



JURNAL ILMIAH PARIWISATA

Halaman Jurnal: <https://jurnalstiepari.ac.id/index.php/nawasena>

Halaman UTAMA Jurnal : <https://jurnal-stiepari.ac.id/index.php>



Pengaruh Ekspektasi Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Ragentar Glamping Umbul Sidomukti

Sheila Gherina Saptiany¹, Ray Octafian^{2*}, Julian Andriani Putri³, Gesit Susilaningtyas⁴, Ibnu Farhan Oktavianto⁵

^{1,4,5} Program Studi Pariwisata, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia Semarang

² Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia Semarang

³ Program Studi Perhotelan, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia Semarang

E-mail: shellagherina@gmail.com¹, octafianray@gmail.com^{2*}, andrianijulian@gmail.com³, gesitsusilaningtyass@gmail.com⁴, ibnufarhan021@gmail.com⁵

ABSTRACT.

This research aims to investigate the extent to which expectations and facilities at RaGentar Glamping influence tourist satisfaction. Expectations refer to tourists' hopes or anticipations about the experience they will receive when visiting RaGentar Glamping, while facilities refer to the features and services provided by the accommodation, such as the quality of accommodation, food, recreational facilities, and customer service. The research sample consists of a number of tourists who have visited RaGentar Glamping. Through surveys or interviews, respondents were asked to evaluate their expectations before the visit, as well as assess their satisfaction after experiencing the facilities at RaGentar Glamping.

The results of the data analysis indicate that there is a significant relationship between expectations and facilities with the level of tourist satisfaction. This means that the higher the expectations and the quality of facilities provided by RaGentar Glamping, the higher the level of satisfaction experienced by tourists. This underscores the importance of paying attention to and enhancing the quality of services and facilities provided by RaGentar Glamping to improve the experience and satisfaction of visitors.

Keywords: *Expectations, Facility, Tourist Satisfaction*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki sejauh mana ekspektasi dan fasilitas di RaGentar Glamping memengaruhi kepuasan wisatawan. Ekspektasi mengacu pada harapan atau perkiraan wisatawan tentang pengalaman yang mereka akan dapatkan ketika mengunjungi RaGentar Glamping, sementara fasilitas merujuk pada fitur dan layanan yang disediakan oleh akomodasi tersebut, seperti kualitas tempat menginap, makanan, fasilitas rekreasi, dan layanan pelanggan. Sampel penelitian terdiri dari sejumlah wisatawan yang telah mengunjungi RaGentar Glamping. Melalui survei atau wawancara, responden diminta untuk menilai ekspektasi mereka sebelum kunjungan, serta menilai kepuasan mereka setelah mengalami fasilitas yang ada di RaGentar Glamping.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara ekspektasi dan fasilitas dengan tingkat kepuasan wisatawan. Artinya, semakin tinggi ekspektasi dan kualitas fasilitas yang diberikan oleh RaGentar Glamping, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh wisatawan. Hal ini menunjukkan pentingnya memperhatikan dan meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas yang disediakan oleh RaGentar Glamping untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan para pengunjung.

Kata Kunci: Ekspektasi, Fasilitas, Kepuasan Wisatawan

PENDAHULUAN

Pariwisata adalah suatu kegiatan sementara yang dilakukan oleh orang-orang dengan secara sadar sehingga mendapatkan pelayanan secara bergantian diantara orang-orang lainnya dalam suatu tempat untuk menemukan kepuasan yang bermacam-macam dan berbeda dengan tempat asal orang tersebut memiliki pekerjaan tetap (Sembiring & Tampubolon, 2022).

Received Juni 30, 2023; Revised Juli 2, 2023; Accepted Agustus 16, 2023

* Ray Octafian, octafianray@gmail.com

Pariwisata merupakan beberapa kegiatan yang melalui perjalanan yang dilakukan orang – orang yang masuk ke suatu tempat (Karo et al., 2020)

Berdasarkan Undang undang Nomor 10 tahun 2009 Pariwisata adalah sejumlah kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai macam fasilitas dengan pelayanan yang disediakan oleh masyarakat sekitar, pengusaha, pemerintah pusat, pemerintah daerah, maupun antar wisatawan. Pariwisata juga diartikan sebagai suatu aktivitas yang dilakukan oleh seseorang dari satu daerah ke daerah lain untuk menikmati suasana yang beda dengan asal daerahnya (di tempat tinggalnya), dengan tujuan untuk rekreasi, menghilangkan kejenuhan.

Pengembangan pariwisata tidak hanya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan sarana dan prasarana wisata, tetapi juga untuk memenuhi kebutuhan wisatawan akan berbagai kegiatan wisata yang ada di destinasi wisata. Seiring dengan perkembangan zaman, penelitian tentang perkembangan pariwisata menjadi semakin menarik karena adanya inovasi-inovasi baru yang unik. Inovasi tersebut ditujukan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan domestik dan mancanegara (Juniarta et al., 2022)

Terpenuhi kebutuhan tentu akan berpengaruh pada kepuasan wisatawan tersebut, kepuasan pengunjung dapat diartikan sebagai perasaan yang muncul setelah membandingkan antara harapan yang dimiliki terhadap suatu objek wisata dengan apa yang sesungguhnya dirasakan setelah mengunjungi suatu objek wisata yang terkait dengan atribut wisata. Kepuasan pengunjung adalah suatu hal yang menjadi tujuan dalam pengelolaan dan pengembangan objek wisata. Jika seseorang merasa puas, maka besar kemungkinan seseorang tersebut akan tertarik untuk mengunjungi kembali objek wisata yang sama dan juga menyebarkan pengalaman baiknya kepada orang lain.

Kepuasan dipengaruhi oleh ekspektasi (Isrososiawan et al., 2020), menurut Is (2014) ekspektasi adalah keyakinan konsumen terhadap yang akan diperolehnya. Definisi tersebut merupakan pendapat bahwa harapan merupakan standard prediksi yang dilakukan pelanggan dalam melakukan pembelian. Indikator ekspektas adalah kebutuhan pribadi / personal need, janji pelayanan secara eksplisit/explicit service promises, janji pelayanan secara implicit/implicit service promises, pengalaman masa lampau

Berdasarkan penelitian dari Adhistyo W & Nugraheni (2020) fasilitas berpengaruh pada kepuasan, menurut S. S. Irawan & Albanna (2022) fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan sesuatu yang sangat penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung.

Menurut Aprilia et al., (2017) fasilitas wisata adalah "semua fasilitas yang fungsinya memenuhi kebutuhan wisatawan yang tinggal untuk sementara waktu di daerah tujuan wisata yang dikunjunginya, dimana mereka dapat santai menikmati dan berpartisipasi dalam kegiatan yang tersedia di daerah tujuan wisata tersebut.

Salah satu tren terbaru dalam kegiatan wisata adalah glamping, yang merupakan singkatan dari *glamorous camping*. Glamping adalah konsep akomodasi yang menggabungkan pengalaman berkemah dengan kenyamanan dan kemewahan seperti yang tersedia di hotel berbintang. Glamping menjadi populer karena dapat memberikan pengalaman unik yang memungkinkan wisatawan untuk bersantai sambil menikmati alam.

Glamping atau *glamorous camping* merupakan salah satu aktivitas yang saat ini sedang tren dan populer. Glamorous Camping atau dikenal sebagai glamping merupakan suatu tren baru dalam berwisata, Glamping telah muncul sebagai tren global dalam wisata outdoor. (Juniarta et al., 2022). Glamping telah menjadi tren global dalam wisata alam terbuka dan menawarkan berbagai konsep, mulai dari glamping di hutan, gunung, danau, hingga pantai. Keunggulan glamping adalah pengunjung dapat merasakan sensasi menginap di alam terbuka tanpa kehilangan kenyamanan seperti di rumah. Fasilitas yang disediakan oleh pengelola membuat glamping lebih aman dan nyaman bagi wisatawan.

Glamping banyak diminati banyak orang karena cara ini bisa membuat orang merasakan sensasi menginap di alam terbuka tanpa kehilangan sarana dan fasilitas normal seperti yang ada di rumah. Selain lebih simpel, glamping juga banyak diminati karena lebih aman. Semua fasilitas disediakan oleh pengelola, maka soal keamanan tak perlu diragukan lagi. Sehingga semua barang yang ditinggalkan di penginapan bisa terjaga dan dipertanggungjawabkan. Selain itu, keselamatan pengunjung glamping juga diprioritaskan.

Salah satu daerah yang memiliki potensi pariwisata alam yang besar adalah Kabupaten Semarang, terutama daerah Bandungan. Di daerah tersebut, terdapat destinasi wisata bernama RaGentar Umbul Sidomukti yang menawarkan glamping sebagai salah satu jenis akomodasi. Meskipun akomodasi glamping semakin berkembang di daerah Bandungan, pengelolaannya harus memperhatikan keberlanjutan lingkungan sekitar.

Meskipun wisatawan tertarik untuk mengunjungi Bandungan dan menginap di akomodasi glamping, pengembangan akomodasi tersebut masih menghadapi beberapa tantangan. Tantangan tersebut antara lain terbatasnya promosi, kurangnya keahlian pegawai dalam bidang akomodasi, serta kekurangan fasilitas. Oleh karena itu, pengembangan akomodasi glamping di Bandungan perlu didukung dengan pengelolaan yang lebih baik.

Pertanyaan dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh ekspektasi dan fasilitas secara parsial terhadap kepuasan wisatawan Glamping RaGentar Umbul Sidomukti

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dikarenakan data yang akan diolah merupakan data rasio dan yang menjadi fokus dari penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh antar variabel yang diteliti. Pendekatan kausal menurut Sugiyono, (2015), adalah hubungan yang bersifat sebab akibat, yang mana terdapat variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependen (variabel yang dipengaruhi). Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah wisatawan yang pernah menginap di Glamping RaGentar Umbul Sidomukti dengan jumlah sampel minimal 110 responden.

Penelitian menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Data tersebut kemudian dianalisis menggunakan analisis linear sederhana dengan perangkat lunak SPSS versi 26. Hal ini dilakukan untuk menguji hubungan antara variabel ekspektasi dan fasilitas dengan kepuasan wisatawan di RaGentar Glamping.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL

Pada bagian ini peneliti membahas dan memaparkan data yang telah diolah dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap wisatawan di RaGentar Glamping yang berjumlah 110 responden. Responden dengan jenis kelamin pria sebanyak 68 (61.8%) responden, dan responden yang berjenis kelamin wanita sebanyak 42 (38.2%) responden. Responden yang berusia 13-16 tahun sebanyak 9 (8.2%) responden. responden yang berusia 17-20 tahun sebanyak 5 (4.5%) responden. responden yang berusia 21-25 tahun sebanyak 6 (5.5%) responden. responden yang berusia 26-30 tahun sebanyak (33 30.0%) rsponden. Responden yang berusia 31-35 sebanyak 17 (15.5%) responden. Responden yang berusia 36-40 tahun sebanyak 27 (24.5) responden.

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel ekspektasi dan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan. Hasil pengujian dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Koefisien Determinasi (*R square*) Pengaruh Ekspektasi dan Fasilitas terhadap Kepuasan Wisatawan

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.430 ^a	0.385	0.370	4.319

Sumber: Hasil Olah Data, 2023

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai R square 0.385 artinya variabel ekspektasi dan fasilitas berpengaruh sebesar 38,5% terhadap kepuasan wisatawan, sedangkan 61,5% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh suatu variabel dengan variabel lainnya. Berikut adalah hasil uji regresi linear sederhana yaitu:

Tabel 2. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	1.669	0.565		2.952	0,003
Ekspektasi	.405	0,097	.428	4.151	0,000
Fasilitas	.363	0,082	.459	4.455	0,000
F				36,139	
Sig				0,000	

a. Dependent Variable: Kepuasan Wisatawan

Sumber: Hasil Olah Data, 2023

Berdasarkan tabel uji model diatas, diketahui bahwa nilai F 36,139 lebih besar daripada nilai sig 0,000. Dan apabila dalam sebuah pengujian model nilai sig dibawah 0,05 dapat dikatakan sebagai model yang bagus Begitu pula dengan hasil uji model penelitian ini, dikarenakan nilai sig 0,000 <0.05, maka model penelitian ini merupakan model yang bagus.

Berdasarkan hasil tabel koefisien diatas, dapat diketahui bahwa nilai sig X1 dan X2 dibawah atau kurang dari (<) 0.05, sehingga dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan ekspektasi dan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan.

B. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka didapatkan bahwa pengaruh variabel ekspektasi dan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan di RaGentar Glamping yaitu:

1. Pengaruh Ekspektasi terhadap kepuasan wisatawan di RaGentar Glamping

Pada nilai T hitung dari pengaruh ekspektasi terhadap kepuasan wisatawan menunjukkan hasil sebesar 4.151 dengan nilai $\text{sig.}0,000 < 0,05$, artinya variabel ekspektasi memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan, sehingga hipotesis yang diajukan diterima.

Ekspektasi wisatawan merujuk pada harapan atau perkiraan mereka sebelum mengunjungi suatu destinasi atau menggunakan suatu layanan pariwisata, sedangkan kepuasan adalah evaluasi subjektif mereka terhadap pengalaman tersebut setelah melalui pengalaman wisata. Jika wisatawan memiliki ekspektasi yang realistis dan sesuai dengan apa yang mereka temui selama perjalanan, kemungkinan besar mereka akan merasa puas. Ketidaksesuaian antara ekspektasi dan kenyataan dapat menyebabkan kekecewaan. Oleh karena itu, penyedia layanan pariwisata perlu berkomunikasi secara jelas dan transparan untuk mengelola ekspektasi wisatawan. Ekspektasi wisatawan dapat berubah seiring waktu dan pengalaman mereka. Oleh karena itu, penyedia layanan perlu terus beradaptasi dan memahami perubahan tersebut untuk mempertahankan tingkat kepuasan.

Hasil ini mendukung penelitian dari Azhar & Iskandarsyah (2019) yang menyatakan bahwa ekspektasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan

2. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan wisatawan di RaGentar Glamping

Pada nilai T hitung dari pengaruh fasilitas terhadap kepuasan wisatawan menunjukkan hasil sebesar 4.455 dengan nilai $\text{sig.}0,000 < 0,05$, artinya variabel fasilitas memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan, sehingga hipotesis yang diajukan diterima.

Fasilitas yang disediakan oleh destinasi atau penyedia layanan pariwisata memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Hubungan antara fasilitas dan kepuasan bisa mencakup beberapa aspek

Hasil ini mendukung penelitian dari Yuyun Mardiyani (2015) yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan hasil tentang Adanya pengaruh ekspektasi dan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan secara parsial. Fasilitas menjadi variabel yang memiliki pengaruh besar daripada ekspektasi terhadap kepuasan wisatawan

SARAN

1. Bagi Manajemen Parkside Nuansa Maninjau Resort

Mengingat hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil kepuasan menginap masih cukup baik maka perlunya peningkatan Memperbaiki jalur jalan disana agar lebih aman sehingga pengunjung bias lebih nyaman sehingga bias meningkatkan kepuasan pengunjung. Memperhatikan kelayakan fasilitas yang tersedia sehingga layak digunakan dan pengunjung merasa nyaman selama berada di RaGentar Glamping

2. Bagi Peneliti Lain

Dengan berbagai keterbatasan penelitian ini, diharapkan peneliti lain akan lebih mendalami dan memperluas kajian tentang pengaruh ekspektasi dan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan dengan objek dan variabel penelitian yang berbeda.

DAFTAR REFERENSI

- Adhistyo W, T., & Nugraheni, K. S. (2020). Studi Kepuasan Konsumen Pada Peacock Coffee Gajah Mada Semarang. In *Jurnal Riset Inspirasi Manajemen dan Kewirausahaan* (Vol. 4, Issue 1, pp. 38–48). <https://doi.org/10.35130/jrimk.v4i1.79>
- Aprilia, E. R., Sunarti, S., & Pangestuti, E. (2017). *Pengaruh daya tarik wisata dan fasilitas layanan terhadap kepuasan wisatawan di Pantai Balekambang Kabupaten Malang*. neliti.com. <https://www.neliti.com/publications/189824/pengaruh-daya-tarik-wisata-dan-fasilitas-layanan-terhadap-kepuasan-wisatawan-di>
- Azhar, A., & Iskandarsyah. (2019). Pengaruh Ekspektasi, Persepsi Kualitas, Persepsi Nilai Dan Citra Tujuan Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Pulau Weh Sabang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 4(4), 562–574.
- Fajrin, A. Y. (2018). ... *KUALITAS, CITRA TUJUAN WISATA DAN EKSPETASI WISATAWAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN (STUDI KASUS PADA OBJEK WISATA PUNCAK MAS DI* digilib.unila.ac.id. <http://digilib.unila.ac.id/30799/>
- Fanggidae, R. P. C., & Bere, M. L. R. (2020). Pengukuran tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas wisata di Pantai Lasiana. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur &* <http://iptek.its.ac.id/index.php/jmaif/article/view/6833>

- Irawan, H. (2003). Prinsip-prinsip Kepuasan Pelanggan. In *Elek Media Komputindo, Jakarta*.
- Irawan, S. S., & Albanna, F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Ketersediaan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang di Ruang Tunggu PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sams *AURELIA: Jurnal Penelitian Dan* <http://www.rayyanjurnal.com/index.php/aurelia/article/view/25>
- Is, Y. (2014). *HUBUNGAN PERSEPSI DAN EKSPEKTASI WISATAWAN TERHADAP PENGEMBANGAN PRODUK WISATA KASUS: BUKITTINGGI, SUMATERA BARAT*. etd.repository.ugm.ac.id. <https://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/74435>
- Isrososiawan, S., Rahayu, A., & Wibowo, L. A. (2020). Green Human Resources Management Mendukung Kinerja Lingkungan Industri Perhotelan. *Jurnal Co Management*, 3(2), 457–470. <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/co-management/article/view/332>
- Juniarta, P. P., Wardana, M. A., & Saputra, K. W. A. (2022). Persepsi Wisatawan Milenial Terhadap Akomodasi Glamping di Kawasan Kintamani. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*. <http://182.23.90.6/index.php/JIP/article/view/1620>
- Karo, P. K., Harahap, Z., & ... (2020). Persepsi dan Ekspektasi Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Makan Wisata di Desa Terong, Kabupaten Belitung. *Jurnal Akademi* <http://ejurnal.poltekparmedan.ac.id/index.php/jiipm/article/view/63>
- Sembiring, S. J., & Tampubolon, H. I. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN HARGA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA CABIN/BELLTENT THE KALDERA TOBA *Prosiding Konferensi Nasional* <http://ojs.polmed.ac.id/index.php/KONSEP2021/article/view/859>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). Service, quality & satisfaction edisi 3. In *Yogyakarta: Andi*.
- Trecylia, V. (2023). *ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG DAN POTENSI PENGEMBANGAN PADA OBJEK WISATA PANTAI MUTUN DI KABUPATEN PESAWARAN*. [digilib.unila.ac.id. http://digilib.unila.ac.id/73676/](http://digilib.unila.ac.id/73676/)
- Yuniarti, V. S. (2015). *Perilaku konsumen: teori dan praktik*. [senayan.iain-palangkaraya.ac.id. http://senayan.iain-palangkaraya.ac.id/index.php?p=show_detail&id=11457&keywords=Yuyun%20Mardiyani](http://senayan.iain-palangkaraya.ac.id), M. (2015). Pengaruh Fasilitas Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pengunjung Melalui Keputusan Berkunjung Sebagai Variabel Intervening Pada Objek Wisata Kota Semarang. *Management Analysis Journal*, 4(1), 65–75.