

## Identifikasi Faktor-Faktor Kepuasan Wisatawan Menggunakan Partial Least Square

Nick Rafidah Ismaniar\*, Astri Mutia Ekasari

Prodi Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

\*Nickrafidah23@gmail.com, astri@unisba.ac.id

**Abstract.** Management of historical tourism objects and the palace is not yet optimal, it can be seen differences in tourist attraction management system such as guide service providers, ticketing and tourist visit database. Revitalization only found in Kasepuhan Palace (Agustina,2013) while at other palaces there are no revitalization efforts. Acces to the Kanoman and Kaprabonan palace located in market activities, it difficult for large vehicles to acces. Therefore, this can affect tourists and will give negative perception so that tourists get a bad experience and will reduce interest in tourist visits. The purpose of this research is to identify factors tourism in terms of attractions, amenities, accessibility, ancillary and quality service from historical tours and palaces that are most influential for tourist satisfaction and can be consired as an evaluation material in the future to improve tourism quality. The methode used in this research is quantitative descriptive statistics with SEM modeling techniques assisted Smart PLS software and qualitative approach. The results of ths study model showed that the most influential component factors is the amenities and quality services and the results of research tourist feel satisfied overall with the services served. This study is used to determine the tourism factors which are expected to helps in consideration of stakeholders to develop the concept of historical and cultural tourism.

**Keywords:** Tourist Satisfaction, SEM-PLS, Historical and Palace Tourism

**Abstrak.** Pengelolaan objek wisata sejarah dan keraton belum maksimal dapat dilihat pada perbedaan sistem pengelolaan objek wisata keraton yang digunakan seperti pada penyedia layanan guide, ticketing dan data base pendataan kunjungan wisatawan secara keseluruhan. Upaya revitalisasi hanya terdapat pada Keraton Kasepuhan (Agustina, 2013). sedangkan pada keraton lainnya tidak terdapat upaya revitalisasi. Akses pada Keraton Kanoman dan Keraton Kaprabonan lokasinya berada pada kegiatan pasar, sehingga untuk mengunjungi keraton tersebut cukup sulit untuk kendaraan besar. Oleh karena itu hal tersebut dapat mempengaruhi wisatawan dalam berwisata dan dikhawatirkan menjadi persepsi negatif sehingga wisatawan mendapatkan pengalaman yang buruk dan akan mengurangi minat kunjungan wisata. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi komponen pariwisata dari segi atraksi, amenitas, aksesibilitas, ancillary dan quality service wisata sejarah dan keraton yang paling berpengaruh untuk kepuasan wisatawan dan dapat dipertimbangkan sebagai bahan evaluasi kedepannya untuk meningkatkan kualitas objek wisata. Metode yang digunakan

yaitu statistik deskriptif kuantitatif dengan teknik pemodelan SEM dibantu software SmartPLS dan pendekatan kualitatif. Dari hasil model kajian penelitian menunjukkan komponen pariwisata yang paling berpengaruh yaitu dari segi amenities dan quality service. Hasil penelitian wisatawan merasa puas dengan keseluruhan pelayanan yang disajikan pada tiap objek wisata. Kajian ini digunakan untuk mengetahui komponen pariwisata berpengaruh penting yang kemudian diharapkan dapat membantu sebagai pertimbangan bagi pemangku kepentingan dalam mengembangkan konsep pariwisata sejarah dan budaya.

**Kata Kunci: Kepuasan Wisatawan, SEM-PLS, Wisata Sejarah dan Keraton**

## 1. Pendahuluan

Berdasarkan Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Provinsi Jawa Barat tahun 2015-2025 (RIPPARPROV) Cirebon ditetapkan sebagai Kawasan Strategis Pariwisata Provinsi Sejarah dan Keraton, hal ini menunjukkan bahwa Cirebon memiliki pariwisata yang unik karena mengandung nilai kreasi dan nilai budaya yang sangat tinggi. Daya tarik wisata primer di dalam KSPP Sejarah dan keraton ini meliputi Keraton Kasepuhan, Kacirebonan, Kanoman, Kaprabonan, dan Kawasan Masjid Agung Sang Ciptarasa di daerah Kota Cirebon, serta Kawasan Makam Sunan Gunung Jati yang berada pada Kabupaten Cirebon. The Gate of secret merupakan branding pariwisata Cirebon yang memiliki filosofis mendalam terkait seni, budaya, adat istiadat dan relief bangunan. Pada tahun 2017 Cirebon pernah menjadi tuan rumah dalam penyelenggaraan kegiatan Festival Keraton Nusantara (FKN) ke XI telah membuka peluang publisitas wisata budaya dan sejarah keraton yang ada di daerah Cirebon pada pasar wisatawan yang lebih luas.

Potensi dari pengembangan kepariwisataan berbasis sejarah budaya ternyata belum mampu dimanfaatkan secara maksimal karena adanya sejumlah kendala, baik faktor internal ataupun eksternal (Yazdi, et al., 2014; Yeoh dan Kong, 2012). Pada wisata sejarah dan keraton memiliki beberapa permasalahan dengan status pengelolaan keraton masih milik pribadi sehingga peran pemerintah sangat sedikit sebagai upaya pelestarian pada objek tersebut. Belum maksimalnya pengelolaan dari pihak keraton untuk dijadikan sebagai komoditas wisata. Hal ini dapat dilihat pada perbedaan sistem pengelolaan objek wisata keraton yang digunakan seperti pada penyedia layanan guide, ticketing dan data base pendataan kunjungan wisatawan secara keseluruhan pada objek wisata sejarah dan keraton Cirebon. Pada penelitian terdahulu mengungkapkan upaya revitalisasi dari pihak keraton untuk peningkatan kualitas ruang yang diwujudkan dalam perubahan kualitas bangunan terdapat di Keraton Kasepuhan (Agustina, 2013). sedangkan keraton lainnya tidak terdapat upaya revitalisasi. Tentunya hal ini berpengaruh terhadap upaya pelestarian dengan perubahan yang dapat mendukung inti dari sejarah dan keunikan kawasan keraton. Akses pada beberapa objek wisata sejarah dan keraton mudah dijangkau, namun pada Keraton Kanoman dan Keraton Kaprabonan lokasinya berada pada kegiatan pasar, sehingga untuk mengunjungi keraton tersebut cukup sulit untuk kendaraan besar.

Berdasarkan fenomena tersebut perlu menjadi perhatian bagi pengelola dan instansi sebab dapat mempengaruhi wisatawan dalam berwisata dan memberikan persepsi ketidakpuasan dari pengalaman yang dapat sehingga dikhawatirkan akan mengurangi minat kunjungan wisata. Maka dari itu perlu peninjauan komponen pariwisata yang menyusun sehingga dapat meningkatkan kualitas wisata dan dapat

memperkenalkan objek wisata secara luas namun tetap orientasinya pada pelestarian cagar budaya. Maka pada penelitian ini untuk mencapai tujuan tersebut dilakukan tahapan

1. Menganalisis tingkat kepuasan wisatawan per objek wisata primer serta kepuasan secara keseluruhan pada objek destinasi wisata primer kawasan pariwisata sejarah dan keraton di Cirebon.
2. Mengidentifikasi komponen pariwisata yang paling berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan.

## 2. Landasan Teori

Pariwisata warisan budaya dan sejarah adalah satu kegiatan wisata yang sangat pesat pertumbuhannya (Timothy dan Nyaupane, 2009), kedua jenis kegiatan ini yang mempunyai hubungan erat dengan warisan budaya dan peninggalan sejarah adalah cultural tourism (wisata budaya) dan heritage tourism (wisata situs atau pusaka). (UNWTO,2005)

Menurut Muljadi (2012:89) sebuah destinasi wisata harus memiliki daya tarik tersendiri untuk mendatangkan wisatawan. Dengan adanya objek daya tarik wisata yang kuat maka menjadi magnet untuk menarik para wisatawan. Adapun hal yang harus diperhatikan berdasarkan komponen pariwisata yaitu atraksi, amenitas, aksesibilitas, *ancillary* dan *quality service*

Pentingnya mengukur kepuasan wisatawan dengan komponen yang menyusun pada suatu objek wisata maka menurut Ali Hasan (2015:371), proses pembentukan kepuasan wisatawan terdiri dari berbagai faktor seperti: produk wisata, instrumen evaluasi, dan hasil dari yang mereka terima (produk dan jasa).

**Tabel 1.** Faktor-Faktor Pembentukan Kepuasan Wisatawan

Produk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elemen Tangibel (ketersediaan sumber yang berwujud): Pelayanan Sarana dan Prasarana bagi wisatawan</li> <li>• Elemen Jasa : pelayanan terhadap wisatawan, sapta pesona 7k (keamanan, ketertiban, kebersihan, keindahan, kesejukan, keramah-tamahan, kenangan)</li> <li>• Peran Intermediasi dan Agen : Tour guide, agen penyedia perjalanan wisata</li> </ul>
Instrumen Evaluasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persepsi pengalaman berwisata</li> <li>• Sikap dan harapan wisatawan</li> <li>• Faktor-faktor uncontrollable</li> </ul>
Hasil	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepuasan wisatawan secara keseluruhan</li> <li>• Kepuasan wisatawan secara parsial</li> <li>• Ketidakpuasan</li> </ul>

Sumber: *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata, 2017*

Berdasarkan hal tersebut, maka variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Daya Tarik (atraksi)
2. Fasilitas, sarana dan prasarana (amenitas)
3. Kemudahan perjalanan (aksesibilitas)
4. Pengelolaan wisata sebagai wujud pelayanan wisatawan (*ancillary*)
5. Quality Service (Pelayanan)

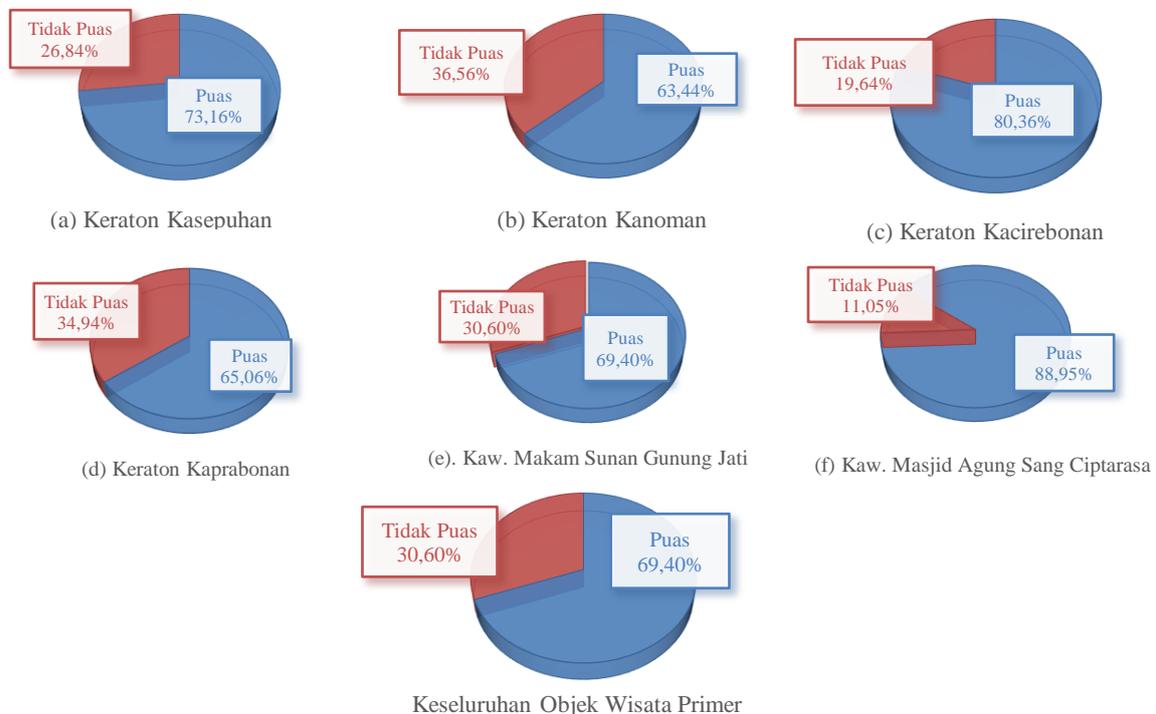
PLS (Partial Least Square) merupakan analisis persamaan struktural (SEM) berbasis varian yang secara simultan dapat melakukan pengujian model pengukuran sekaligus pengujian model structural. Pengolahan data menggunakan PLS-SEM tetap mencapai tingkat kekuatan statistik yang tinggi walaupun dengan ukuran sampel yang kecil, dan apabila ukuran sampel

jauh lebih besar maka akan lebih meningkatkan presisi (konsistensi) estimasi PLS-SEM (J. F. J. Hair *et al.*, 2014).

### 3. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Untuk melakukan analisis, Penulis melakukan penyebaran kuesioner secara online untuk mengetahui persepsi wisatawan yang telah mengunjungi objek wisata primer sejarah dan keraton serta melakukan wawancara kepada pihak pengelola dari objek wisata untuk mengkonfirmasi dari temuan dari persepsi wisatawan. dan data-data penelitian terdahulu serta dokumen dari DISPORBUDPAR berupa data kunjungan wisatawan, profil pariwisata Cirebon, kebijakan KSPP Sejarah dan Keraton, dan dari dokumen rencana pengembangan pariwisata Cirebon dan sekitarnya. Selanjutnya dilakukan interpretasi dari hasil kuesioner dengan statistik deskriptif untuk menilai tingkat kepuasan wisatawan dari penggabungan hasil skala likert dan melakukan analisis kuantitatif dengan metode SEM-PLS untuk mengetahui komponen pariwisata yang paling berpengaruh.

#### Nilai Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap Wisata Primer



**Gambar 1.** Persentase Tingkat Kepuasan Wisatawan

*Sumber: Data Penelitian yang sudah diolah, 2020*

Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa persentase dari tiap objek wisata dan secara keseluruhan wisata primer menunjukkan wisatawan merasa puas dengan komponen yang menyusun. Adapun lebih jelasnya persentase tingkat kepuasan wisatawan berdasarkan komponen pariwisata dapat dilihat pada table berikut :

**Tabel.2** Persentase Komponen Pariwisata terhadap Tingkat Kepuasan Wisatawan

No.	Objek Wisata	Atraksi (%)	Amenitas (%)	Aksesibilitas (%)	Ancillary (%)	Quality Service (%)
1.	Keraton Kasepuhan	86,26	65,71	70	65,39	78,46
2.	Keraton Kanoman	76,62	61,36	58,16	61,04	60
3.	Keraton Kacirebonan	77,92	82,58	87,27	74,02	80
4.	Keraton Kaprabonan	80,52	60,6	54,55	62,34	62,34
5.	Kaw. Masjid Agung Sang Ciptarasa	61,54	64,74	72,31	74,73	84,62
6.	Kaw. Makam Sunan Gunung Jati	92,31	87,82	86,16	84,62	93,85
Keseluruhan objek wisata primer		78,14	65,58	68	63,85	71,4

Sumber: Data Penelitian yang sudah diolah, 2020

### Analisis Komponen Pariwisata dengan SEM- PLS

#### Analisis Outer Model

Nilai convergent validity telah memenuhi syarat dengan keseluruhan nilai loading factor lebih dari 0,7 dan discriminant validity yang dilihat dari nilai cross loadingnya sudah memadai.

Nilai AVE masing-masing konstruk sudah memenuhi yaitu lebih dari 0.50, serta dari masing-masing perbandingan nilai Fornell-Lacker Criterion lebih besar dari nilai Latent Variabel Correlations. Hal tersebut menunjukkan tidak terdapat masalah dalam pengujian convergent validity pada model yang diuji.

**Tabel 3.** Nilai Average Variance Extracted (AVE)

	AVE	Fornell-Lacker Criterion	Latent Variabel Correlations
	<u>&gt;0.50</u>		
Aksesibilitas	0,623	0,789	> 0,566
Amenitas	0,661	0,813	> 0,587
Ancillary	0,628	0,792	> 0,710
Atraksi	0,650	0,806	> 0,583
Kepuasan	0,642	0,801	> 0,566
Quality Service	0,716	0,846	> 0,698

Sumber: Hasil Pengolahan SmartPLS, 2020

Nilai Composite Reliability dan Cronbach Alpha menunjukkan nilai konsistensi dari masing-masing indikator dalam mengukur konstruksinya. secara keseluruhan variabel telah memenuhi.  $CR > 0,8$ . Yang artinya nilai tersebut reliabel. Hal ini menjelaskan bahwa model mempunyai akurasi dan ketelitian yang sangat baik.

**Tabel 4** Nilai Composite Reliability dan Cronbach Alpha

Variabel	Composite Reliability	Cronbach Alpha
Aksesibilitas	0,892	0,849
Amenitas	0,932	0,914
Ancillary	0,870	0,802
Atraksi	0,881	0,821
Kepuasan	0,973	0,970
Quality Service	0,926	0,901

Sumber: Hasil Pengolahan SmartPLS, 2020

### Analisis Inner Model

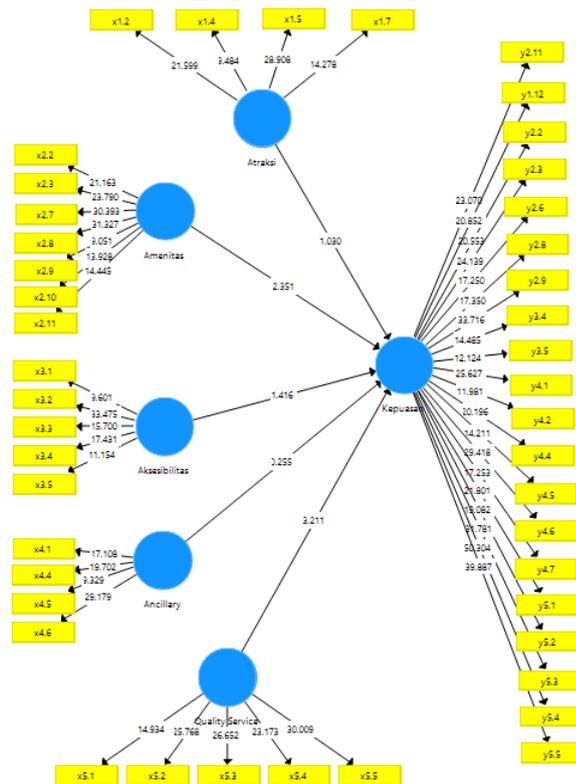
1. Analisis R-Square digunakan untuk mengetahui seberapa besar nilai konstruk variabel eksogen terhadap variabel endogen. Nilai R-Squared dari hasil pengujian ini sebesar 0,554. Menurut Hair et al termasuk dalam model kuat (0,50) yang berarti bahwa kepuasan wisatawan dapat dijelaskan dari kualitas atraksi, amenitas, aksesibilitas, ancillary dan quality service sehingga disimpulkan bahwa dalam penelitian ini baik.
2. Partial F-test ( $f^2$ ) digunakan untuk mengetahui proporsi besaran varian variabel eksogen terhadap variabel endogen. Berdasarkan pengujian variabel yang memiliki partial f-test tertinggi yaitu pada quality service terhadap kepuasan dengan nilai 0,090 termasuk dalam model menengah serta terdapat pada variabel amenitas 0,049 dan aksesibilitas 0,090.
3. Nilai Q-Squared ( $Q^2$ ) digunakan untuk mengetahui korelevanan dari beberapa variabel eksogen terhadap variabel endogen atau memvalidasi model. Dari hasil pengujian  $q^2$  didapatkan nilai 0,339 yaitu lebih besar dari nol sebab indikator  $q^2 > 0$  maka dapat disimpulkan bahwa model konstruksi tersebut relevan.

### Analisis Bootstrapping

**Tabel 5** Analisis Bootstrapping

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T-Statistic	P-Value
Aksesibilitas -> Kepuasan	0,130	0,134	0,092	1,416	0,157
Amenitas -> Kepuasan	0,237	0,242	0,101	2,351	0,019
Ancillary -> Kepuasan	0,027	0,034	0,105	0,255	0,799
Atraksi -> Kepuasan	0,107	0,100	0,104	1,030	0,303
Quality Service -> Kepuasan	0,362	0,360	0,113	3,211	0,001

Sumber: Hasil Pengolahan SmartPLS, 2020



**Gambar 2.** Hasil Analisis Bootstrapping

Sumber: Hasil Pengolahan SmartPLS, 2020

Penilaian bootstrapping kemudian dilakukan pengujian model uji t dan uji p. T-statistik digunakan untuk mengetahui pengaruh signifikan terhadap variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai koefisien dari model struktural dikatakan signifikan jika nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$  yaitu sebesar 1,96 (1,96 merupakan nilai t-tabel dalam tingkat keyakinan 95%) atau dengan melihat dari nilai Probabilitas P-value  $< 0,05$

1. Variabel Aksesibilitas (X3) terhadap variabel Kepuasan Wisatawan (Y) sebesar 1,416  $<$  T-tabel (1,96) atau nilai Probabilitas 0,157  $>$  0,05.
2. Variabel Ancillary (X4) terhadap Variabel Kepuasan Wisatawan (Y) sebesar 0,255  $<$  T-tabel (1,96) atau nilai Probabilitas 0,799  $>$  0,05.
3. Variabel Atraksi (X1) terhadap variabel Kepuasan Wisatawan (Y) sebesar 1,030  $<$  T-tabel (1,96). atau nilai Probabilitas 0,303  $>$  0,05.

Maka variable aksesibilitas, ancillary dan atraksi beserta indikator-indikatornya tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

1. Variabel Amenitas (X2) terhadap Variabel Kepuasan Wisatawan (Y) sebesar 2,351  $>$  T-tabel (1,96) atau nilai Probabilitas 0,019  $<$  0,05
2. Variabel Quality Service (X5) terhadap Variabel Kepuasan Wisatawan (Y) sebesar 3,211  $>$  T-tabel (1,96) nilai Probabilitas 0,001  $<$  0,05.

Maka pada variable laten amenitas dan quality service beserta indikator-indikatornya terhadap kepuasan wisatawan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

#### 4. Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari hasil penelitian yaitu:

Secara keseluruhan wisatawan merasa puas terhadap komponen pariwisata dengan persentase 69,40%. Terbukti bahwa komponen wisata tidak sepenuhnya mempengaruhi. Terdapat factor lain yang memengaruhinya salah satunya yaitu motivasi kunjungan melakukan wisata.

Hasil analisis bootstrapping pada SEM-PLS didapatkan bahwa komponen pariwisata yang berpengaruh pada tingkat kepuasan wisatawan yaitu dari segi amenities dan quality service. dengan T-Stat 2,351 / nilai Probabilitas 0,019. dan quality service T-Stat 3,211 / nilai Probabilitas 0,001 dengan indikator-indikatornya yang reliabel.

#### 5. Saran

##### Saran Teoritis

1. Perlunya dilakukan studi lanjutan untuk mengetahui persepsi oleh responden wisatawan yang berkunjung pada tiap objek wisata secara langsung di lapangan dan perlunya memperhatikan faktor lain yang mempengaruhi sehingga memberikan hasil yang relevan.

##### Saran Praktis

1. Perlunya dioptimalkan lagi untuk mencapai kepuasan wisatawan sehingga objek wisata tersebut dapat dikatakan berhasil dan menjadi perwujudan dari sisi pelestarian cagar budaya yang dijadikan objek wisata dan memberikan kesan yang menarik bagi wisatawan selama berwisata dan dapat menarik minat wisatawan untuk berkunjung
2. Memperhatikan manajemen pengelolaan wisata dari segi kualitas wisata dengan cara mengevaluasi faktor pariwisata yang berperan penting, serta didukung dengan sumber daya manusia yang memadai. Menegakkan peraturan bagi pengunjung sehingga meminimalisir adanya dampak kerusakan bangunan dan fasilitas yang dilakukan oleh pengunjung. Melakukan upaya untuk menarik minat wisatawan seperti menyajikan ciri khas tradisi-tradisi dan menu makanan khas keraton pada perayaan hari besar yang dilaksanakan tiap tahun sebagai wujud pengenalan kepada wisatawan tentang budaya dan sejarah keraton Cirebon dengan melibatkan beberapa pihak untuk mensukseskan kegiatan pariwisata berasal dari masyarakat sekitar, pihak instansi dan pengelola objek wisata sejarah dan keraton.

#### Daftar Pustaka

- [1] Agustina, Ina dkk. 2013, Gerak Ruang Kawasan Keraton Kasepuhan. Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota, Vol.13 No.1. Hal 37-42
- [2] Agustina, Ina dkk. 2018, Sistem Ruang Keraton Kanoman Dan Keraton Kacirebonan. Jurnal Ethos Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Vol 6, No.1, Juni 2018, Universitas Islam Bandung. Hal 68-81
- [3] Anonim. 2017. Festival Keraton Nusantara XI Genjot Kunjungan Wisatawan ke Cirebon, <https://travel.kompas.com/read/2017/09/16/162800027/festival-keraton-nusantara-xi-genjot-kunjungan-wisatawan-ke-cirebon>. Diakses pada 21 April 2020
- [4] Asmelash, A. G., & Kumar, S. 2019. The structural relationship between tourist satisfaction and sustainable heritage tourism development in Tigray, Ethiopia. *Heliyon*, 5(3), e01335.
- [5] Pangestuti, Edriana. 2017. Analisis Daya Saing Dengan Menggunakan Destination Competitiveness Model (Studi Pada Heritage Tourism Di Jawa). Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.