

# Pengaruh Aksesibilitas Dan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Wisata Di Desa Adat Wae Rebo

Hersanius Kurnia Peong<sup>1</sup>, I Nengah Dasi Astawa<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Manajemen Pemasaran Internasional, Politeknik eLBajo Commodus, Labuan Bajo, Indonesia, ecanp19@gmail.com

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi, Undiknas, Denpasar Bali, Indonesia, nengahdasiastawa@yahoo.com

## Abstract

*The tourism sector has an important contribution to the quality of the national economy. One of the important sectors in tourism is cultural tourism destinations. One of the cultural tourism destinations is Wae Rebo. Wae Rebo has an attraction that captivates the hearts of tourists, both foreign and local. Wae Rebo is known for its unique culture, history and natural beauty. Traditional house buildings with tracking paths that attract tourists are the selling point of the Wae Rebo destination. This study aims to determine the interconnection between accessibility and service quality on tourist satisfaction visiting the tourist village of Wae Rebo. The data collection technique used a questionnaire link in the form of a Google form to 99 respondents. The sampling technique was carried out by purposive sampling. Data analysis technique using multiple linear regression. The research concluded that there is a positive and significant relationship between accessibility and tourist satisfaction, a significant relationship between service quality and tourist satisfaction, and there is a dominant influence of service quality on tourist satisfaction. The results of this study contribute to the development of cultural tourism so that it is always contributive in increasing the value of local wisdom and becoming one of the references for tourists to visit.*

*Keywords: Accessibility, Service Quality, and Tourism Satisfaction*

## Abstrak

Sektor Pariwisata mempunyai sumbangsi penting bagi kualitas perekonomian Nasional. Salah satu sektor penting dalam pariwisata adalah destinasi wisata budaya. Salah satu destinasi wisata budaya adalah Wae Rebo. Wae Rebo memiliki daya tarik yang memikat hati para wisatawan, baik asing maupun lokal. Wae Rebo dikenal akan keunikan budaya, historis dan keindahan alamnya. Bangunan rumah tradisional dengan jalur tracking yang memikat para wisatawan menjadi nilai jual destinasi Wae Rebo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui interkoneksi antara aksesibilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung di desa wisata Wae Rebo. Teknik pengumpulan data menggunakan link kuisioner dalam bentuk google form kepada 99 responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *purposive sampling*. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda. Penelitian menghasilkan konklusi bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara aksesibilitas terhadap kepuasan wisatawan, hubungan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan, dan terdapat pengaruh dominan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan. Hasil penelitian ini memberikan kontribusi bagi perkembangan wisata budaya agar selalu berkontributif dalam meningkatkan nilai kearifan lokal serta menjadi salah satu referensi wisatawan untuk dikunjungi.

Kata kunci: Aksesibilitas, Kualitas pelayanan, dan Kepuasan Wisatawan

---

## PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor penting dalam perekonomian Indonesia. Kontribusi sektor pariwisata sangat besar dalam menjaga kestabilan perekonomian Nasional. Pemerintah telah menjalankan berbagai proyek penting Pariwisata sehingga dapat memberikan kontribusi signifikan pada PDB serta menciptakan banyak lapangan kerja baru bagi masyarakat. Indonesia memiliki potensi alam dan budaya yang sangat kaya dan beragam. Hal tersebut menarik minat wisatawan dari seluruh

dunia untuk menikmati keindahan alam dan budaya Indonesia. Berdasarkan data statistic, sumbangsi sektor ini pada perekonomian Indonesia sebesar 29,11% pada tahun 2019 dari total kunjungan mancanegara, hingga mendongkrak PDB sebesar 5,4% (Badan Pusat Statistik, 2020). Kontribusi tersebut menunjukkan esensialitas sektor ini dalam peningkatan perekonomian. Dalam mewujudkan optimalisasi program IMDD (Indonesia Mulai Dari Desa), Pemerintah daerah mengupayakan berbagai hal yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas desa. Salah satu upaya yang dilakukan adalah mengefektifkan potensi asli desa melalui akses pariwisata. Potensi desa berkaitan dengan sumber daya yang terdapat di desa, baik sumber daya alam, sumber daya manusia, kearifan lokal, potensi pariwisata, hingga potensi pengembangan usaha dan ekonomi desa. Beberapa hal urgen tersebut dapat dijadikan sebuah destinasi yang dapat ditawarkan kepada wisatawan. Salah satu asset wisata yang mempunyai nilai jual yang tinggi adalah wisata budaya. Destinasi wisata budaya dilandasi oleh daya tarik seni dan budaya di suatu daerah atau tempat, seperti peninggalan nenek moyang, benda-benda kuno dan sebagainya. Urgensi wisata budaya tersebut menjadi motivasi bagi seluruh daerah untuk memperkenalkan potensi wisata budayanya. Salah satu potensi wisata budaya yang menjadi tujuan wisatawan adalah wisata budaya wae rebo. Destinasi ini merupakan suku adat asli di Kabupaten Manggarai, Flores, Nusa Tenggara Timur. Wae Rebo merupakan permukiman tradisional yang terdiri dari 3 unsur, yaitu unsur adat istiadat, norma masyarakat dan aturan hukum adat yang masih asli (Esi, 2015)

Kampung adat Wae Rebo mempunyai ketertarikan sendiri yang bias bersaing dengan wisata budaya yang lain di Indonesia. Wisata budaya ini telah memperoleh penghargaan dari UNESCO Sebagai warisan wisata dunia. Wisata budaya ini juga telah mendapatkan penghargaan dari Kemenpar RI pada Indonesia *Sustainable Tourism Awards* dengan system pariwisata berkelanjutan. Kehidupan masyarakat yang masih tradisional seperti yang diwariskan nenek moyang menjadi salah satu daya tarik tersendiri bagi pengunjung. Masyarakat penghuni kampung ini percaya bahwa adat merupakan satu kesatuan yang tak terpisahkan dari mekanisme social termasuk arsitektur permukiman tradisional yang disebut mbaru niang yaitu bangunan rumah adat yang beratap kerucut dan menjulang tinggi yang terbuat dari daun lontar serta ijuk yang menjular kebawah hingga nyaris menyentuh tanah. Bangunan tersebut mempunyai nilai filosofis tersendiri yaitu simbol dari perlindungan dan persatuan antar masyarakat Desa wisata Wae Rebo itu sendiri, sementara bagian lantai rumahnya yang berbentuk lingkaran melambangkan simbol dari bentuk harmonisasi dan keadilan antar warga Desa wisata Wae Rebo. Bangunan tersebut terletak pada ketinggian 1120 Mdpl. Hal tersebut membuat kampung ini dijuluki “kampung di atas awan”. Selain keunikan destinasi budaya, kehidupan masyarakat adat juga menjadi salah satu magnet bagi para wisatawan seperti aktivitas masyarakat setempat yang meliputi aktivitas berkebun, menenun kain songke, pengolahan kacang, dan lain-lain.

Salah satu faktor penting dalam aktivitas wisata adalah kepuasan pengunjung sebagai customer utama. Tingkat kepuasan dan pengalaman wisatawan saat berkunjung ke suatu destinasi wisata merupakan produk final dari tujuan wisata (Atabeb, 2019). Oleh karena itu, optimalisasi kepuasan pengunjung merupakan sebuah keharusan bagi pelaku wisata dengan memberikan layanan yang berkualitas. Aspek kepuasan pengunjung destinasi wisata budaya wae rebo harus didukung oleh beberapa faktor penting seperti aksesibilitas dan tingkat kualitas layanan yang dirasakan pengunjung. Dalam mendukung aksesibilitas, wisata budaya ini telah dilengkapi dengan beberapa jenis fasilitas wisata seperti penginapan, tempat parkir, sewa rental tongkat dalam

*tracking*, transportasi lokal, dan tempat penitipan barang pengunjung. Salah satu kendala dalam aksesibilitas adalah jarak dan infrastruktur jalan yang masih belum memadai. Para wisatawan harus menempuh jarak dan waktu yang cukup lama untuk sampai ke kampung adat ini juga jalur *tracking* mencapai 3 jam melewati hutan tropis yang termasuk dalam wilayah konservasi, sungai dan bibir jurang. Hal tersebut juga menjadi daya tarik tersendiri bagi pengunjung yang dapat memberikan pengalaman yang unik. Selain aksesibilitas tersebut, hal yang perlu diperhatikan dalam aktivitas wisata budaya ini adalah kualitas layanan yang diberikan. Salah satu aspek penting peningkatan kepuasan wisatawan adalah menjaga kualitas pelayanan (Lailatufa et al., 2019). Tingkat kepuasan wisatawan diperoleh dari kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang diterima dalam pelayanan (Gunteja et al., 2021). Berdasarkan beberapa hasil pengamatan dan wawancara peneliti, menemukan bahwa masih terdapat beberapa wisatawan yang belum merasa puas karena layanan yang diberikan. Hal tersebut disebabkan karena ketersediaan fasilitas yang belum memadai.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Pariwisata

Pariwisata merupakan kegiatan wisata yang didukung oleh fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat setempat, sesama wisatawan, pemerintah, pemerintah daerah dan pengusaha (UU No. 10 Tahun 2009). Pariwisata juga merupakan fenomena global yang mencakup seluruh aspek perjalanan manusia dan pengalaman yang terkait dengan perjalanan tersebut, termasuk di dalamnya transportasi, akomodasi, atraksi, makanan dan minuman, serta berbagai kegiatan lainnya yang memenuhi kebutuhan dan keinginan pengunjung (Buhalis & Costa, 2012). Pariwisata juga dapat didefinisikan sebagai keseluruhan jaringan dan gejala-gejala yang berkaitan dengan tinggalnya orang asing disuatu tempat, dengan syarat bahwa mereka tidak tinggal di situ untuk melakukan suatu pekerjaan yang penting yang memberikan keuntungan yang bersifat permanen maupun sementara. Dari beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pariwisata merupakan aktivitas perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau lebih yang dilakukan dalam jangka waktu yang pendek dari suatu tempat ke tempat yang lain, dengan maksud untuk rekreasi.

Wisatawan merupakan orang atau sekelompok orang yang melakukan perjalanan atau berwisata yang memiliki tujuan tertentu dalam melakukan perjalanan yang dilakukannya. Pada prinsipnya wisatawan melakukan untuk mendapatkan kesenangan bukan dalam rangka mencari nafkah menurut *WTO (World Tourism Organization)* dalam (Anita & Supriono, 2018) wisatawan adalah pengunjung yang menginap atau tinggal di daerah tujuan sedikitnya satu malam pada akomodasi umum atau privat yang dikunjungi. Wisatawan adalah merupakan sebuah perjalanan pariwisata untuk sebuah kepentingan menikmati waktu luang dalam jangka waktu paling sedikit sehari (Arjana, 2016:12).

### Aksesibilitas

Aksesibilitas merupakan alat memberikan kemudahan bagi seseorang yang akan melakukan perjalanan (Gunteja et al., 2021). Aksesibilitas juga dapat didefinisikan sebagai suatu kemudahan dalam mencapai daerah tujuan wisata baik secara geografis maupun teknis seperti infrastruktur jalan, lokasi destinasi, dan transportasi menuju destinasi (Rossadi & Widayati, 2018). Aksesibilitas merupakan hal yang urgen

dalam mendukung pengembangan pariwisata. Destinasi wisata akhir harus memenuhi standar aksesibilitas yang berkualitas (Luis & Moncayo, n.d.). Terdapat beberapa parameter keberhasilan aksesibilitas budaya yang menjadi tolok ukur dalam penelitian ini yaitu Akses informasi yang berkaitan dengan akses ke fasilitas wisata, fasilitas mudah ditemukan dan mudah dicapai, Akses kondisi jalan, yakni akses kondisi jalan menuju destinasi wisata, dan akses jalan tersebut harus berhubungan dengan prasarana umum. Akses tempat akhir perjalanan (tempat parkir), yakni akhir dari suatu perjalanan.

### **Kualitas Pelayanan**

Seluruh wisatawan yang mengunjungi sebuah destinasi mempunyai ekspektasi pelayanan yang berkualitas dari penyedia jasa wisata. Hal tersebut mengharuskan pengelola destinasi memaksimalkan pelayanan yang diberikan. Kualitas jasa diawali dari kebutuhan wisatawan akan pelayanan yang baik dan diakhiri oleh persepsi wisatawan (Kotler, 2019:111). Persepsi tersebut berpengaruh terhadap *revisit intention* wisatawan. Minat wisatawan untuk berkunjung kembali merupakan salah satu manifestasi dari tingkat kualitas layanan yang diterima selama melakukan perjalanan wisata. Kualitas pelayanan juga mengarah pada tingkat baik buruknya pelayanan, apakah dapat memenuhi harapan wisatawan (Wijaya, 2011:111). Kualitas pelayanan terdiri dari beberapa indikator yaitu *Tangible* (dapat dirasakan), *Reability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (empati) (Ratnawati, 2020).

### **Kepuasan Wisatawan**

Persepsi wisatawan terhadap destinasi wisata merupakan salah satu indikator utama keberhasilan destinasi dalam mewujudkan *customer satisfaction*. Dalam meningkatkan kepuasan wisatawan, pengelola berupaya meningkatkan kualitas aksesibilitas dan layanan yang diberikan. Terdapat banyak faktor yang berimplikasi pada peningkatan kepuasan wisatawan seperti harga tiket, produk wisata yang ditawarkan, kualitas pelayanan, aksesibilitas menuju destinasi wisata tersebut, fasilitas dan lain sebagainya. Penelitian sebelumnya menghasilkan konklusi bahwa aksesibilitas yang termasuk dalam kualitas produk wisata mempunyai tingkat pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan (Kelebos, 2016). Selain itu Kepuasan wisatawan juga merupakan dampak dari kontribusi layanan penyedia jasa wisata (Wiratini, 2018:280). Terdapat beberapa faktor penting yang mempengaruhi kepuasan wisatawan yaitu kualitas produksi, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya (Deviana, 2021). Sementara itu, indikator pengukuran kepuasan wisatawan dalam penelitian ini adalah Kesesuaian Harapan Wisatawan, Minat Berkunjung Kembali, dan kesediaan merekomendasikan (Eviana & Achmadi (2018).

## **METODE**

Penelitian ini terdiri dari dua variabel bebas yaitu Aksesibilitas ( $X_1$ ) dan kualitas layanan ( $X_2$ ) dan satu variabel terikat yaitu kepuasan wisatawan ( $Y$ ). Objek penelitian adalah Destinasi wisata budaya Wae Rebo Kabupaten Manggarai, Nusa Tenggara Timur. Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Dalam penelitian ini, Instrumen yang digunakan adalah Kuesioner. Populasi merupakan bagian atau anggota dari objek yang akan diamati. Populasi dapat berupa orang, benda, objek, peristiwa ataupun yang menjadi objek dari penelitian (Eriyanto, (2007:61).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wisawatan yang berkunjung ke desa wisata budaya Wae Rebo. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 99 wisatawan melalui rumus Slovin. Sementara itu, teknik pengambilan sampel penelitian menggunakan *purposive sampling*, dimana penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu seperti usia 20 tahun ke atas. Dalam memperoleh data penelitian, peneliti menggunakan data primer dan data sekunder.

Pada penelitian ini data primer dari penyebaran kuesioner secara online menggunakan *google form* kepada responden yang berkunjung ke Wae Rebo. Sementara, data sekunder penelitian ini diperoleh dari BPS, Dinas Pariwisata, dan Pemerintah setempat, penelitian terdahulu, skripsi, *google scholar*, dan berbagai artikel yang relevan. Terdapat dua jenis data dalam penelitian ini yaitu data kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif dalam penelitian ini adalah gambaran umum destinasi meliputi sejarah, identitas destinasi, fasilitas, dan keunggulan destinasi. Data Kuantitatif penelitian ini meliputi jumlah wisatawan, jumlah kunjungan, dan hasil angket.

Teknik pengumpulan data merupakan cara untuk mendapatkan data akurat dan sistematis. Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan observasi, wawancara dan penyebaran kuisoner tertutup kepada responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif. Analisis ini digunakan untuk menunjukkan frekuensi distribusi karakteristik responden penelitian dan menunjukkan frekuensi distribusi jawaban responden. Pengolahan data statistik deskriptif menggunakan program SPSS. Dalam menganalisis hasil penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode kuantitatif yaitu data yng berwujud angka dan pengukuran dilakukan dengan menggunakan analisis statistic seperti uji validitas dan reliabilitas, statistic deskriptif, asumsi klasik, dan uji hipotesis.

## HASIL DAN DISKUSI

### Gambaran Objek Penelitian

Destinasi wisata budaya Wae Rebo terletak di Desa Satar Lenda, Kecamatan Satarmese Barat, Kabupaten Manggarai, NTT. Desa tradisional ini terletak pada ketinggian 1120 mdpl dan dikeliling oleh bukit. Akses ke destinasi ini berupa jalur *tacking*. Destinasi ini berjarak 5-6 jam dari destinasi wisata premium Labuan Bajo dan 3-4 jam dari ibu Kota Kabupaten Manggarai. Pembangunan infrastruktur jalan yang masih belum optimal bukan menjadi hambatan bagi para wisatawan. Akses ke Wae Rebo juga merupakan salah satu pengalaman wisata karena keaslian dan unsur tradisional masyarakat setempat. Jalur *trackking* yang ditempuh wisatawan dibagi dalam 4 pos dengan estimasi waktu sekitar 3-4 jam. Wisata budaya ini mempunyai latar belakang historisnya dari nenek moyang bernama Empo Maro. Empo Maro berasal dari Minangkabau, Sumatera. Empo Maro berlayar dari pulau Sumatera menuju Labuan Bajo, NTT. Kemudian mereka melanjutkan perjalanan mereka sampai ke arah utara sampai pada akhirnya mereka menemukan tempat yang bernama Waraloka. Empo Maro melanjutkan pelestarian kampung tradisional mereka dan budaya mereka hingga saat ini dinamakan Wae Rebo. Keunikan destinasi ini adalah bangunan rumah tradisional yang bernama Mbaru Niang. Bangunan ini didirikan sejak tahun 1920 hingga saat ini. Terdapat 7 mbaru niang yang diwariskan oleh nenek moyang mereka.

### Statistik Deskriptif

Dalam mengetahui kondisi variabel yang diteliti, maka dilakukan analisis deskriptif dengan menganalisis data yang sudah dikumpulkan. Berdasarkan hasil skala likert, maka deskripsi masing-masing variabel dapat disajikan dalam beberapa tabel berikut:

**Tabel 1. Aksebilitas**

(X1)	Jawaban										Ratarata
	STS		TS		N		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X1.1	2	2,0	6	6,1	24	24,2	44	44,4	23	23,2	3.81
X1.2	2	2,0	11	11,1	27	27,3	40	40,4	19	19,2	3.64
X1.3	1	1,0	5	5,1	19	19,2	42	42,4	32	32,3	4.00
X1.4	2	2,0	5	5,1	17	17,2	40	40,4	35	35,4	4.02
X1.5	2	2,0	8	8,1	22	22,2	31	31,3	36	36,4	3.92
X1.6	2	2,0	0	0	14	14,1	38	38,4	45	45,5	4.25

sumber: Olah data, 2023

**Tabel 2. Kualitas Pelayanan**

(X2)	Jawaban										Ratarata
	STSq		wTS		eN		rS		tSS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X2.1	2	2,0	0	0	11	11,1	35	35,4	51	51,5	4.34
X2.2	2	2,0	2	2,0	12	12,1	39	39,4	44	44,4	4.22
X2.3	3	3,0	3	3,0	24	24,2	39	39,4	30	30,3	3.91
X2.4	2	2,0	8	8,1	18	18,2	37	37,4	34	34,3	3.94
X2.5	1	1,0	4	4,0	22	22,2	46	46,5	26	26,3	3.93
X2.6	1	1,0	8	8,1	22	22,2	43	43,4	25	25,3	3.84
X2.7	2	2,0	10	10,1	21	21,2	34	34,3	32	32,3	3.85
X2.8	1	1,0	6	6,1	18	18,2	44	44,4	30	30,3	3.97
X2.9	1	1,0	7	7,1	22	22,2	36	36,4	33	33,3	3.94
X2.10	2	2,0	12	12,1	20	20,2	28	28,3	37	37,4	3.87

sumber: Olah data, 2023

**Tabel 3. Kepuasan Wisatawan**

(X1)	Jawaban										Ratarata
	STSq		wTS		eN		rS		tSS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X1.1	1	1,0	5	5,1	23	23,2	38	38,4	32	32,3	3.96
X1.2	4	4,0	4	4,0	16	16,2	42	42,4	33	33,3	3.97
X1.3	4	4,0	4	4,0	18	18,2	31	31,3	42	42,4	4.04
X1.4	3	3,0	3	3,0	14	14,1	41	41,4	38	38,4	4.09
X1.5	0	0	2	2,0	25	25,3	45	45,5	27	27,3	3.98
X1.6	1	1,0	2	2,0	23	23,2	47	47,5	26	26,3	3.96

sumber: Olah data, 2023

Dari beberapa hasil distribusi variabel tersebut di atas dapat dikonklusikan bahwa Rata-rata pada pernyataan tersebut sebesar 3.81 bermakna baik atau responden setuju terhadap pernyataan bahwa jalan menuju Desa Wisata Wae Rebo dalam keadaan baik. Rata-rata pada pernyataan tersebut sebesar 4.22 bermakna sangat baik atau responden sangat setuju terhadap pernyataan bahwa Pengelola destinasi wisata Wae Rebo memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan. Rata-rata pada pernyataan tersebut sebesar 4.04 bermakna baik responden setuju terhadap pernyataan bahwa Wisatawan merasa ingin berkunjung kembali ke Desa Wisata Wae Rebo Kabupaten Manggarai NTT karena fasilitas yang disediakan memadai.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil analisis regresi linier berganda telah lolos uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas dengan plot P, dan uji heteroskedastisitas dengan uji scatterplot. Sehingga variabel dalam penelitian ini layak untuk digunakan dalam penelitian.

**Tabel 4. Analisis Regresi Linier Berganda**

Model	Var	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
Aksesibilitas	X1	0.550	0.078	0.573	7.019	0,001
Kualitas Pelayanan	X2	0.181	0.071	0.208	2.549	0,012
<i>Dependent Variabel</i>	Kepuasan Wisatawan					
<i>Constant</i>	3.788					
R	0.685 <sup>a</sup>					
R <sub>2</sub>	0.469					
R2Adjusted	0.458					
F hitung	42.432					
<i>Probability</i>	0,001					
<i>Line Equation</i>	Y = a + b <sub>1</sub> X <sub>1</sub> + b <sub>2</sub> X <sub>2</sub> + e					
<i>Result</i>	Y = 3.788 + 0.550 X <sub>1</sub> + 0.181 X <sub>2</sub> + e					

sumber: Olah data, 2023

Berdasarkan analisis data menggunakan program SPSS, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

$$Y = 3.788 + 0.550 X_1 + 0.181 X_2 + 0,05$$

Maka dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa:

Nilai konstanta (a) sebesar 3.788 menyatakan bahwa jika nilai variabel independen dianggap konstan maka nilai variabel keterikatan karyawan (Y) adalah sebesar 3.788. Variabel b<sub>1</sub> adalah koefisien regresi dari X<sub>1</sub>. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Aksesibilitas mampu menjelaskan variabel Kepuasan wisatawan (Y) sebesar 0.550 dengan asumsi variabel independen lainnya konstan. b<sub>2</sub> adalah koefisien regresi dari X<sub>2</sub>. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan dapat menjelaskan variabel Kepuasan wisatawan (Y) sebesar 0,151 dengan asumsi variabel independen lainnya konstan.

Dari hasil perhitungan dilakukan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS menunjukkan pengaruh variabel bebas X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> pada Y yang dapat tergolong sedang. Hal ini terlihat dari nilai R square sebesar 0,469 pengaruh variabel tersebut terhadap kepuasan wisatawan, sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

**Tabel 5. Uji Validitas Instrumen**

	/ariabe	Item	r hitung	r tabel	Ket
1.	X1	X1.1	0.573	0.1956	1Valid
		X1.2	0.732	0.1956	2Valid
		X1.3	0.210	0.1956	1Valid
		X1.4	0.469	0.1956	2Valid
		X1.5	0.688	0.1956	1Valid
		X1.6	0.379	0.1956	2Valid
2.	X2	X2.1	0.629	0.1956	1Valid
		X2.2	0.739	0.1956	2Valid
		X2.3	0.825	0.1956	1Valid
		X2.4	0.871	0.1956	2Valid
		X2.5	0.871	0.1956	1Valid
		X2.6	0.345	0.1956	2Valid
		X2.7	0.907	0.1956	1Valid
		X2.8	0.889	0.1956	2Valid
		X2.9	0.542	0.1956	1Valid
		X2.10	0.219	0.1956	1Valid
Y	Y	Y.1	0.866	0.1956	1Valid
		Y.2	0.608	0.1956	2Valid
		Y.3	0.423	0.1956	1Valid
		Y.4	0.871	0.1956	1Valid
		Y.5	0.316	0.1956	1Valid
		Y.6	0.278	0.1956	1Valid

sumber: Olah data, 2023

**Tabel 6. Uji Reliabilitas Instrumen**

Variabel	Cronbach's Alpha	Skala	Keterangan
(X1)	0,768	0,60	<i>Reliable</i>
(X2)	0,552	0,60	<i>Reliable</i>
(Y)	0,746	0,60	<i>Reliable</i>

sumber: Olah data, 2023

Dari beberapa hasil penelitian tersebut dapat dikonklusikan bahwa aksesibilitas mempunyai tingkat pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan wisatawan destinasi wisata Wae Rebo. Hal tersebut dibuktikan dengan beberapa distribusi jawaban kuisioner yang mengarah pada dukungan aksesibilitas pada kepuasan wisatawan, seperti kondisi jalan, ketersediaan informasi, waktu tempuh, fasilitas memperoleh nilai sig sebesar 0,001 lebih kecil dari pada 0,05. Secara teoritis, hasil kuantifikasi tersebut sesuai dengan beberapa penelitian sebelumnya oleh Wulandari tahun 2017 tentang Pengaruh *Physical Evidence*, Aksesibilitas, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel dan Resto Mitra Inn Kediri yang menyimpulkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan aksesibilitas terhadap kepuasan *customer*.

Selain itu, penelitian ini juga memberikan konklusi bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan wisatawan Desa wisata Wae Rebo. Hal tersebut dapat dilihat dari distribusi jawaban yang mendukung hubungan yang erat antar variabel tersebut. Hal ini dibuktikan dengan beberapa pertanyaan yang meliputi responsifitas, kompetensi, kenyamanan wisatawan, tingkat empati kepada wisatawan, sarana dan daya tarik wisata Wae Rebo. Beberapa hasil dari distribusi jawaban tersebut memperoleh nilai sig sebesar 0,012 lebih kecil dari pada 0,05. Hasil penelitian tersebut mendukung penelitian sebelumnya oleh Sipayung tahun 2017 tentang peran mediasi kepuasan pada Pengaruh Atraksi, Aksesibilitas, Kualitas Pelayanan, Dan Amenitas Terhadap Loyalitas Wisatawan dengan nilai sig kualitas pelayanan 0.002 lebih kecil dari pada 0,05.

Dari hasil penelitian tersebut, maka disimpulkan bahwa secara bersama-sama aksesibilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan yang berkunjung di Desa wisata Wae Rebo. Hasil uji simultan memperoleh nilai signifikansi pengaruh Aksesibilitas dan Kualitas Pelayanan secara simultan atau bersama-sama terhadap Kepuasan Wisatawan adalah sebesar  $0,001 < 0,05$ . Destinasi ini membantu meningkatkan kenyamanan wisatawan yang berkunjung. Oleh karena itu, para pengelola Wisata Wae Rebo mempunyai tanggungjawab dalam meningkatkan keamanan dan kenyamanan wisatawan yang berkunjung, meningkatkan empati kepada wisatawan baik itu asing maupun domestik, meningkatkan kualitas daya tarik wisata, ketersediaan sarana dan prasarana. Dalam beberapa interview dengan wisatawan dapat dikonklusikan bahwa para wisatawan mempunyai tingkat revisit intention yang tinggi ke destinasi ini serta siap mempromosikan destinasi Wae Rebo kepada rekan dan keluarga wisatawan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Wulandari tahun 2017 tentang Pengaruh *Physical Evidence*, Aksesibilitas, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel dan Resto Mitra Inn Kediri” hasil uji F, diperoleh  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $7,453 > 2,87$  dengan sig.  $0,001 > 0,05$  yang berarti secara simultan *physical evidence*, aksesibilitas, dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Diantara seluruh variabel X dalam mempengaruhi variabel Y dengan jumlah pernyataan Aksesibilitas sebanyak 6, Kualitas Pelayanan sebanyak 10 pernyataan dan masing-masing memiliki nilai Beta. Aksesibilitas sebesar

0.573 dan Kualitas Pelayanan sebesar 0.208. Dasar pengambilan keputusannya adalah jika salah satu diantara variabel X memiliki nilai Beta menjauhi 0 dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 berarti variabel tersebut memiliki pengaruh dominan. Diketahui diantara variabel X, Kualitas pelayanan memiliki nilai Beta yang lebih jauh dari 0 dan nilai sig lebih kecil dari 0,05. Sesuai dengan ketentuan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang dominan terhadap Kepuasan Wisatawan. Hasil pada penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hermanto,et,al. tahun 2022 tentang implikasi Kualitas Pelayanan, Tarif Dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan dan dampaknya Terhadap Loyalitas Wisatawan Pada sebuah Objek Wisata Air Terjun dengan nilai Beta lebih jauh dari 0, sebesar 0,271 dan nilai sig 0.002 lebih kecil dari pada 0,05.

## KESIMPULAN

Dari beberapa hal yang telah dibahas, dapat disimpulkan bahwa Aksesibilitas berpengaruh positif terhadap Kepuasan Wisatawan yang berkunjung di Desa wisata Wae Rebo berdasarkan uji t pada variabel aksesibilitas melalui hasil *output* SPSS. Hal ini berarti bahwa apabila aksesibilitas dapat memadai dan diperbaiki dengan baik maka wisatawan semakin puas dalam melakukan wisata di Desa Wisata Wae Rebo. Selain itu, Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan yang berkunjung di Desa wisata Wae Rebo berdasarkan uji t pada variabel kualitas pelayanan melalui *output* SPSS.

Hal ini berarti bahwa apabila kualitas pelayanan semakin memadai dan diperhatikan dengan baik oleh pengelola wisata maka akan semakin nyaman dan puas untuk melakukan kegiatan wisata. Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang dominan terhadap Kepuasan Wisatawan yang berkunjung di Desa wisata Wae Rebo berdasarkan hasil analisis regresi yang menyatakan bahwa koefisien regresi kualitas pelayanan lebih besar dari aksesibilitas. Aksesibilitas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan yang berkunjung di Desa wisata Wae Rebo. Berdasarkan hasil uji F pada hasil olah SPSS. Hal ini berarti bahwa apabila aksesibilitas dan kualitas pelayanan merupakan unsur yang mendukung terbentuknya kepuasan wisatawan untuk memenuhi keinginan wisatawan dalam melakukan kegiatan wisata.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada para Pengelola dan seluruh wisatawan Destinasi Wisata Wae Rebo yang telah membantu dalam penyelesaian penelitian ini.

## Pengembangan DAFTAR PUSTAKA

Abdulhaji dan Yusuf (2016). Pengaruh Atraksi, Aksebilitas, dan Fasilitas Terhadap Citra Objek Danau Tolire Besar Ternate, 7, 134-148.

Anita, D. M. D., & Supriono, S. (2018). Analisis Partisipasi Masyarakat Lokal dalam Pariwisata di Pulau Gili Labak Kabupaten Sumenep. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 61(4), 29–38.

Arjana (2016). *Geografi Pariwisata dan Ekonomi Kreatif*, Edisi 1, Cetakan 2, Rajawali Pers, Jakarta.

Pengaruh Aksesibilitas Dan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Wisata Di Desa Adat Wae Rebo

Hersanius Kurnia Peong<sup>1</sup>, I Nengah Dasi Astawa<sup>2</sup>

Deviana, S. M. (2019). Pengaruh Aksesibilitas, Tarif, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Wisatawan yang Berkunjung ke Pantai Nglambor Gunungkidul Yogyakarta. Thesis. <http://repository.usd.ac.id/id/eprint/35107>

Eriyanto. 2007. Teknik Sampling: Analisis Opini Publik. LKIS, Yogyakarta.

Esi, Y. C. (2015). Pola Permukiman Tradisional Di Kampung Wae Rebo, Kabupaten Manggarai. Skripsi. UPG, 224-233

Eviana, N., & Achmadi, R. (2018). Pengaruh Produk Wisata, Motivasi Wisata, Citra Daya Tarik Wisata dan Keputusan Berwisata Terhadap Kepuasan Wisatawan di Daya Tarik Wisata Taman Buah Mekarsari. *Jurnal Eduturisma*, 2(2), 1–26.

Gunteja, et.al (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas. *Journal of Tourism and Economic*, 4(2), 176–186. <https://doi.org/10.36594/jtec.v4i2.126>

Hermanto, et.al (2022). implikasi Kualitas Pelayanan, Tarif Dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan dan dampaknya Terhadap Loyalitas Wisatawan Pada sebuah Objek Wisata Air Terjun Muara Enim. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. 1(1), 1-148.

Kelebos, F. (2016). Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan yang Berkunjung ke Daerah Wisata Kepulauan. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* 4 (3), Edisi Khusus Pemasaran & Keuangan 2016, 489-502.

Kotler, P. (2019). Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium. Jakarta: Prenhalindo.

Lailatufa, I., Widodo, J., & Zulianto, M. (2019). Strategi Pengembangan Objek Wisata Rumah Apung Bangsring Underwater Di Kecamatan Wongsorejo Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 13(1), 15. <https://doi.org/10.19184/jpe.v13i1.10412>

Listianingrum, A. (2019). Pengaruh Daya Tarik, Aksesibilitas dan Fasilitas Terhadap Keputusan Berkunjung di Objek Wisata Pantai Muarareja Indah Kota Tegal. Skripsi.

Ratnawati, P. A. (2020). Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Wisata Karangresik Tasikmalaya. *E-Proceeding of Management*, 7(2), 3758–3759.

Rossadi, L. N., & Widayati, E. (2018). Pengaruh Aksesibilitas, Amenitas, Dan Atraksi Wisata Terhadap Minat Kunjungan Wisatawan Ke Wahana Air Balong Waterpark Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta. *Journal of Tourism and Economic*, 1(2), 109–116. <https://doi.org/10.36594/jtec.v1i2.27>

Wijaya, T. 2011. Manajemen Kualitas Jasa Edisi 1. PT Indeks, Jakarta.

Wiratini, Ni Nyoman Ayu, Nyoman Djinar Setiawina, dan Ni Nyoman Yuliarmi (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Kunjungan Kembali Wisatawan Pada Daya Tarik Wisata di Kabupaten Badung. *EJurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, Volume 7, Nomor 1: 279- 308.