

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Wisatawan yang Menginap di Homestay Desa Wisata Taro

I Gusti Agung Febrianto¹, Mayang Fitri Anggani^{2*}

Program Studi Bisnis Hospitaliti, Politeknik Pariwisata Bali¹

Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Politeknik Pariwisata NHI Bandung²

igustiagung.febrianto@ppb.ac.id¹

Received: 19/05/2023

Revised: 31/05/2023

Accepted: 06/06/2023

Abstrak

Desa Wisata Taro adalah salah satu desa wisata di Indonesia yang mengembangkan homestay untuk mendukung kualitas produk dan layanannya. Secara praktis, peningkatan kualitas layanan yang disediakan oleh homestay akan mampu meningkatkan kepuasan wisatawan. Penting bagi manajer homestay untuk memahami lingkungan bisnis dan standar layanan untuk meningkatkan kepuasan wisatawan. Oleh karena itu, diperlukan analisis kualitas layanan di homestay dalam upaya meningkatkan kepuasan wisatawan yang menginap. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan teknik accidental sampling. Data dikumpulkan melalui distribusi kuesioner kepada 100 responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji asumsi klasik, uji regresi linier sederhana, dan koefisien determinasi. Penelitian ini menemukan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan wisatawan di Desa Wisata Taro.

Kata kunci: kualitas layanan, kepuasan, homestay.

Abstract

Taro Tourism Village is one of the tourism villages in Indonesia developing homestays to support the quality of its product and service. Practically, increasing the quality of services provided by homestays will be able to increase tourist satisfaction. It is important for homestay managers to understand the business environment and service standards to increase tourist satisfaction. Therefore, it is necessary to do an analysis of the service quality at the homestay in an effort to increase the satisfaction of tourists who stay overnight. This study used a quantitative approach by using accidental sampling technique. The data were collected through questionnaire distribution to 100 respondents. Methods of analysis used in this study are the classical assumption test, simple linear regression test and the coefficient of determination. This study found that the service quality has a positive and significant relationship to tourist satisfaction at Taro Tourism Village.

Keywords: service quality, satisfaction, homestay.

1. PENDAHULUAN

Kegiatan pariwisata identik dengan adanya akomodasi. Berbagai macam akomodasi yang tersedia guna menunjang kegiatan ini mulai dari hotel, bungallow, villa, *homestay*, dan motel. Saat ini akomodasi yang paling berkembang adalah *homestay*. *Homestay* merupakan salah satu produk wisata penyedia layanan akomodasi dan mampu memberikan pengalaman yang berbeda kepada wisatawan yang menginap. Akomodasi *homestay* memberikan pengalaman kepada wisatawan dengan dilayani langsung oleh pemilik rumah dan tinggal bersama pemilik rumah.

Penyedia layanan akomodasi *homestay* sudah lama dipraktekkan di negara-negara Eropa. Belakangan ini di Indonesia sudah sangat berkembang mengenai akomodasi *homestay*. Akomodasi ini pernah menjadi program prioritas Pemerintah Indonesia dengan program pembangunan seratus ribu *homestay* di berbagai kawasan desa wisata. (Swa.co.id, 2017). Program ini berdampak langsung kepada masyarakat di desa wisata dalam upaya pengembang akomodasi di setiap desa wisata.

Program *homestay* merupakan sebuah produk pariwisata yang berbasis masyarakat (Ismail, 2015). Peran masyarakat sangat besar dalam pengelolaan *homestay*. Kunci pembeda dalam akomodasi ini adalah adanya interaksi langsung antara masyarakat dengan wisatawan tanpa harus merubah tatanan hidup mereka. Banyak akan timbul tantangan dalam pengelolaan *homestay* mulai dari pengaruh lingkungan keluarga maupun pengaruh dari lingkungan luar. Perlu adanya pengelolaan secara profesional namun tidak mengubah esensi dari *homestay* tersebut.

Menurut Razali (2008) menjelaskan mengenai tata kelola *homestay* yang tidak efisien memiliki kontribusi yang sangat rendah dalam kualitas layanan yang memiliki dampak terhadap tingkat hunian kamar. Pentingnya kualitas pelayanan pada pengelolaan *homestay* guna menunjang peningkatan kunjungan wisatawan dan menciptakan pelanggan yang loyal. Memberikan pelayanan yang berkualitas akan mampu menciptakan kepuasan pelanggan yang tinggi.

Kotler (2009) menjelaskan bahwa pelanggan adalah pemaksimal nilai. Peran penting pelanggan terhadap penilaian suatu produk sangatlah penting. Pelanggan akan membeli produk yang memiliki nilai tawar yang tinggi. Produk yang dipilih harus memiliki manfaat tinggi bagi pelanggan. Semakin tinggi nilai produk serta semakin bermanfaat suatu produk maka akan meningkatkan rasa puas bagi para pelanggan. Begitu pula pada akomodasi *homestay*, produk yang dimiliki harus mampu meningkatkan rasa puas bagi para wisatawan yang akan menginap. Pelayanan yang diberikan oleh pemilik *homestay* setidaknya mampu meningkatkan rasa puas para wisatawan yang menginap. Penting bagi pengelola untuk memiliki standar pelayanan yang jelas guna mempertahankan rasa puas pelanggan.

Kotler dan Keller (2009) menjelaskan mengenai kepuasan yang merupakan perasaan senang atau kecewa dari seorang pelanggan setelah membandingkan hasil-hasil produk yang dimiliki dengan hasil yang diharapkan. Pengelola *homestay* harus memperhatikan harapan yang dimiliki oleh setiap pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Kepuasan wisatawan yang menginap sangat tergantung terhadap pelayanan yang diberikan. Kedekatan antar pemilik dan wisatawan yang menginap menjadi kunci penting dalam meningkatkan rasa puas pada salah satu akomodasi ini. Pentingnya rasa puas tetap terjaga agar mampu menciptakan keinginan menginap kembali bagi wisatawan yang menginap di salah satu *homestay* yang ada.

Desa Taro merupakan salah satu desa wisata yang sedang berkembang dalam pengelolaan akomodasi. Berbagai stakeholder ikut berperan dalam memberikan pelatihan pengelolaan *homestay* secara profesional. Salah satunya adalah Politeknik pariwisata Bali melalui salah satu program studinya yaitu Bisnis Hospitaliti. Desa wisata Taro merupakan desa wisata terbaik yang dimiliki oleh kabupaten Gianyar, penting dilaksanakan penelitian ini mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan wisatawan terhadap *homestay* yang sudah dikembangkan oleh desa wisata Taro. Tujuan penelitiannya ini guna mengetahui seberapa pengaruhnya kualitas pelayanan pengelola *homestay* terhadap kepuasan wisatawan yang sudah pernah menginap di kawasan desa wisata Taro.

2. LITERATURE REVIEW

2.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan sebuah pelayanan yang dirasakan oleh setiap pelanggan. Dimensi variabel dalam penelitian ini menggunakan tiga teori berdasarkan kesesuaian dengan tempat penelitian. Berdasarkan Parasuraman dalam (Lopiyoadi, 2001) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah sebuah refleksi persepsi konsumen terhadap sebuah pelayanan yang akan diterima, terdapat lima dimensi yang sesuai dengan penelitian ini yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian serta empati. Berdasarkan Saleh (2010) menjelaskan unsur-unsur mengenai kualitas pelayanan yang dapat menjaga kualitas dari sebuah pelayanan. Berdasarkan Saleh (2010) terdapat dua dimensi dalam kualitas pelayanan yang tepat pada penelitian ini yaitu kesediaan melayani dan keterbukaan. Dimensi kualitas pelayanan berdasarkan Gronroos dalam (Tjiptono, 2005) yaitu *reputation* dan *credibility*. Menurut Gronroos dalam (Tjiptono, 2005) menjelaskan mengenai kualitas pelayanan yang dipersepsikan dengan baik dan mampu memecahkan berbagai macam masalah yang ditemui.

2.2 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan sesuatu yang dirasakan sesuai dengan harapan saat membeli sebuah produk. Pada penelitian ini menggunakan dua teori dalam menentukan dimensi variabel. Berdasarkan Kotler (2000 & 2003) menjelaskan kepuasan pelanggan adalah sebuah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara produk yang sudah dirasakan dengan harapan sebelumnya, terdapat tiga dimensi variabel kepuasan yang tepat pada penelitian ini yaitu rasa puas, menyenangkan dan kesan positif. Berdasarkan (Supranto, 2006) menjelaskan perspektif kepuasan tamu yang dikaitkan dengan karyawan yang memberikan pelayanan, terdapat dua dimensi variabel antara lain daya tanggap pelayanan serta kepuasan terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan.

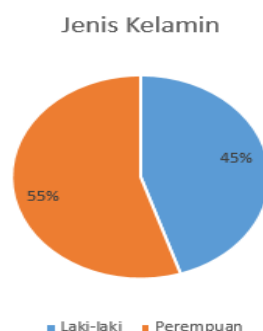
3. METODE

Penelitian ini dilaksanakan pada beberapa *homestay* yang ada di Kawasan desa wisata Taro. Wisatawan yang menjadi populasi adalah wisatawan sudah mendapatkan pengalaman menginap di *homestay* kawasan wisata Taro. Pada penelitian ini menggunakan teknik *Accidental Sampling* yaitu teknik pengumpulan sampel yang paling tepat dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dengan menyebarkan kuesioner kepada wisatawan yang sudah mendapatkan pengalaman menginap di desa wisata Taro. Jumlah sampel yang akan dianalisis

setidaknya minimal 5 kali dan akan lebih diteriam apabila sampelnya 1 kali dari jumlah variabel yang akan di teliti (Hair et al, 2010). Pada penelitian ini terdapat 15 variabel dengan batas minimal 75 orang dan batas maksimal 150 orang. Penelitaian ini menetapkan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Teknik analisis yang tepat digunakan penelitian ini adalah regresi liner sederhana. Basuki dan Prawono (2017) menjelaskan mengenai bahwa analisis regresi mampu mengetahui arah pengaruh varibel dan seberapa besar pengaruh antar variabel. Penelitian ini menggunkan dua variabel yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan wisatawan.

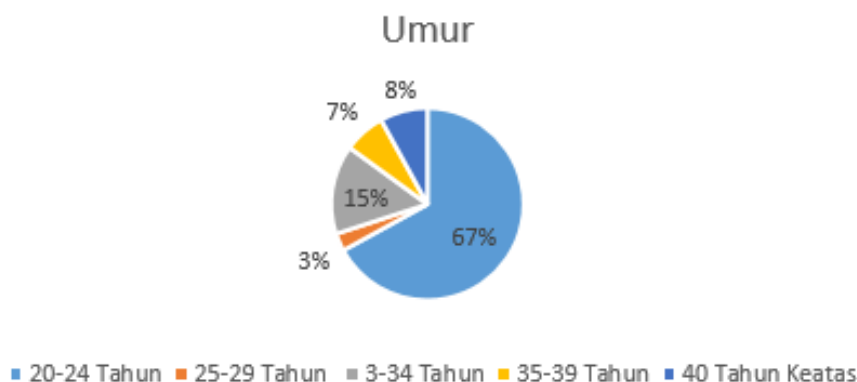
4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang sudah dilaksanakan dengan menyebarkan 100 kuisisioner kepada tamu yang sudah pernah menginap di *homestay* desa wisata Taro dapat diperoleh karakteristik sebagai berikut:



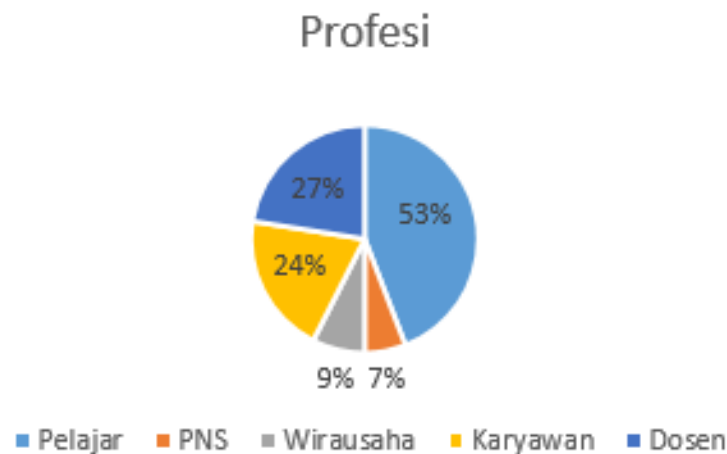
Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Sumber: Hasil Penelitian (2022)

Pada gambar di atas dijelaskan bahwa responden pada penelitian ini didominasi oleh perempuan dengan persentase sebanyak 55% dan laki-laki 45%, hal ini membuktikan bahwa wisatawan berjenis kelamin perempuan lebih dominan menginap di *homestay* desa wisata Taro. Karakteristik responden berdasarkan umur didominasi oleh rentang umur 20-24 tahun sebanyak 67% yang artinya generasi muda lebih menyukai untuk memilih pengalaman baru menginap di desa wisata Taro. Karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada gambar berikut.



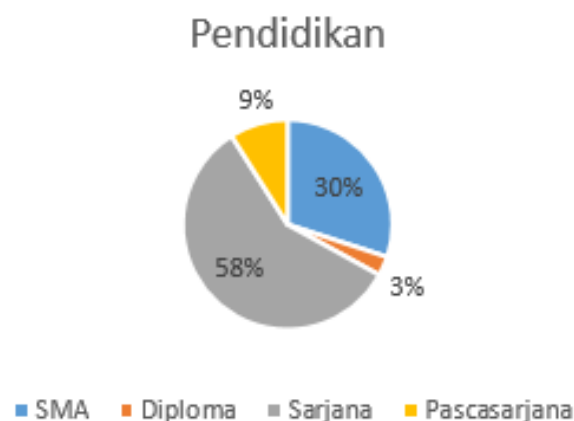
Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur
Sumber: Hasil Penelitian (2022)

Karakteristik responden berdasarkan profesi masih didominasi oleh pelajar sebanyak 53 %. Hal ini menunjukkan bahwa wisatawan yang menginap *homestay* ditempat penelitian ini mayoritas dari pelajar. Temuan ini berbanding lurus dengan dengan kondisi di desa wisata Taro yang banyak dikunjungi oleh para mahasiswa yang ingin belajar mengenai desa wisata berbasis masyarakat berdasarkan konsep Tri Hita karana yang tetap menjaga kelestarian lingkungannya.



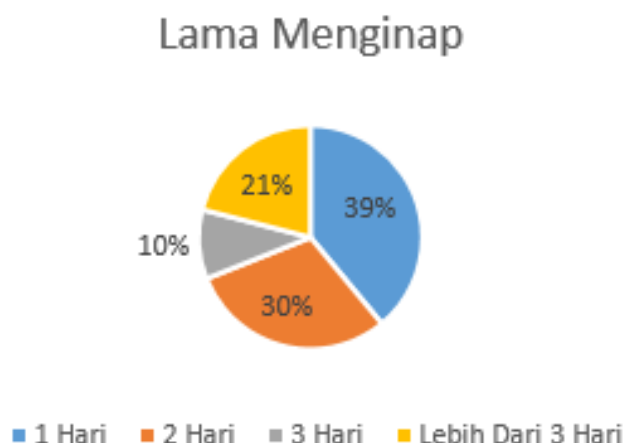
Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi
Sumber: Hasil Penelitian (2022)

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan, penelitian ini didominasi oleh sarjana dengan presentase sebesar 58%. Hal ini berbanding lurus dengan karakteristik sebelumnya berdasarkan profesi yaitu pelajar yang sangat sesuai dengan Pendidikan terakhir yaitu sarjana.



Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan
Sumber: Hasil Penelitian (2022)

Karakteristik responden yang terakhir pada penelitian ini adalah berdasarkan lama menginap yang dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menginap
 Sumber: Hasil Penelitian (2022)

Berdasarkan gambar di atas menunjukkan bahwa wisatawan yang menjadi responden pada penelitian ini rata-rata menginap sebanyak 1 malam sebanyak 39%. Wisatawan yang menginap selama 2 malam terdapat 30 %, wisatawan yang menginap 3 malam sebanyak 10% dan yang lebih dari 3 malam sebanyak 21%.

Hasil uji validitas dan realibilitas pada penelitian ini menunjukkan valid dan reliabel. Berdasarkan tabel di bawah ini hasil uji validitas dan realibilitas menerangkan bahwa penelitian ini dapat dipercaya serta bisa dilanjutkan ketahap selanjutnya melakukan analisis data untuk mendapatkan hasil dari penelitian ini.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Item	Validitas		Reliabilitas	
		Pearson Correlation	Keterangan	Cronbch Alfa	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	X 1	0,778	Valid	0.906	Reliabel
	X 2	0,800	Valid		
	X 3	0,650	Valid		
	X 4	0,663	Valid		
	X 5	0,850	Valid		
	X 6	0,684	Valid		
	X 7	0,717	Valid		
	X 8	0,859	Valid		
	X 9	0.802	Valid		
Kepuasan Wisatawan (Y)	Y 1	0,862	Valid	0,893	Reliabel
	Y 2	0,880	Valid		
	Y 3	0,844	Valid		
	Y 4	0,745	Valid		
	Y 5	0,856	Valid		

Sumber: Hasil Penelitian (2022)

4.1 Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 2. Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,496	,169		2,944	,004
	Kualitas_Pelayanan	,900	,055	,857	16,471	,000
a. Dependent Variable: Kepuasan_Wisatawan						
R Square = 0,735						

(Sumber: Data Primer, Hasil Olahan Data 2022)

$$Y=0.496 + 0.900$$

Hasil analisis regresi sederhana diatas menunjukkan bahwa variable kualitas pelayanan menunjukkan pengaruh yang positif terhadap variable kepuasan wisatawan dengan koefisien regresi variable kepuasan memiliki nilai yang positif dan memiliki nilai signifikansi uji t kurang dari 0,05. Uji R Square menunjukkan nilai sebesar 0,735 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan wisatawan yang menginap di *homestay* desa wisata Taro sebesar 73.5%. sebanyak 26.5% dipengaruhi oleh beberapa faktor lainnya.

4.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis regresi liner berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada wisatawan yang menginap pada *homestay* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan. Pengelola-pengelola *homestay* yang menjadi tempat penelitian ini sudah menerapkan pelayanan yang sesuai dengan standar. Harapan-harapan wisatawan terhadap pelayanan yang ingin didapatkan pada *homestay* yang ada di desa wisata Taro terpenuhi sesuai dengan yang diinginkan. Pengelola *homestay* sebelumnya sudah mendapatkan pelatihan dari Kerjasama antara Desa Taro melalui Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) dengan salah satu perguruan tinggi dibawah naungan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif yaitu Politeknik Pariwisata Bali yang dalam hal ini diwakilkan oleh salah satu program studi. Program studi yang memberikan pelatihan mengenai pengelolaan *homestay* secara profesional adalah program studi Bisnis Hospitaliti. Pelatihan tersebut sangat membantu para pengelola dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar yang diharapkan wisatawan. Memberikan pelayanan terbaik kepada wisatawan yang menginap dengan harapan akan ada wisatawan yang akan menginap kembali.

Pelayanan yang baik mejadi sebuah prioritas dalam pengelolaan *homestay*. Pelayan yang baik akan mampu memberikan rasa puas dan rasa nyaman bagi wisatawan yang menginap. Keberhasilan menciptakan rasa puas kepada wisatawan menunjukkan bahwa pengelolaan *homestay* sudah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan pelatihan yang didapatkan. Penerapan pelatihan pengelolaan akomodasi sangat diterapkan dengan baik bagi pemilik *homestay*. Standr-standar pelayanan dalam pengelolaan *homestay* diterapkan dengan baik sehingga wisatawan sangat nyaman berada di *homestay* desa Taro.

Teori yang dikemukakan oleh Supranto (2006), Fitzsimmons dan Fitzsimons (1994), dan Ismawi, dkk (2015) selaras dengan hasil penelitian ini. Kualitas pelayanan merupakan jasa yang harus dilaksanakan dengan baik sesuai dengan standar yang sudah ditentukan agar layanan yang didapat sesuai dengan harapan para pelanggan. Para wisatawan yang menginap pada *homestay* sudah memiliki harapan sebuah pelayanan yang ingin didapatkan. Pihak pengelola harus mampu menangkap keinginan para wisatawan yang menginap guna meningkatkan kualitas dari pelayanan yang diberikan. Terdapat hubungan yang signifikan dari variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan wisatawan. Semakin baik pelayanan maka semakin puas wisatawan yang menginap pada *homestay*.

5. KESIMPULAN

Simpulan pada hasil pembahasan penelitian di atas adalah kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Secara empiris hasil ini menjelaskan bahwa wisatawan mendapatkan rasa puas terhadap pelayanan yang diterima pada *homestay*. Mengacu pada hasil analisis penelitian ini, disampaikan beberapa saran sebagai berikut:

- a. Pada aspek kualitas pelayanan mengacu pada indikator yang memperoleh hasil penilaian yang rendah oleh wisatawan dalam aspek empati serta *responsiveness of service*. Hal ini tentu dapat ditingkatkan kembali dengan memberikan pelatihan rutin secara berkala yang dapat dilakukan oleh pengelola *homestay* terhadap karyawannya maupun mampu menyediakan SOP secara jelas dalam pemberian standar pelayanan.
- b. Pengelola *homestay* harus bersinergi dengan Kelompok Sadar Wisata untuk menetapkan standar-standar pelayanan agar seluruh *homestay* di Kawasan Desa Wisata Taro memiliki kesamaan guna meningkatkan kepuasan wisatawan yang berkunjung ke kawasan desa wisata Taro.
- c. Perlu adanya Kerjasama dengan pihak lain seperti Politeknik Pariwisata Bali untuk meningkatkan mutu layanan para sumber daya manusia pengelola *homestay*

6. REFERENSI

- Al-Laymoun, Mohammad, Alsardi, Kaled dan Albattat, Ahmad. (2019). Service Quality and Tourist Satisfaction at Homestays. *Management Science Letters*. Vol 10. Hal 209-216
- Azwar, Sarifudin. (2012). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka
- Badan Pusat Statistik. (2022). www.bps.go.id. Diakses 23 Juni 2022
- Basuki, Agus Tri dan Prawono, Nano. 2017. Analisis Regresi. Jakarta: PT Raja Grafindo
- Fandy Tjiptono. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Ferdinand, Augusty. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Fitzsimmons, James A, and Mona J. Fitzsimmons. (1994). *Service Management for Competitive Advantage*. New York : Mc. Graw Hill International Edition, 1994
- Ghozali, Imam, (2006), "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS", Semarang : Badan Penerbit Unifer
- Hair, Jr et.al. (2010). *Multivariate Data Analysis (7th ed)*. United States : Pearson

- Ismawi Ismail, Mohd Noor. Mohd Hafiz Hanafiah. Norliza Aminuddin. dan Norazah Mustafa. (2015). *Community-Based Homestay Service Quality, Visitor Satisfaction, and Behavioral Intention*. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 222 (2016) 398 – 405
- Juwandi,H.I. (2004). *Kualitas Pelayanan Jasa*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Edisi 12. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip (2000). *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen*, Jakarta : Prenhalindo.
- Kotler, Philip (2003). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas, Jakarta : Indeks Kelompok Gramedia.
- Lupioyadi Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa (teori dan praktik)*. Salemba Empat: Jakarta.
- Parasuraman, A. L. L. (1985). *A Conceptual Model of Services Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing* , 49, 33-46
- Razalli, M. R. (2008). *The consequences of service operations practice and service responsiveness on hotel performance: Examining hotels in Malaysia*. Universiti Sains Malaysia.
- Saleh, A Muwafik. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sekretariat Kabinet Republik Indonesia. (2020). Kunjungan wisatawan ke Indonesia Meningkat. www.setkab.go.id. Diakses pada tanggal 27 maret 2021.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta, Rineka Cipta.
- Sujarweni, V. W. (2016). *Pengantar Akuntansi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Swa. (2017). *Proyek Besar Kemenpar: Bangun 100 Ribu Homestay Desa Wisata*. <https://swa.co.id/swa/trends/proyek-besar-kemenpar-bangun-100-ribu-homestay-desa-wisata>. Diakses pada tanggal 19 Mei 2023.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan
- Wedatama, Abid Affandi. Fadjar Hari Mardiansjah. (2018). *Pengembangan Homestay Berbasis Masyarakat Pada Kampung Homestay Borobudur*. *Jurnal Pengembangan Kota* (2018) Volume 6 No. 2 (135-143).