan batu karang terjal, tinggi dan menjorok ke laut, yang termasuk di wilayah Desa Pecatu, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung. Daya Tarik Wisata Pura Luhur Uluwatu merupakan satu dari beberapa pura yang dapat dijadikan juga sebagai destinasi wisata. Disisi lain, memiliki pemandangan dan udara yang sejuk serta bersih. Di area ini para wisatawan dapat menikmati berbagai macam atraksi wisata.

Atraksi wisata yang dimaksud seperti menikmati pemandangan yang mempesona, menikmati suasana di dalam Pura, berfoto ataupun berswafoto dengan latar belakang pantai yang berada di atas tebing, hingga dapat menyaksikan sebuah atraksi wisata lainnya yaitu Tari Kecak. Tari Kecak merupakan salah satu kesenian budaya masyarakat Pulau Bali yang sangat terkenal dan unik. Jumlah penari Tari Kecak yang ditampilkan di Pura Luhur Uluwatu adalah 70 penari. Tari Kecak memiliki nilai budaya dan sejarah. Tari Kecak di Pura Luhur Uluwatu dilakukan dalam 2 (dua) sesi, sesi 1 dilakukan pukul 18:00 WITA, sesi 2 pukul 19:00 WITA. Waktu yang terbaik untuk menyaksikan Tari Kecak adalah pukul 18:00 WITA karena dapat menyaksikan tarian serta melihat matahari terbenam. Atraksi wisata yang berada di Pura Luhur Uluwatu masih bisa dikembangkan atau ditambahkan karena selain menonton tari kecak (tidak termasuk biaya tiket masuk), tidak ada atraksi yang menjadi ciri khas Pura Luhur Uluwatu. Untuk area berfoto, masih terbatas dan masih tergantung pada alam tanpa adanya bentuk atau landmark yang disediakan untuk tempat berfoto yang mencirikan Pura Luhur Uluwatu. Terdapat biaya tiket yang terjangkau untuk setiap objek wisata di kawasan Pura Uluwatu, yakni harga tiket pertunjukan Tari Kecak Uluwatu sebesar Rp65.000 (anak-anak) dan Rp150.000 (dewasa), dan retribusi tiket Pura Luhur Uluwatu sebesar Rp30.000/orang.

Pura Uluwatu memiliki alam yang masih terawat, dapat dilihat dari pohon-pohon serta bunga yang tumbuh dengan baik serta terdapat monyet. Monyet di sekitar area Pura Uluwatu memiliki jumlah cukup banyak bahkan terdapat jenis monyet putih. Monyet-monyet yang berkeliaran memiliki sikap yang cenderung agresif. Monyet suka mengambil barang milik wisatawan namun tidak sampai melukai. Meskipun para monyet tersebut mengambil barang atau merampas barang wisatawan, terdapat staff yang selalu menghimbau kepada wisatawan untuk selalu menjaga barang-barang mereka. Namun, para staff juga selalu membantu wisatawan apabila barang mereka diambil oleh monyet tersebut dengan tenang dan pasti. Mereka memiliki kualitas dalam melayani wisatawan yaitu terlihat dari cara mereka menunggu monyet tersebut dengan sabar dan dengan memberikan makanan ataupun minuman sehingga monyet melepas atau meninggalkan barang tersebut lalu mengambil makanan atau minuman yang diberikan para staff.

Dari sisi pelayanan yang diberikan para wisatawan dibantu oleh staff pada saat menggunakan kain sarung. Wisatawan yang menggunakan celana pendek diwajibkan untuk menggunakan kain sarung namun apabila menggunakan celana panjang cukup dengan kain selendang. Terdapat wisatawan mancanegara yang tidak paham dalam menggunakan kain sarung tersebut. Oleh karena itu, para staff dengan cepat membantu setiap wisatawan mancanegara tersebut untuk menggunakan kain sarung. Akan tetapi, jumlah karyawan yang bertugas untuk membantu memasang kain belum memadai dengan jumlah wisatawan pada saat sedang ramai. Hal ini menjadi kendala karena akan menggunakan cukup waktu untuk menunggu giliran. Kualitas pelayanan di Daya Tarik Wisata Pura Luhur Uluwatu ini sudah bagus namun juga perlu ditingkatkan dengan jumlah petugas yang membantu wisatawan di pintu masuk agar pelayanan yang diberikan menjadi lebih maksimal. Daya Tarik Wisata Pura Luhur Uluwatu memiliki berbagai fasilitas, diantaranya adalah tempat parkir. Fasilitas pendukung ini sangat dibutuhkan bagi wisatawan yang membawa kendaraan pribadi ataupun umum seperti motor, mobil, hingga bus pariwisata. Akan tetapi, di dalam area parkir tidak tersedia petugas yang khusus untuk menjaga kendaraan.

Hal ini yang terdapat pada para staff karena mereka juga memiliki sifat yang ramah dan rela membantu wisatawan saat ingin memasuki area ticketing. Para wisatawan dibantu oleh staff pada saat menggunakan kain sarung. Daya Tarik Wisata Pura Luhur Uluwatu memiliki berbagai fasilitas, diantaranya adalah tempat parkir. Fasilitas pendukung ini sangat dibutuhkan bagi wisatawan yang membawa kendaraan pribadi ataupun umum seperti motor, mobil, hingga bus pariwisata. Akan tetapi, di dalam area parkir belum tersedia petugas khusus untuk menjaga kendaraan. Selain belum terdapat petugas parkir yang bersiaga di tempat parkir kendaraan, juga belum ketatnya petugas yang memeriksa surat kendaraan pada saat meninggalkan Pura Luhur Uluwatu. Hal ini menjadi salah satu perhatian bagi pihak manajemen Pura Uluwatu agar memiliki petugas yang menjaga kendaraan pribadi wisatawan khususnya pada malam hari.

Kepuasan adalah perasaan murni yang timbul dari dalam diri manusia (wisatawan). Kepuasan bersumber dari rasa senang dan rasa bangga karena telah memperoleh sesuai dengan yang diinginkan. Menurut Kotler dan Keller dalam Sudaryono (2016:79) menyatakan bahwa kepuasan wisatawan adalah perasaan wisatawan, baik itu beberapa kesenangan atau ketidakpuasan yang timbul dari membandingkan sebuah wisata dengan harapan wisatawan atas fasilitas tersebut. Tjiptono (2014:354) merumuskan kepuasan pelanggan sebagai sikap keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan dan pemakaian. Menurut Asya Hanif (2016) Kepuasan wisatawan merupakan ukuran keseluruhan dari pendapat wisatawan pada setiap kualitas destinasi. Untuk melihat kepuasan wisatawan maka penting dilihat melalui beberapa variabel seperti pada variabel daya tarik wisata, dan kualitas pelayanan.

Menurut Ridwan & Ainai (2019) menyatakan bahwa Daya tarik wisata merupakan objek atau unsur yang memiliki peranan yang sangat penting dalam kegiatan pariwisata karena daya tarik wisata menjadi unsur utama yang memiliki nilai ketertarikan bagi wisatawan untuk datang atau berkunjung ke suatu daerah tujuan pariwisata. Senada dengan hal tersebut, Suwena & Widyatmaja (2017) menyatakan bahwa Daya Tarik Wisata Pura Luhur Uluwatu terdapat berbagai atraksi wisata, seperti menikmati pemandangan yang mempesona, menikmati suasana di dalam Pura, berfoto ataupun berswafoto dengan latar belakang pantai yang berada di atas tebing, hingga dapat menyaksikan sebuah atraksi wisata lainnya yaitu Tari Kecak. Dalam suatu daya tarik wisata terbagi menjadi tiga bagian yaitu berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang jadi sasaran atau tujuan kunjungan wisata (Yoeti, 1996).

Menurut Tjiptono (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pada upaya pemenuhan suatu *need* dan *want* untuk menyesuaikan pada harapan pengunjung. Terdapat lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan jasa yaitu penampilan fisik, empati, daya tanggap, keandalan, jaminan. Suatu daya tarik wisata atau daerah wisata memiliki karakteristik dalam mengelola objek wisata mereka, baik dalam dalam hal produk, fasilitas, hingga kualitas dalam melayani wisatawan. Kualitas pelayanan sangat dibutuhkan atau menjadi point utama karena kualitas dalam berpelayanan akan membuat wisatawan menjadi senang atau puas pada saat berwisata. Namun, apabila suatu objek wisata menurunkan kualitas pelayanan mereka, maka akan berdampak buruk pada jumlah wisatawan yang mengunjungi objek wisata mereka. Menurut Manengal (2021), bahwa kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Armaniah (2019), Kualitas pelayanan adalah sesuatu tingkat layanan yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan pelanggan atau penggunaanya. Maka berdasarkan pengertian tersebut, disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu langkah atau cara yang dilakukan kepada wisatawan yang telah membeli pelayanan di suatu destinasi wisata dengan tujuan untuk membuat mereka merasa nyaman dan berkesan selama melakukan kegiatan wisata/atraksi wisata.

Tujuan dalam penelitian untuk mengetahui pengaruh atraksi wisata terhadap kepuasan, mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan, dan mengetahui pengaruh simultan antara atraksi wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan nusantara di Daya Tarik Wisata Pura Luhur Uluwatu.

## Metode

Lokasi Penelitian terletak di Pura Luhur Uluwatu terletak di Jalan Labuan Sait-Pecatu, Desa Pecatu, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Provinsi Bali. Jenis data dalam penelitian ini yaitu data kuantitatif dan kualitatif untuk mendukung penelitian yang dilakukan. Data primer diperoleh melalui observasi lapangan, sedangkan data sekunder yaitu studi pustaka dan data dari pengelola dari tarik wisata ini. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam mendukung penelitian yang dilakukan meliputi observasi, wawancara dan kuesioner. Sampel dalam penelitian ini menggunakan pendekatan random sampling, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif dan analisis regresi linier berganda yang dianalisis menggunakan SPSS versi 26.

## Hasil dan Pembahasan

### Analisis Data Responden Penelitian

Data dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner. Kuesioner disebar pada wisatawan nusantara yang berkunjung ke Daya Tarik Wisata Pura Luhur Uluwatu Kabupaten Badung, Bali pada bulan Juni sebanyak 100 responden. Data yang terkumpul diolah dan dianalisis dengan bantuan program SPSS 25 for windows dengan hasil analisis sebagai berikut:

**Tabel 2. Data Responden Penelitian**

<b>Daerah Asal</b>		
Deskripsi	Frekuensi	Persentase (%)
Medan	17	17
Jakarta	48	48
Surabaya	26	26
Kalimantan	9	9
Total	100	100
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	41	41
Perempuan	59	59
Total	100	100
<b>Usia</b>		
20-25 tahun	82	82
26-30 tahun	8	8
31-35 tahun	10	10
Total	100	100
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
SD	23	23
SMP	11	11
SMA	26	26
S1	32	32
S2	8	8
Total	100	100
<b>Pekerjaan</b>		
Pelajar	25	25
Pengusaha	46	46
Karyawan	18	18
PNS	10	10
Lainnya	1	1
Total	100	100
<b>Penghasilan</b>		
< 1 juta	25	25
3-5 juta	6	6
>5 juta	69	69
Total	100	100

Sumber: Hasil Penelitian, 2023

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap wisatawan nusantara yang berkunjung ke Daya Tarik Wisata Pura Luhur Uluwatu dapat diketahui karakteristik respondennya meliputi daerah asal, jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan penghasilan yang dijelaskan pada Tabel 2.

### Analisis Hasil Penelitian

Sebelum dilakukan analisis penelitian, hendaknya terlebih dahulu melakukan uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui indikator dan variabel penelitian sudah layak untuk dianalisis. Berdasarkan jumlah sampel yang dianalisis dengan jumlah variabel sebanyak 3 dan 19 indikator didalamnya, hasil menunjukkan bahwa seluruhnya sudah valid dan reliabel maka analisis dapat dilanjutkan ke tahap selanjutnya. Pada uji asumsi klasif untuk melihat 3 aspek yaitu uji normalitas, heteroskedastisitas dan multikolinearitas. Setelah dilakukan uji diperoleh hasil sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan. Sehingga analisis dapat dilanjutkan ke tahap selanjutnya yaitu analisis regresi linier berganda.

Model analisis regresi linear berganda digunakan untuk mendapat koefisien regresi yang akan menentukan apakah hipotesis yang dibuat akan diterima atau ditolak. Hasil analisis ini mengacu pada hasil pengaruh variabel atraksi wisata ( $X_1$ ) dan variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan wisatawan ( $Y$ ) pada Daya Tarik Wisata Pura Luhur Uluwatu. Adapun hasil analisis regresi dengan program Statistical Package of Social Science (SPSS) versi 25.0 for Windows dapat dilihat pada Tabel 3. berikut

**Tabel 1. Hasil Regresi Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.258	1.039		5.061	.000
	Atraksi Wisata	.262	.039	.580	6.736	.000
	Kualitas Pelayanan	.298	.084	.307	3.559	.001
F Statistik : 115.259						
Sig F : 0,000						
R : 0.839 <sup>a</sup>						
R2 : 0.704						

Sumber : Hasil Penelitian, 2023

Berdasarkan hasil perhitungan regresi linier berganda yang disajikan diatas, dapat dibuat suatu persamaan model regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 5.258 + 0.262X_1 + 0.298X_2$$

Persamaan regresi linear berganda tersebut menunjukkan arah masing- masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Persamaan regresi linear berganda tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Konstanta  
Nilai konstanta diperoleh sebesar 5.258 artinya apabila kedua variabel independen yaitu atraksi wisata dan kualitas pelayanan dianggap konstan (bernilai 0 (nol)), maka variabel dependen yaitu kepuasan wisatawan bernilai sebesar 5.258.
- b. Atraksi Wisata  
Nilai koefisien untuk variabel atraksi wisata sebesar 0,262 dengan tingkat signifikan 0,00 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa atraksi wisata berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan. Maka, apabila atraksi wisata meningkat maka kepuasan wisatawan akan meningkat.
- c. Kualitas Pelayanan  
Nilai koefisien untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,298 dengan tingkat signifikan 0,001 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan. Maka, apabila kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan wisatawan akan meningkat.

Analisis kolerasi ini digunakan untuk mengetahui derajat keeratan pengaruh atraksi wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan. Analisis kolerasi berdasarkan Tabel 4.10 tersebut dapat diketahui bahwa nilai R adalah sebesar 0.839 nilai kolerasi berganda pada hasil penelitian ini berada 0,80 – 1,00 ini berada pada tingkatan yang sangat kuat, berarti atraksi wisata, kualitas pelayanan dan kepuasan wisatawan memiliki kolerasi (hubungan) yang sangat kuat. Dilihat dari analisis determinasi dilakukan untuk mengetahui sejauh mana variasi variabel bebas yaitu X1 (Atraksi Wisata) dan X2 (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Wisatawan). Analisis determinasi, berdasarkan Tabel 4.10 tersebut dapat diketahui bahwa nilai r square ( $r^2$ ) = 0.704. Adapun analisis menggunakan rumus sebagai berikut:

$$D = r^2 \times 100\%$$

$$D = 0,704 \times 100\%$$

$$D = 70,4\%$$

Berdasarkan hasil tersebut diketahui bahwa nilai  $r^2$  = 70,4 persen, yang berarti bahwa sebesar 70,4 persen kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh variabel atraksi wisata dan kualitas pelayanan sisanya sebesar 29,6 persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

### **Pengaruh Atraksi Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Nusantara di DTW Pura Luhur Uluwatu**

Berdasarkan pengolahan data SPSS dihasilkan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Berdasarkan nilai pengujian tersebut, dapat dilihat dengan statistik bahwa uji jatuh pada penolakan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima untuk hipotesis pertama. Hal tersebut menyatakan penerimaan hipotesis yang bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara atraksi wisata terhadap kepuasan wisatawan pada Daya Tarik Wisata Pura Luhur Uluwatu. Koefisien variabel  $X_1$  adalah positif 0.580 artinya atraksi wisata berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan. Apabila atraksi wisata meningkat sedangkan kualitas pelayanan tetap, maka kepuasan wisatawan akan meningkat sebesar 0.580. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa atraksi wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan (Aprilia et al., 2017; Berliana, 2022; Biswas et al., 2020; Pebrianti et al., 2022; Stevianus Stevianus, 2014).



Gambar 1. Pemandangan Alam di DTW Pura Luhur Uluwatu dan Foto Observasi Lokasi Penelitian  
Sumber: Dokumentasi Penelitian, 2023

Hal ini karena wisatawan nusantara dapat melihat pemandangan alam yang indah pada saat mengunjungi daya tarik wisata. Bukti ini ditunjukkan pada hasil analisis tanggapan respon yang bernilai 4,32 (sangat baik) pada indikator menikmati pemandangan alam. Kemudian indikator pada atraksi wisata alam, budaya dan buatan secara keseluruhan semuanya memiliki nilai yang baik. Maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan wisatawan yang berkunjung merasa puas selama kunjungannya berwisata ke daya tarik wisata ini.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Nusantara di DTW Pura Luhur Uluwatu**

Berdasarkan pengolahan data SPSS dihasilkan tingkat signifikansi  $0,001 < 0,05$ . Berdasarkan nilai pengujian tersebut, dapat dilihat dengan statistik bahwa uji jatuh pada penolakan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima untuk hipotesis pertama. Hal tersebut menyatakan penerimaan hipotesis yang bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan pada Daya Tarik Wisata Pura Luhur Uluwatu. Koefisien variabel  $X_2$  adalah positif 0.307 artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan. Apabila kualitas pelayanan meningkat sedangkan atraksi wisata tetap, maka kepuasan wisatawan akan meningkat sebesar 0.307. Penelitian ini menunjukkan kesamaan dalam penelitian serupa mengenai kualitas pelayanan mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap kepuasan (Berliana, 2022; Pebrianti et al., 2022; Stevianus, 2014; Susila et

al., 2022). Hal ini ditunjukkan dengan nilai baik pada keseluruhan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan seperti kualitas staf, tindak lanjut mengenai keluhan, pemberian informasi dan sikap ramah kepada wisatawan. Maka pengelola perlu mempertahankan dan menjaga kualitas pelayanan yang berikan untuk menjaga kepuasan wisatawan yang berkunjung. Dengan hal tersebut diharapkan mampu meningkatkan minat wisatawan untuk berkunjung kembali pada kunjungan berikutnya.

### **Atraksi Wisata dan Kualitas Pelayanan Berpengaruh Simultan Terhadap Kepuasan Wisatawan Nusantara di DTW Pura Luhur Uluwatu**

Berdasarkan pengolahan data SPSS, dari hasil uji kelayakan model simultan (Uji F) diperoleh keputusan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini dapat dilihat dari nilai F hitung yang sebesar 31,465, sedangkan nilai signifikansi yang dihasilkan yaitu 0,000 yang dimana lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel atraksi wisata ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) memiliki pengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepuasan wisatawan ( $Y$ ).

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Stevianus (2014) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara positif dan signifikan variabel atraksi wisata terhadap kepuasan pengunjung. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Aprilia et al. (2017) yang menyatakan bahwa daya tarik wisata dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

Atraksi wisata salah satu komponen yang wajib dimiliki oleh sebuah objek wisata. Atraksi wisata yang bagus dan unik akan mendatangkan banyak wisatawan dan membuat wisatawan yang mengunjungi objek wisata tersebut merasa senang. Kualitas pelayanan menjadi tolak ukur utama dari karakteristik objek wisata. Kualitas pelayanan yang baik akan membuat wisatawan merasa nyaman dan merasa puas selama melakukan pariwisata. Memiliki atraksi wisata yang bagus namun tidak memberikan pelayanan yang bagus, maka wisatawan akan merasa kecewa dan tidak akan pernah mau mengunjungi objek wisata tersebut kembali. Tetapi, apabila suatu objek wisata memiliki atraksi wisata yang bagus serta didukung dengan pelayanan yang bagus juga, maka para wisatawan akan merasa puas selama berwisata di objek wisata tersebut.

### **Simpulan**

Simpulan adalah jawaban atas permasalahan yang diajukan yang diambil dari hasil pembahasan. Saran diberikan untuk pengembangan dan penelitian lanjutan.

1. Berdasarkan hasil Uji t yang telah dijabarkan, maka dapat disimpulkan bahwa Atraksi Wisata ( $X_1$ ) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan ( $Y$ ) di Daya Tarik Wisata Pura Luhur Uluwatu.
2. Berdasarkan hasil Uji t yang telah dijabarkan, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan ( $Y$ ) di Daya Tarik Wisata Pura Luhur Uluwatu.
3. Berdasarkan hasil Uji F yang telah dijabarkan, maka dapat disimpulkan bahwa Atraksi Wisata ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan ( $Y$ ) di Daya Tarik Wisata Pura Luhur Uluwatu.

Berdasarkan simpulan yang terdapat dalam penelitian ini, maka peneliti mengajukan saran antara lain:

1. Untuk meningkatkan atraksi wisata, maka disarankan pengelola agar lebih bervariasi atau kreatif dalam mempertunjukkan atraksi wisata pada Daya Tarik Wisata Pura Luhur Uluwatu khususnya event kebudayaan.
2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik maka pengelola perlu meningkatkan pelayanan wisata yang profesional agar proses pelayanan dapat berjalan dengan profesional dan baik. Perlu adanya prosedur yang andal agar pelayanan menjadi responsif dan andal sehingga keamanan, kenyamanan dan pelayanan diberikan dengan baik.
3. Berdasarkan hasil analisis yang dijabarkan, atraksi wisata ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) memiliki pengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Daya Tarik Wisata Pura Luhur Uluwatu, maka disarankan kepada manajemen (pengelola) agar tegas dalam upaya membuat wisatawan merasa puas pada saat berwisata.
4. Berdasarkan nilai R Square 70.4 persen kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh variabel atraksi wisata dan kualitas pelayanan sisanya sebesar 29.6 persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Kepada penelitian selanjutnya agar menambahkan variabel lain yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

## Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terimakasih kepada pembimbing I yaitu Bapak I Made Gede Darma Susila, S.Par., M.Par. dan pembimbing yakni I Putu Agus Suarsana Ariesta, SH., M.Kn. karena atas bimbingan dan arahan dari beliau artikel ini dapat selesai tepat waktu. Terimakasih juga untuk manajemen Daya Tarik Wisata Pura Luhur Uluwatu karena telah mengizinkan penelitiannya berlangsung dan membantu dalam mencari informasi dan data yang diperlukan untuk penelitian ini. Ucapan terimakasih diucapkan Kepada kedua orang tua penulis, St. Bintang J J Hutapea, S.T dan Hetdinar L Simanjuntak yang telah memberikan dukungan, nasehat, dan doa agar dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu. Selain itu, penulis juga mengucapkan terimakasih kepada teman-teman yang selalu memberikan dukungan dan doa yang sangat saya sayangi terimakasih telah menjadi pendukung yang baik dan tempat untuk bertukar pikiran selama melakukan perkuliahan di Fakultas Bisnis dan Pariwisata, Universitas Triatma Mulya.

## Referensi

- Aprilia, E. R., Sunarti, S., & Pangestuti, E. (2017). Pengaruh Daya Tarik Wisata Dan Fasilitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Pantai Balekambang Kabupaten Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 51(2), 16–21
- Armaniah, H., Marthanti, A. S., & Yusuf, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Bengkel AHASS Honda Tangerang. *Managerial-Jurnal penelitian ilmu manajemen*, 2(2), 62-72
- Berliana, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Daya Tarik Wisata, Citra Destinasi, dan Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Puncak Mas Lampung. Universitas Lampung.
- Biswas, C., Deb, S. K., Hasan, A. A. T., & Khandakar, M. S. A. (2020). Mediating effect of tourists' emotional involvement on the relationship between destination attributes and tourist satisfaction. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 4(4), 490–510. <https://doi.org/10.1108/JHTI-05-2020-0075>
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali Tahun 2023
- Gamatri, N. L. S., Subadra, I. N., Yuda, I. B. N. K. P., & Sudarsana, K. (2024). Pengaruh Harga Kamar Dan Fasilitas Kamar Terhadap Keputusan Tamu Menginap Di The Haven Suites Bali Berawa. *Bali Journal of Hospitality, Tourism and Culture Research*, 1(1), 14-26.
- Hanif, A., Kusumawati, A., & Mawardi, M. K. (2016). Pengaruh Citra Destinasi Terhadap Kepuasan Wisatawan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Wisatawan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 38(1), 44–52
- Manengal, B. Kalangi, J. A., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Ando Tombatu. *Productivity*, 2(1), 42- 46
- Pebrianti, Y., Detmuliati, A., & Stevanie Zein R., R. (2022). Pengaruh Daya Tarik Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan (Survei pada Objek Wisata Green Paradise Kota Pagar Alam). *TEHBMJ (Tourism Economics Hospitality and Business Management Journal)*, 2(1), 23–38. <https://doi.org/10.36983/tehbmj.v2i1.337>
- Ridwan, M., & Ainai, W. (2019). *Perencanaan Pengembangan Daerah Tujuan Pariwisata*. CV. Budi Utama
- Susila, I. M. G. D., Suardana, I. W., & Sudiarta, I. N. (2022). Antesenden Kepuasan dan Konsekuensi Terhadap Loyalitas Wisatawan Nusantara ke Daya Tarik Wisata Ulun Danu Beratan Tabanan. *Jurnal Master Pariwisata (JUMPA)*, 670. <https://doi.org/10.24843/JUMPA.2022.v08.i02.p15>
- Stevianus. (2014). Pengaruh Atraksi Wisata, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 19(3), 39–48
- Sudaryono. (2016). Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi. *Edisi 1*. Yogyakarta: ANDI
- Suwena, I., & Widyatmaja, I. N. (2017). *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*. Pusaka Larasan
- Tjiptono, F. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andy Offset
- Tuohino, A., & Konu, H. (2014). Local stakeholders' views about destination management: who are leading tourism development? *Tourism Review*, 69(3), 202–215. <https://doi.org/10.1108/TR-06-2013-0033>
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata
- Yoeti, O. A. (1996). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: CV. Angkasa