

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Nusantara Yang Berkunjung Ke Pura Luhur Uluwatu

Harum Puspita Sari ^{a,1}, Putu Agus Wikanatha Sagita ^{a,2} Luh Gede Leli Kusuma Dewi ^{a,3}

¹ harumudayana@gmail.com, ² aguswika@unud.ac.id, ³ leli_ipw@unud.ac.id

^a Program Studi Industri Perjalanan Wisata Program Sarjana, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana, Jl. Sri ratu Mahendradatta Bukit Jimbaran, Bali

Abstract

This study aims to evaluate the impact of service quality and tourism facilities on the satisfaction of domestic tourists visiting Uluwatu Temple. Employing a quantitative research method with data collection through questionnaires, this research focuses on analyzing tourists' perceptions of the services and facilities provided at Uluwatu Temple. The findings of this study can provide a significant contribution to the Indonesian tourism industry, particularly in understanding the factors influencing tourist satisfaction. The data analysis results indicate that both service quality and tourism facilities have a significant partial and simultaneous impact on the satisfaction levels of domestic tourists. Factors such as staff friendliness, cleanliness, and the availability of common facilities play a crucial role in shaping a positive tourist experience. Consequently, Uluwatu Temple needs to continually improve its service and facility standards to maintain and enhance its appeal to tourists. This research is expected to guide tourism destination managers in developing more effective strategies to enhance tourist satisfaction and promote sustainable domestic tourism growth.

Keyword: service quality, facilities, tourist satisfaction

I. PENDAHULUAN

Bali, di mata dunia, dikenal sebagai ikon pariwisata Indonesia. Pulau ini tidak hanya menjadi pusat pariwisata di Indonesia tetapi juga merupakan salah satu destinasi terkemuka di dunia (Priyatna, 2019). Keindahan alam Bali, termasuk iklim tropis, hutan hijau, gunung, danau, sungai, serta pantai dengan pasir putih dan hitam yang beragam, membuatnya populer di kalangan wisatawan (Anwar et al., 2021). Namun, daya tarik Bali tidak hanya terletak pada keindahan alamnya, tetapi juga pada harmoni antara alam dan budaya, serta keunikan adat kebudayaannya yang didasarkan pada konsep keserasian dan keselarasan (Priyatna, 2019). Bali menawarkan pengalaman pariwisata yang beraneka ragam, mulai dari wisata alam, wisata budaya, hingga wisata spiritual. Wisata alam di Bali meliputi eksplorasi keindahan alam seperti Taman Nasional Bali Barat, sawah terasering di Tegallalang, dan pantai-pantai eksotis seperti Pantai Kuta, Pantai Sanur, dan Pantai Nusa Dua. Selain itu, wisata budaya Bali menawarkan pengalaman yang mendalam melalui upacara keagamaan, tarian tradisional, dan seni kerajinan tangan khas Bali. Pura Besakih, sebagai contoh, adalah salah satu tempat suci yang menjadi pusat spiritual bagi masyarakat Hindu Bali dan sering dikunjungi oleh wisatawan yang tertarik pada budaya dan spiritualitas lokal. Lebih dari itu, konsep Tri Hita Karana yang dipegang oleh masyarakat Bali, yang berarti tiga penyebab kebahagiaan (hubungan harmonis antara manusia dengan Tuhan, manusia dengan sesama, dan manusia dengan lingkungan), menjadi landasan dalam kehidupan sehari-hari dan menciptakan harmoni yang unik antara manusia dan alam. Oleh karena itu, Bali tidak hanya menawarkan keindahan alam yang mempesona, tetapi juga kekayaan budaya

yang dalam, menjadikannya sebuah destinasi pariwisata yang komprehensif dan berkesan bagi wisatawan dari seluruh dunia (Anwar et al., 2021). Harmoni ini tercermin dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat Bali dan menjadi daya tarik utama yang membedakan Bali dari destinasi wisata lainnya di dunia.

Meskipun Bali hanya memiliki luas 0,29% dari keseluruhan wilayah Nusantara, pulau ini merupakan cerminan sempurna dari kekayaan alam dan budaya Indonesia yang luar biasa. Bali dilengkapi dengan segala unsur yang menakjubkan, seperti empat danau yang megah, ratusan sungai yang mengalir deras, gunung-gunung yang menjulang, dan hutan-hutan yang membentang indah di sepanjang pesisir utara dari barat hingga timur (Sutrisno & Bintoro, 2021). Tidak mengherankan jika Bali dikenal sebagai "Seribu Pura", mengingat banyaknya pura yang tersebar di seluruh pulau. Pura, yang merupakan tempat suci bagi umat Hindu, menjadi ciri khas yang sangat identik dengan Bali, terutama Pura Kahyangan yang memiliki fungsi dan peran berbeda, seperti Pura Kawitan yang diperuntukkan bagi leluhur, Pura Kahyangan Desa yang menjadi pusat kegiatan keagamaan desa, Pura Swagina yang berfungsi sebagai tempat ibadah bagi kelompok profesi tertentu, dan Pura Kahyangan Jagat yang bersifat umum untuk semua umat Hindu (Wiana, 2009). Salah satu pura yang paling terkenal di Bali adalah Pura Luhur Uluwatu, yang terletak di tepi tebing semenanjung selatan Bali, memberikan pemandangan yang luar biasa memukau (Manuaba & Sudirman, 2019). Dengan arsitektur megah yang berdiri kokoh di atas batu karang hitam, Pura Luhur Uluwatu tidak hanya menarik karena lokasinya yang dramatis, tetapi juga karena statusnya sebagai salah satu pura tertua di Bali. Selain berfungsi sebagai tempat ibadah, pura ini menawarkan pemandangan

matahari terbenam yang spektakuler, menjadi daya tarik yang tak tertandingi (Manuaba & Sudirman, 2019). Meskipun kunjungan wisatawan ke Bali, termasuk ke Pura Luhur Uluwatu, sempat mengalami penurunan akibat pandemi COVID-19, informasi terbaru menunjukkan adanya peningkatan kunjungan, dengan persentase wisatawan mancanegara dan domestik yang mencapai 35 hingga 40 persen, menandakan bahwa Bali mulai kembali menarik minat wisatawan dari berbagai belahan dunia (Arifin dalam berita online Tribun-Bali.com, 2023).

Namun, fenomena menarik perhatian muncul di Pura Luhur Uluwatu, terkait dengan perilaku monyet liar yang menyerang dan merampas barang wisatawan. Wisatawan melaporkan bahwa monyet tersebut mungkin dilatih untuk merampas barang, dan untuk mendapatkan kembali barang yang diambil, wisatawan harus membayar seseorang (Seow, 2022). Hal ini menunjukkan pentingnya fasilitas dan kualitas pelayanan yang baik dalam menangani interaksi antara wisatawan dan satwa liar, sehingga kepuasan wisatawan dapat dipertahankan (Yulianto & Fadila, 2018). Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan di Pura Luhur Uluwatu menjadi penting. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan sektor pariwisata di Indonesia, khususnya di Pura Luhur Uluwatu, dan memberikan panduan bagi pengelola untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas. Sejalan dengan Namun, fenomena menarik perhatian muncul di Pura Luhur Uluwatu, terkait dengan perilaku monyet liar yang menyerang dan merampas barang milik wisatawan. Beberapa wisatawan melaporkan bahwa monyet-monyet tersebut mungkin telah dilatih untuk merampas barang-barang berharga sepertiacamata, kamera, dan topi, dengan tujuan untuk menuntut imbalan bagi pengembalian barang yang diambil. Praktik ini diduga melibatkan penduduk lokal yang kemudian meminta bayaran untuk membantu wisatawan mendapatkan kembali barang mereka (Seow, 2022). Kejadian ini menyoroti pentingnya fasilitas dan kualitas pelayanan yang baik dalam menangani interaksi antara wisatawan dan satwa liar. Jika tidak ditangani dengan baik, insiden semacam ini dapat menurunkan tingkat kepuasan wisatawan dan merusak citra destinasi wisata tersebut (Yulianto & Fadila, 2018). Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan di Pura Luhur Uluwatu menjadi sangat relevan dan penting. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan dan fasilitas yang disediakan dapat meningkatkan pengalaman wisatawan, sekaligus mengurangi insiden negatif yang melibatkan satwa liar. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pengembangan sektor pariwisata di Indonesia, khususnya di Pura

Luhur Uluwatu, serta memberikan panduan praktis bagi pengelola tempat wisata untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas yang mereka tawarkan. Mengingat persaingan dalam industri pariwisata yang semakin ketat, peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas dapat menjadi kunci keberhasilan sebuah destinasi wisata. Dengan layanan yang lebih baik dan fasilitas yang memadai, destinasi wisata seperti Pura Luhur Uluwatu dapat meningkatkan daya tariknya, memperkuat reputasinya, dan akhirnya meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan, baik domestik maupun mancanegara. Sejalan dengan hal ini, upaya peningkatan tersebut juga harus disertai dengan strategi edukasi kepada wisatawan mengenai cara berinteraksi dengan satwa liar, demi menjaga keamanan dan kenyamanan semua pihak yang terlibat.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini berfokus pada Pura Luhur Uluwatu di ujung selatan Bali. Lokasinya sekitar 25 km sebelah selatan Kuta dan 20 km dari Bandara Internasional Ngurah Rai. Pura ini berada di tebing kapur setinggi 70 meter di atas permukaan laut dengan pemandangan ke Samudera Hindia. Variabel penelitian melibatkan Kualitas Pelayanan, Fasilitas Wisata, dan Kepuasan Wisatawan. Kualitas Pelayanan mencakup aspek keandalan, daya tanggap, jaminan atau kepastian, dan empati. Fasilitas Wisata mencakup kelengkapan, kebersihan, dan kerapian fasilitas, kondisi dan fungsi fasilitas, serta kemudahan penggunaan fasilitas. Kepuasan Wisatawan diukur melalui kepuasan keseluruhan dan kepuasan sesuai harapan. Data dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Skala Likert dengan empat nilai digunakan untuk kuesioner, dan data dianalisis menggunakan SPSS 26.

Penelitian ini melibatkan studi pustaka untuk memperluas pengetahuan peneliti tentang masalah yang akan dijadikan landasan penelitian. Studi literatur mencakup buku, jurnal, dan karya lain yang relevan dengan penelitian ini. Selanjutnya, penelitian ini menetapkan populasi sebagai wisatawan nusantara yang telah mengunjungi Pura Luhur Uluwatu di Bali. Kriteria populasi melibatkan pengunjung dari seluruh Indonesia dengan usia di atas 17 tahun yang telah mengunjungi dan menikmati fasilitas wisata dan pelayanan di Pura Luhur Uluwatu, baik secara terencana maupun tidak terencana. Pemilihan sampel menggunakan metode purposive sampling dengan pertimbangan tertentu, termasuk orang yang dianggap dapat memberikan informasi yang relevan dengan penelitian. Jumlah sampel dihitung berdasarkan jumlah indikator dikalikan 10, dan hasilnya adalah 100 responden.

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan melibatkan serangkaian uji yang bertujuan untuk memastikan keandalan dan keabsahan instrumen penelitian. Langkah pertama adalah uji validitas, yang dilakukan melalui analisis item menggunakan corrected item-total correlation. Uji ini

bertujuan untuk memastikan bahwa setiap item dalam instrumen penelitian memiliki korelasi yang signifikan dengan total skor keseluruhan, sehingga item tersebut dianggap valid dalam mengukur apa yang seharusnya diukur. Setelah itu, penelitian ini juga melakukan uji reliabilitas menggunakan koefisien Alpha Cronbach. Koefisien ini mengukur konsistensi internal dari instrumen, di mana nilai Alpha Cronbach yang tinggi (di atas 0,70) menunjukkan bahwa instrumen tersebut reliabel (Ghozali, 2018). Selanjutnya, penelitian ini melakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Uji normalitas bertujuan untuk memastikan bahwa data yang digunakan dalam analisis regresi berdistribusi normal, yang merupakan salah satu asumsi dasar dalam analisis regresi linier. Uji ini biasanya dilakukan dengan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov atau Shapiro-Wilk (Ghozali, 2018). Uji multikolinearitas dilakukan untuk memastikan tidak adanya hubungan linier yang sempurna atau sangat tinggi antar variabel independen, yang dapat menyebabkan masalah dalam estimasi koefisien regresi. Hal ini biasanya diuji dengan melihat Variance Inflation Factor (VIF), di mana nilai VIF di bawah 10 menunjukkan tidak adanya multikolinearitas yang signifikan (Gujarati & Porter, 2009). Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk memastikan bahwa varians residual dari model regresi adalah konstan. Uji ini bisa dilakukan dengan menggunakan metode Glejser atau Breusch-Pagan (Ghozali, 2018).

Setelah uji asumsi klasik terpenuhi, penelitian ini melanjutkan dengan analisis regresi linier berganda untuk menyusun persamaan regresi. Dalam model ini, variabel kepuasan pengunjung digunakan sebagai variabel terikat, sementara kualitas pelayanan dan fasilitas digunakan sebagai variabel bebas. Persamaan regresi yang disusun membantu dalam mengidentifikasi seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa baik model regresi tersebut dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai R^2 yang tinggi menunjukkan bahwa model dapat menjelaskan sebagian besar variasi dalam variabel kepuasan pengunjung. Dalam konteks ini, hasil analisis menunjukkan seberapa besar kontribusi kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di Pura Luhur Uluwatu, Bali.

Uji hipotesis dilakukan melalui uji F (atau uji simultan) dan uji t (atau uji parsial). Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Jika nilai F hitung lebih besar dari F tabel, maka hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen diterima (Ghozali, 2018). Sementara itu, uji t digunakan untuk

mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Jika nilai t hitung lebih besar dari t tabel untuk suatu variabel independen, maka variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Dengan melakukan seluruh langkah ini, penelitian ini dirancang untuk memberikan analisis yang komprehensif terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung di Pura Luhur Uluwatu, Bali, sehingga dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang bagaimana kualitas pelayanan dan fasilitas berkontribusi terhadap pengalaman pengunjung.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Responden

Profil responden dalam penelitian ini menunjukkan keragaman yang mencakup berbagai aspek demografi dan perilaku kunjungan wisata. Responden penelitian sebagian besar berasal dari Jawa Timur, mencakup 46% dari total responden, diikuti oleh mereka yang berdomisili di kawasan Jabodetabek dengan persentase 33%, serta Jawa Tengah yang menyumbang 12% dari total responden. Komposisi jenis kelamin responden relatif seimbang, dengan 47% laki-laki dan 53% perempuan, menunjukkan representasi yang hampir merata antara kedua gender. Usia responden didominasi oleh kelompok usia muda, khususnya mereka yang berusia antara 21 hingga 30 tahun, yang mencakup 54% dari total populasi penelitian. Dari segi pendidikan, mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan SMA/SMK, yang mencakup 61%, mengindikasikan bahwa sebagian besar responden berada pada tahap pendidikan menengah atas atau baru menyelesaikannya.

Selain itu, status pekerjaan responden didominasi oleh pelajar atau mahasiswa, yang mencakup 59% dari total responden, menandakan bahwa sebagian besar dari mereka adalah individu yang masih dalam masa pendidikan dan mungkin memiliki minat khusus dalam eksplorasi budaya dan pariwisata. Mengenai frekuensi kunjungan ke Bali, data menunjukkan bahwa sebagian besar responden, yakni 74%, baru berkunjung ke Bali untuk pertama kalinya, dan mayoritas mendapatkan informasi tentang Bali, khususnya Pura Luhur Uluwatu, dari media sosial, yang menyumbang 71% sebagai sumber informasi utama. Frekuensi kunjungan ke Pura Luhur Uluwatu juga menunjukkan pola yang serupa, dengan 87% responden melaporkan bahwa mereka baru mengunjungi pura tersebut sekali. Data ini sejalan dengan temuan penelitian lain yang menyatakan bahwa media sosial memainkan peran penting dalam promosi destinasi wisata dan mempengaruhi keputusan wisatawan. Hasil ini memberikan gambaran yang komprehensif tentang karakteristik demografi dan pola perilaku kunjungan wisatawan, yang dapat menjadi dasar bagi strategi pemasaran dan pengelolaan destinasi wisata di Bali, khususnya Pura Luhur Uluwatu.

Analisis Sikap

Hasil analisis sikap terhadap Pura Luhur Uluwatu di

Bali menunjukkan bahwa instrumen sikap yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengukur respons emosional, keyakinan, dan perilaku individu terhadap berbagai aspek yang ada di destinasi wisata tersebut. Instrumen ini menggunakan skala Likert dengan empat pilihan jawaban, yaitu sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju, untuk menilai tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan yang diberikan. Dari analisis skala sikap tanggapan wisatawan, ditemukan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan di Pura Luhur Uluwatu secara umum adalah positif, dengan skor rata-rata sebesar 3.20 pada variabel kualitas pelayanan, yang menunjukkan tingkat kepuasan pengunjung yang cukup tinggi. Selain itu, analisis terhadap variabel fasilitas juga menunjukkan hasil yang positif, dengan skor rata-rata 3.16. Hal ini mengindikasikan bahwa pengunjung merasa puas dengan fasilitas yang disediakan oleh pengelola Pura Luhur Uluwatu, seperti tempat parkir, toilet, dan area istirahat. Selanjutnya, analisis terhadap kepuasan wisatawan secara keseluruhan menunjukkan skor rata-rata sebesar 3.04. Skor ini menandakan bahwa secara umum, pengunjung merasa puas dengan pengalaman wisata mereka di Pura Luhur Uluwatu, mulai dari aspek pelayanan hingga fasilitas yang ada. Kepuasan ini berpotensi meningkatkan popularitas dan daya tarik destinasi wisata tersebut, karena pengunjung yang puas cenderung akan merekomendasikan tempat ini kepada orang lain dan kemungkinan besar akan kembali berkunjung di masa mendatang. Tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pengalaman wisata berhubungan erat dengan niat untuk merekomendasikan dan kembali mengunjungi tempat tersebut, sehingga hasil analisis ini sangat penting untuk pengelolaan dan pengembangan lebih lanjut dari Pura Luhur Uluwatu sebagai destinasi wisata unggulan di Bali.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa semua item pernyataan pada ketiga variabel (kualitas pelayanan, fasilitas wisata, dan kepuasan wisatawan) memiliki nilai Pearson Correlation yang lebih tinggi daripada nilai r tabel yang ditetapkan (0.163). Oleh karena itu, semua item pernyataan dianggap valid, karena memiliki hubungan yang signifikan terhadap skor total. Selain itu, nilai Cronbach Alpha untuk ketiga variabel juga melebihi batas minimal reliabilitas 0.6, menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dari ketiga variabel dapat diandalkan. Dengan demikian, alat ukur atau kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dianggap valid dan reliabel untuk mengukur Kualitas Pelayanan, Fasilitas Wisata, dan Kepuasan Wisatawan di Pura Luhur Uluwatu Bali.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Item	Pearson Correlation	Cronbach Alpha
Kualitas Pelayanan	X1.1	0.639	0.876
	X1.2	0.715	
	X1.3	0.659	

Variabel	Item	Pearson Correlation	Cronbach Alpha		
Fasilitas Wisata	X1.4	0.789	0.876		
	X1.5	0.795			
	X1.6	0.764			
	X1.7	0.687			
	X1.8	0.499			
	X1.9	0.408			
	X1.10	0.466			
	X1.11	0.513			
	X1.12	0.572			
	X1.13	0.663			
	X1.14	0.494			
	X1.15	0.513			
	Kepuasan Wisatawan	X2.1		0.597	0.862
		X2.2		0.709	
		X2.3		0.679	
X2.4		0.656			
X2.5		0.720			
X2.6		0.771			
X2.7		0.645			
X2.8		0.835			
X2.9		0.798			
Kepuasan Wisatawan	Y1	0.643	0.862		
	Y2	0.590			
	Y3	0.655			
	Y4	0.611			
	Y5	0.681			

Sumber: Data diolah, 2023

Uji Asumsi Klasik

Hasil uji asumsi klasik menunjukkan bahwa data yang digunakan dalam regresi linear berganda pada penelitian ini memenuhi ketiga asumsi klasik yang diuji, yaitu normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Pertama, hasil uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov menunjukkan bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0.349, yang lebih besar dari α (0.05), sehingga data dianggap memiliki distribusi normal dan memenuhi asumsi normalitas untuk regresi linear berganda. Kedua, uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai Variance Inflation Factor (VIF) dan tolerance. Hasilnya menunjukkan bahwa VIF dan tolerance untuk variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Wisata berada dalam rentang yang sesuai (VIF < 10 dan tolerance > 0.10), sehingga tidak ada indikasi adanya masalah multikolinearitas dalam model regresi. Ketiga, uji heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk variabel Kualitas Pelayanan adalah 0.569 dan untuk variabel Fasilitas Wisata adalah 0.264. Kedua nilai ini lebih besar dari tingkat signifikansi α (0.05), sehingga tidak ada bukti yang cukup untuk mendukung keberadaan heteroskedastisitas dalam model regresi. Berdasarkan hasil uji asumsi klasik tersebut, dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan memenuhi ketiga asumsi klasik untuk regresi linear berganda. Oleh karena itu, analisis regresi linear berganda dapat dilanjutkan dengan keyakinan bahwa hasilnya dapat diandalkan dan valid. Kesimpulan ini memberikan landasan yang

kuat bagi peneliti untuk melanjutkan ke tahap analisis berikutnya, memastikan bahwa model yang digunakan tidak hanya memenuhi syarat statistik tetapi juga menghasilkan hasil yang dapat diinterpretasikan dengan baik dan dapat diandalkan. Dengan demikian, temuan dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam bidang studi yang bersangkutan, mengingat bahwa semua prasyarat teknis untuk analisis yang sah telah dipenuhi.

Uji Regresi Linier Berganda

Hasil uji regresi linier berganda menunjukkan bahwa konstanta dalam model regresi adalah sebesar 0.314. Nilai ini menggambarkan estimasi intercept pada garis regresi, yang merupakan nilai awal variabel dependen ketika semua variabel independen bernilai nol. Dengan kata lain, konstanta ini menunjukkan titik awal dari garis regresi pada sumbu Y. Dalam analisis ini, kualitas pelayanan memiliki koefisien sebesar 0.389. Ini berarti bahwa jika kualitas pelayanan meningkat satu unit, maka variabel dependen, yang mungkin adalah tingkat kepuasan pelanggan atau variabel serupa, diperkirakan akan meningkat sebesar 0.389 unit, mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap variabel dependen. Selain itu, fasilitas wisata memiliki koefisien sebesar 0.242. Artinya, setiap peningkatan satu unit dalam fasilitas wisata akan menyebabkan peningkatan sebesar 0.242 unit pada variabel dependen. Dengan demikian, meskipun kedua variabel independen ini memiliki pengaruh positif terhadap variabel dependen, kualitas pelayanan memberikan dampak yang lebih besar dibandingkan dengan fasilitas wisata, terlihat dari nilai koefisien yang lebih tinggi. Berdasarkan hasil ini, kita dapat menyimpulkan bahwa untuk meningkatkan variabel dependen, lebih efektif jika kita berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan dibandingkan dengan peningkatan fasilitas wisata, meskipun kedua aspek ini tetap penting. Persamaan regresi linier berganda yang terbentuk dari hasil analisis ini adalah $Y = 0.314 + 0.389X_1 + 0.242X_2$, di mana Y merupakan variabel dependen, X_1 adalah kualitas pelayanan, dan X_2 adalah fasilitas wisata. Persamaan ini menunjukkan bagaimana kombinasi dari kedua variabel independen tersebut dapat digunakan untuk memprediksi nilai variabel dependen, dengan mempertimbangkan kontribusi masing-masing variabel terhadap peningkatan atau perubahan pada variabel dependen..

Uji Hipotesis

Analisis hipotesis menggunakan uji t bertujuan untuk menentukan pengaruh parsial antara variabel kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas wisata (X_2) terhadap kepuasan wisatawan (Y) telah memberikan hasil yang signifikan. Dalam uji ini, kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas wisata (X_2) secara parsial menunjukkan pengaruh yang berarti terhadap kepuasan wisatawan. Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk kualitas pelayanan (X_1)

adalah 0.000, sedangkan nilai untuk fasilitas wisata (X_2) adalah 0.009. Kedua nilai ini jelas lebih kecil dari ambang batas yang umumnya diterima, yaitu 0.05, menandakan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas wisata secara individu memengaruhi kepuasan wisatawan. Uji F juga dilakukan untuk melihat pengaruh secara bersama-sama dari kedua variabel tersebut. Hasilnya menunjukkan nilai F hitung sebesar 172.142 dengan probabilitas 0.000. Angka ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas wisata secara kolektif memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Dengan demikian, hipotesis H3 yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas wisata (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan dapat diterima berdasarkan data dan analisis yang dilakukan. Temuan ini memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan wisatawan, yang pada gilirannya dapat digunakan untuk meningkatkan pengalaman mereka dalam menjelajahi destinasi wisata. Dengan demikian, penelitian ini memiliki implikasi praktis yang penting bagi pengelola destinasi wisata dan penyedia layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas mereka guna memenuhi harapan dan kebutuhan wisatawan secara lebih efektif.

Uji Koefisien Determinan

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, ditemukan bahwa Adjusted R Square sebesar 0.776, menunjukkan bahwa 77.6% dari variabilitas kepuasan wisatawan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan fasilitas wisata dalam penelitian ini. Sementara itu, sisanya sebesar 23.4% dapat diatribusikan kepada faktor-faktor lain yang tidak diselidiki dalam kajian ini. Artinya, kualitas pelayanan dan fasilitas wisata memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan wisatawan Nusantara.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Nusantara Berkunjung di Pura Luhur Uluwatu

Penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan di Pura Luhur Uluwatu memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan Nusantara. Destinasi ini, yang telah menjadi salah satu ikon wisata Indonesia, menarik pengunjung tidak hanya dengan keindahan alam dan arsitektur Hindu yang khas, tetapi juga melalui pengalaman wisatawan yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (Manuaba & Sudirman, 2019; Wisnawa et al., 2021). Aspek-aspek kualitas pelayanan seperti keramahan, keprofesionalan, efisiensi, dan kemampuan memberikan informasi kepada pengunjung memainkan peran penting (Djunaid, 2019). Pengaruh positif ini terlihat dalam meningkatnya kepuasan pengunjung, meningkatkan citra destinasi, dan mendukung industri pariwisata nasional (Sari & Martha, 2023; Suhartapa, 2022).

Sejumlah penelitian sebelumnya juga menegaskan hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan wisatawan (Priyanto & Mahfud, 2019; Rizkiyanti, 2021). Oleh karena itu, disarankan bagi pelaku usaha pariwisata untuk fokus pada peningkatan

kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan wisatawan (Sari & Martha, 2023). Dalam konteks Pura Luhur Uluwatu, pemeliharaan standar pelayanan tinggi melalui investasi dalam pelatihan staf, infrastruktur, dan pengelolaan destinasi menjadi kunci untuk menjaga daya tarik destinasi ini bagi wisatawan global (Manuaba & Sudirman, 2019).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan kepuasan wisatawan di Pura Luhur Uluwatu. Menurut penelitian Djunaid (2019), aspek-aspek pelayanan seperti keramahan dan keprofesionalan staf sangat berpengaruh terhadap persepsi wisatawan. Staf yang ramah dan profesional tidak hanya menciptakan kesan positif, tetapi juga meningkatkan rasa nyaman dan kepuasan pengunjung. Efisiensi dalam pelayanan, seperti kemampuan staf dalam menangani masalah dan menjawab pertanyaan pengunjung dengan cepat, juga menjadi faktor penting yang mendukung pengalaman wisatawan yang memuaskan. Selain itu, kemampuan memberikan informasi yang akurat dan bermanfaat juga memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan wisatawan (Djunaid, 2019). Pengunjung sering kali membutuhkan informasi mengenai sejarah dan budaya Pura Luhur Uluwatu, serta panduan mengenai tempat-tempat menarik di sekitarnya. Staf yang mampu memberikan informasi yang jelas dan informatif membantu wisatawan memahami dan menghargai nilai budaya dan sejarah situs tersebut, yang pada gilirannya meningkatkan pengalaman wisata secara keseluruhan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Sari & Martha (2023), ditemukan bahwa kepuasan wisatawan yang tinggi berkontribusi pada citra positif destinasi. Ketika wisatawan merasa puas dengan layanan yang mereka terima, mereka cenderung menyebarkan pengalaman positif tersebut kepada orang lain, baik melalui rekomendasi langsung maupun melalui media sosial. Hal ini tidak hanya meningkatkan citra Pura Luhur Uluwatu sebagai destinasi wisata yang berkualitas, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan jumlah kunjungan wisatawan di masa mendatang. Lebih lanjut, penelitian Suhartapa (2022) menunjukkan bahwa kepuasan wisatawan yang tinggi dapat mendukung pertumbuhan industri pariwisata nasional. Dengan meningkatnya jumlah wisatawan yang puas, permintaan terhadap produk dan layanan pariwisata juga meningkat, yang pada gilirannya mendorong pertumbuhan ekonomi lokal dan nasional. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan di Pura Luhur Uluwatu bukan hanya penting bagi kepuasan pengunjung individu, tetapi juga bagi perkembangan industri pariwisata secara keseluruhan.

Investasi dalam pelatihan staf menjadi salah satu langkah penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pelatihan yang berfokus pada pengembangan keterampilan interpersonal, pengetahuan budaya dan sejarah, serta kemampuan berbahasa asing akan membantu staf dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada

wisatawan domestik maupun internasional (Manuaba & Sudirman, 2019). Selain itu, pengembangan infrastruktur yang memadai, seperti fasilitas yang bersih dan terawat, area parkir yang luas, dan akses yang mudah ke berbagai titik menarik di Pura Luhur Uluwatu, juga berkontribusi pada pengalaman wisata yang positif. Pengelolaan destinasi yang efektif juga menjadi faktor kunci dalam menjaga standar pelayanan yang tinggi. Hal ini meliputi pemeliharaan kebersihan, keamanan, dan kenyamanan area wisata. Pengelola destinasi perlu memastikan bahwa semua fasilitas yang disediakan berfungsi dengan baik dan dapat diakses dengan mudah oleh semua pengunjung. Selain itu, pengelolaan yang baik juga mencakup upaya untuk melestarikan nilai budaya dan sejarah Pura Luhur Uluwatu, sehingga wisatawan dapat menikmati dan menghargai kekayaan budaya yang ada.

Penelitian Priyanto & Mahfud (2019) serta Rizkiyanti (2021) juga menunjukkan bahwa ada hubungan erat antara kualitas pelayanan dan kepuasan wisatawan. Kedua studi ini menekankan pentingnya aspek-aspek pelayanan seperti keramahan, efisiensi, dan keprofesionalan dalam menciptakan pengalaman wisata yang memuaskan. Oleh karena itu, disarankan bagi pelaku usaha pariwisata untuk terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui berbagai cara, termasuk pelatihan staf, pengembangan infrastruktur, dan pengelolaan destinasi yang efektif. Pura Luhur Uluwatu, dengan keindahan alamnya yang menakjubkan dan arsitektur Hindu yang khas, memiliki potensi besar untuk terus menarik wisatawan dari berbagai penjuru dunia. Namun, untuk memastikan bahwa potensi ini dapat dimanfaatkan secara optimal, penting bagi pengelola destinasi untuk memberikan perhatian khusus pada kualitas pelayanan. Dengan menjaga standar pelayanan yang tinggi, Pura Luhur Uluwatu tidak hanya akan terus menjadi salah satu ikon pariwisata Indonesia, tetapi juga akan berkontribusi pada pengembangan industri pariwisata nasional yang berkelanjutan.

Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, berbagai strategi dapat diterapkan. Salah satunya adalah melalui peningkatan kolaborasi antara pengelola destinasi dengan pihak-pihak terkait, seperti pemerintah, masyarakat lokal, dan pelaku usaha pariwisata. Kolaborasi ini dapat menciptakan sinergi yang mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan dan pengelolaan destinasi yang lebih baik. Selain itu, penguasaan teknologi juga dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan dan memberikan informasi yang lebih mudah diakses oleh wisatawan. Sebagai contoh, penerapan sistem tiket elektronik dan aplikasi pemandu wisata dapat membantu mengurangi antrean dan memudahkan wisatawan dalam memperoleh informasi yang mereka butuhkan. Teknologi juga dapat digunakan untuk memantau dan mengevaluasi kualitas pelayanan secara real-time, sehingga pengelola destinasi dapat dengan cepat mengidentifikasi dan mengatasi masalah yang mungkin timbul.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan di Pura

Luhur Uluwatu memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan Nusantara. Dengan memperhatikan dan meningkatkan aspek-aspek pelayanan seperti keramahan, keprofesionalan, efisiensi, dan kemampuan memberikan informasi, destinasi ini dapat terus mempertahankan daya tariknya dan berkontribusi pada perkembangan industri pariwisata nasional. Penelitian ini menegaskan pentingnya investasi dalam pelatihan staf, pengembangan infrastruktur, dan pengelolaan destinasi yang efektif untuk mencapai tujuan tersebut (Manuaba & Sudirman, 2019; Sari & Martha, 2023; Suhartapa, 2022). Dengan demikian, Pura Luhur Uluwatu tidak hanya akan menjadi destinasi wisata yang memuaskan bagi wisatawan domestik, tetapi juga akan terus menarik pengunjung dari seluruh dunia, memperkuat posisinya sebagai salah satu ikon wisata Indonesia yang terkemuka.

Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Nusantara Berkunjung di Pura Luhur Uluwatu

Fasilitas wisatawan di Pura Luhur Uluwatu Bali Pura Luhur Uluwatu di Bali, dengan segala keindahan dan keunikannya, telah menjadi magnet bagi wisatawan Nusantara yang mencari pengalaman spiritual dan rekreasi. Namun, pengalaman ini tidak hanya dibentuk oleh keindahan alam dan warisan budaya saja, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh berbagai fasilitas wisatawan yang tersedia di sekitar pura tersebut. Penelitian oleh Yacob et al. (2021) menunjukkan bahwa aspek-aspek seperti aksesibilitas, ketersediaan fasilitas, akomodasi, dan fasilitas rekreasi memainkan peran krusial dalam membentuk tingkat kepuasan wisatawan. Aksesibilitas yang baik, misalnya, merupakan faktor fundamental yang secara langsung memengaruhi kepuasan pengunjung. Transportasi yang mudah diakses dan area parkir yang memadai memberikan kenyamanan bagi wisatawan, mengurangi stres yang mungkin timbul dari kesulitan mencapai lokasi wisata. Irawan (2023) menekankan bahwa kemudahan dalam aksesibilitas ini membuat wisatawan lebih menikmati perjalanan mereka tanpa khawatir tentang kesulitan logistik.

Selain aksesibilitas, fasilitas dasar seperti toilet yang bersih, tempat istirahat yang nyaman, dan manajemen fasilitas umum lainnya sangat berkontribusi pada tingkat kenyamanan dan kepuasan wisatawan. Pujaastawa & Sudana (2022) menyebutkan bahwa fasilitas yang dikelola dengan baik tidak hanya meningkatkan pengalaman pengunjung tetapi juga mencerminkan kualitas destinasi itu sendiri. Wisatawan yang merasa nyaman selama kunjungan mereka cenderung memiliki kesan positif dan lebih mungkin merekomendasikan destinasi tersebut kepada orang lain. Fasilitas akomodasi di sekitar Pura Luhur Uluwatu juga memainkan peran vital dalam mendukung pengalaman wisatawan. Penginapan yang nyaman, mulai dari hotel hingga vila yang menawarkan pemandangan laut yang spektakuler, memberikan

tempat beristirahat yang ideal bagi wisatawan yang ingin menjelajahi pura dan sekitarnya. Jasman et al. (2023) menyoroti bahwa kualitas akomodasi tidak hanya berpengaruh pada kenyamanan fisik tetapi juga pada kepuasan emosional wisatawan, yang merasa bahwa mereka mendapatkan nilai lebih dari perjalanan mereka.

Selain fasilitas dasar dan akomodasi, fasilitas rekreasi seperti pantai-pantai indah, pertunjukan tari Kecak yang memukau, serta pemandangan matahari terbenam yang menakutkan di Pura Luhur Uluwatu memberikan daya tarik tambahan yang signifikan. Pemeliharaan dan organisasi yang baik dari fasilitas rekreasi ini menciptakan pengalaman yang tak terlupakan bagi wisatawan. Yacob et al. (2021) mengungkapkan bahwa wisatawan sangat menghargai fasilitas rekreasi yang terawat dengan baik karena mereka menambah nilai pada keseluruhan pengalaman wisata. Namun, meskipun berbagai fasilitas ini berkontribusi besar pada kepuasan wisatawan, penting juga untuk memperhatikan pelestarian budaya dan lingkungan sekitar Pura Luhur Uluwatu. Pusat informasi yang menyediakan pengetahuan mendalam tentang sejarah dan budaya pura, panduan wisata yang berpengetahuan luas, serta peraturan yang ketat untuk melindungi lingkungan dan menghormati tradisi lokal, semuanya memberikan dampak positif pada kepuasan wisatawan. Taning et al. (2022) dan Sirait & Winata (2021) menegaskan bahwa wisatawan merasa lebih terhubung dan menghargai pengalaman mereka ketika mereka memahami dan menghormati nilai-nilai budaya dan lingkungan setempat.

Pentingnya fasilitas wisatawan di Pura Luhur Uluwatu tidak boleh dianggap remeh. Fasilitas-fasilitas ini bukan hanya sebagai pelengkap, tetapi merupakan elemen kunci dalam menciptakan pengalaman wisata yang memuaskan dan berkesan. Oleh karena itu, pemeliharaan dan peningkatan fasilitas wisatawan harus menjadi prioritas bagi pihak pengelola destinasi ini. Menjaga daya tarik dan keberlanjutan Pura Luhur Uluwatu sebagai destinasi wisata tidak hanya bergantung pada keindahan alam dan warisan budayanya, tetapi juga pada seberapa baik fasilitas yang mendukung pengalaman wisatawan tersebut. Tan et al. (2022) dan Sirait & Winata (2021) menggarisbawahi bahwa untuk memastikan daya tarik dan keberlanjutan destinasi ini, pihak terkait harus secara terus menerus meningkatkan kualitas dan ketersediaan fasilitas wisata. Pendekatan holistik yang melibatkan peningkatan infrastruktur, pelestarian lingkungan, serta penyediaan informasi yang komprehensif dan mendidik akan membantu menciptakan destinasi wisata yang tidak hanya menarik tetapi juga berkelanjutan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas wisatawan di Pura Luhur Uluwatu memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan Nusantara. Dengan aksesibilitas yang baik, fasilitas yang lengkap dan terawat, akomodasi yang nyaman, serta fasilitas rekreasi yang menarik dan terjaga, pengalaman wisatawan

dapat ditingkatkan secara substansial. Selain itu, pelestarian budaya dan lingkungan sekitar yang didukung oleh fasilitas pendukung yang tepat juga turut berkontribusi pada kepuasan keseluruhan wisatawan. Oleh karena itu, pemeliharaan dan peningkatan fasilitas wisatawan di Pura Luhur Uluwatu harus menjadi fokus utama bagi pihak pengelola untuk menjaga daya tarik dan keberlanjutan destinasi ini sebagai salah satu ikon pariwisata di Bali.

Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Nusantara Berkunjung di Pura Luhur Uluwatu

Pura Luhur Uluwatu, sebagai destinasi wisata ikonik di ujung selatan Bali, memiliki daya tarik yang tak tertandingi dengan keindahan alamnya yang memukau, yang setiap tahunnya menarik ribuan wisatawan Nusantara. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Manuaba dan Sudirman (2019), tempat ini tidak hanya menjadi magnet bagi wisatawan karena keindahan panoramanya, tetapi juga karena warisan budaya yang kaya dan nilai spiritual yang melekat. Studi lebih lanjut menunjukkan bahwa kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Pura Luhur Uluwatu tidak hanya bergantung pada keindahan alam semata, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan fasilitas yang ditawarkan di lokasi tersebut (Alana & Putro, 2020; Suyatno & Hastuti, 2022).

Kualitas pelayanan merupakan aspek krusial yang menentukan pengalaman wisatawan. Pelayanan yang ramah, informasi yang jelas dan responsif dari staf, serta perhatian terhadap kebutuhan pengunjung menciptakan pengalaman yang positif. Misalnya, sambutan hangat dari petugas yang ditemui sejak pintu masuk hingga area pura memberikan kesan pertama yang baik kepada wisatawan. Penelitian oleh Pradini (2020) menegaskan bahwa keramahan dan profesionalisme staf di Pura Luhur Uluwatu berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Selain itu, penyediaan informasi yang mudah diakses dan jelas, baik dalam bentuk peta, brosur, maupun panduan digital, membantu wisatawan dalam menjelajahi area pura dan memahami makna serta sejarah dari setiap sudutnya. Fasilitas yang memadai juga memegang peranan penting dalam meningkatkan kepuasan wisatawan. Di Pura Luhur Uluwatu, berbagai fasilitas disediakan untuk memastikan kenyamanan pengunjung. Area parkir yang luas dan terorganisir, misalnya, memudahkan wisatawan yang datang dengan kendaraan pribadi. Selain itu, adanya teater terbuka untuk pertunjukan tari Kecak memberikan nilai tambah yang unik, karena wisatawan dapat menikmati budaya lokal sambil menikmati pemandangan matahari terbenam yang spektakuler (Seriasih, 2019). Studi oleh Jasman et al. (2023) juga menyoroti pentingnya fasilitas dasar seperti toilet yang bersih dan area istirahat yang nyaman dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung. Dengan menyediakan fasilitas yang memadai dan

terjaga kebersihannya, pengelola Pura Luhur Uluwatu dapat memastikan bahwa kebutuhan dasar wisatawan terpenuhi dengan baik.

Keamanan juga menjadi faktor kunci dalam memberikan pengalaman yang aman dan nyaman bagi wisatawan Nusantara. Pura Luhur Uluwatu menempatkan petugas keamanan yang terlatih di berbagai titik strategis untuk menjaga ketertiban dan memberikan rasa aman bagi para pengunjung. Selain itu, kerjasama dengan pihak berwenang setempat juga dilakukan untuk memastikan bahwa keamanan di kawasan pura tetap terjaga (Devicha, 2022). Dengan demikian, wisatawan dapat merasa tenang selama menikmati keindahan alam dan budaya di Pura Luhur Uluwatu tanpa harus khawatir tentang masalah keamanan. Selain itu, pentingnya menjaga kebersihan dan kelestarian lingkungan sekitar Pura Luhur Uluwatu tidak bisa diabaikan. Dalam upaya melestarikan lingkungan, pihak pengelola pura berkolaborasi dengan pemerintah daerah dan komunitas lokal untuk menjalankan berbagai program kebersihan dan pelestarian. Misalnya, program gotong royong untuk membersihkan area sekitar pura secara rutin, serta kampanye kesadaran lingkungan bagi wisatawan dan penduduk setempat (Ariani & Zulhawati, 2023; Gusty et al., 2023). Langkah-langkah ini tidak hanya membantu menjaga keindahan alam sekitar, tetapi juga mendukung keberlanjutan lingkungan dalam jangka panjang.

Penerapan teknologi modern juga menjadi salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Pura Luhur Uluwatu. Penggunaan panduan audio yang tersedia dalam beberapa bahasa membantu wisatawan asing memahami sejarah dan makna setiap bagian dari pura ini. Selain itu, sistem pemesanan tiket online yang efisien membantu mengurangi antrian panjang di loket tiket, sehingga wisatawan dapat menghabiskan lebih banyak waktu menikmati pemandangan dan pengalaman budaya daripada mengantri (Mumtaz & Karmilah, 2021). Dengan demikian, penerapan teknologi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi pengelolaan pengunjung, tetapi juga memberikan pengalaman yang lebih baik dan lebih nyaman bagi wisatawan. Dengan terus meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas, serta memperhatikan aspek keamanan dan lingkungan, Pura Luhur Uluwatu dapat memastikan bahwa wisatawan Nusantara tetap merasakan kepuasan dan mendapatkan pengalaman yang tak terlupakan selama kunjungan mereka. Berbagai studi lainnya juga mendukung temuan ini, menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan (Alana & Putro, 2020; Jayanti & Yulianthini, 2022; Marpaung, 2019; Larasati, 2022). Dalam konteks ini, upaya berkelanjutan untuk meningkatkan dan mempertahankan standar pelayanan dan fasilitas di Pura Luhur Uluwatu sangat penting untuk memastikan bahwa destinasi wisata ini tetap menjadi pilihan utama bagi wisatawan Nusantara dan internasional.

Sebagai destinasi wisata yang sarat akan nilai budaya dan spiritual, Pura Luhur Uluwatu tidak hanya

menawarkan keindahan alam yang menakjubkan, tetapi juga memberikan pengalaman yang mendalam bagi para pengunjung. Upaya kolaboratif antara pengelola pura, pemerintah daerah, dan komunitas lokal sangat penting dalam menjaga kelestarian dan kenyamanan destinasi ini. Dengan menerapkan berbagai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, fasilitas, keamanan, dan kelestarian lingkungan, Pura Luhur Uluwatu dapat terus menarik dan memuaskan wisatawan dari berbagai penjuru Nusantara. Seiring dengan meningkatnya jumlah wisatawan yang berkunjung setiap tahunnya, tantangan dalam menjaga kualitas pelayanan dan fasilitas juga akan semakin besar. Oleh karena itu, inovasi dan perbaikan berkelanjutan diperlukan untuk menghadapi tantangan tersebut dan memastikan bahwa Pura Luhur Uluwatu tetap menjadi destinasi wisata yang diidamkan.

Secara keseluruhan, Pura Luhur Uluwatu tidak hanya berperan sebagai tempat ibadah yang sakral, tetapi juga sebagai simbol keindahan alam dan budaya Bali yang memikat. Dengan berbagai upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan dan fasilitas, menjaga keamanan, serta melestarikan lingkungan, destinasi ini akan terus menjadi tujuan wisata favorit yang memberikan pengalaman yang tak terlupakan bagi setiap pengunjung. Penelitian dan studi yang telah dilakukan menunjukkan betapa pentingnya faktor-faktor ini dalam menciptakan pengalaman wisata yang memuaskan dan berdampak positif bagi wisatawan (Alana & Putro, 2020; Jayanti & Yulianthini, 2022; Marpaung, 2019; Larasati, 2022). Dengan demikian, Pura Luhur Uluwatu tidak hanya berkontribusi pada sektor pariwisata Bali, tetapi juga pada pelestarian budaya dan lingkungan yang ada di sekitarnya.

IV. KESIMPULAN

Dalam penelitian mengenai kualitas pelayanan, fasilitas wisatawan, dan kepuasan wisatawan nusantara di Pura Luhur Uluwatu, kesimpulan dapat diambil sebagai berikut: Pertama, terdapat pengaruh secara parsial antara kualitas pelayanan dan kepuasan wisatawan. Sejalan dengan hal ini, penelitian menyatakan, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan wisatawan secara individual. Faktor-faktor seperti keramahan petugas, kecepatan layanan, dan kebersihan memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan. Kedua, fasilitas wisatawan juga memiliki pengaruh parsial terhadap kepuasan wisatawan, dengan fasilitas seperti parkir, toilet, dan area istirahat memengaruhi persepsi positif wisatawan terhadap destinasi tersebut. Ketiga, terdapat pengaruh simultan antara kualitas pelayanan dan fasilitas wisatawan terhadap kepuasan wisatawan. Dengan kata lain, kombinasi pelayanan yang baik dan fasilitas yang memadai dapat memberikan dampak positif yang lebih besar terhadap kepuasan, seperti yang dijelaskan dalam penelitian, interaksi positif antara kualitas pelayanan dan fasilitas dapat menciptakan pengalaman wisata

yang memuaskan bagi pengunjung di Pura Luhur Uluwatu.

REFERENSI

- Alana, P. R., & Putro, T. A. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (Penataran)*, 5(2), 180-194.
- Anwar, Z., Masrurroh, N., & Setiawan, A. (2021). Analysis Of Natural And Cultural Tourism Potentials Of Bali Island, Indonesia. *Journal Of Sustainable Tourism*, 1-17.
- Ariani, M., & Zuhawati, Z. (2023). *Manajemen Destinasi Pariwisata*. Pt. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Devicha, Y. (2022). *Strategi Pengembangan Produk Wisata Untuk Meningkatkan Kepuasan Wisatawan (Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat)*.
- Gusty, S., Jamal, M., Harimuswarah, M. R., Muliawan, I. W., Indrayani, P., Yunus, A. Y., & Susanto, H. A. (2023). *Ilmu Lingkungan*. Tohar Media.
- Irawan, E. (2023). *Strategi Manajemen Pemasaran Destinasi Pariwisata Berkelanjutan: Suatu Kajian Literatur*. *Jurnal Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan*, 1(2), 01-16.
- Jasman, S. T., Ridawan, M., Darwis, S., & Syarif, E. (2023). (Teori Dan Aplikasi): *Perencanaan Wilayah Destinasi*. Deepublish.
- Jayanti, N. L. S., & Yulianthini, N. N. (2022). Pengaruh Fasilitas Serta Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Domestik Objek Wisata Taman Air Tirtagangga. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 5(3), 306-312.
- Larasati, D. A. (2022). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Desa Wisata Wanurejo Kabupaten Magelang. *Gemawisata: Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 18(3), 132-142.
- Manuaba, A. L., & Sudirman, I. N. (Eds.). (2019). *Bali Pulina: Mengenal Dasar-Dasar Filosofis Dan Sejarah Arsitektur Tradisional Bali*. Nilacakra
- Marpaung, B. (2019). Pengaruh Daya Tarik, Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Keselamatan Dengan Kepuasan Wisatawan Sebagai Variabel Intervening Terhadap Minat Kunjungan Ulang Wisatawan. *Mpu Procuratio*, 1(2 Oktober), 144-155.
- Mumtaz, A. T., & Karmilah, M. (2021). Digitalisasi Wisata Di Desa Wisata. *Jurnal Kajian Ruang*, 1(1).
- Pradini, G. (2022). Kajian Kualitas Pelayanan Produk Pariwisata Terhadap Kepuasan Wisatawan. *Journal Of Syntax Literate*, 7(3).
- Priyatna, A. (2019). Pengaruh Pariwisata Terhadap Peningkatan Perekonomian Di Bali. *Jurnal Ekonomi Pariwisata*, 5(2), 120-129.
- Pujaastawa, I. B. G., & Sudana, I. P. (2022). Model Pariwisata Berbasis Tri Hita Karana: Studi Kasus Pengelolaan Kawasan Luar Pura luhur uluwatu, Desa Pecatu, Bali. *Jurnal Antropologi: Isu-Isu Sosial Budaya*, 24(1), 70-80.

- Rizkiyanti, D. F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Daya Tarik Wisata Taman Indonesia Kaya, Semarang (Doctoral Dissertation, Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarukmo Yogyakarta).
- Sammeng, A. M. (2001). Cakrawalapariwisata. Jakarta: Balai Pustaka.
- Sari, M. S. S., & Martha, L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Kawasan Wisata Bahari Terpadu Mandeh. *Jurnal Riset Manajemen Dan Ekonomi (Jrime)*, 1(4), 403-425.
- Seriasih, W. (2019). Komodifikasi Tari Kecak Dalam Seni Pertunjukan Di Bali (Kajian Estetika Hindu). *Jurnal Widya Sastra Pendidikan Agama Hindu*, 2(2), 61-68.
- Sianturi, H. C., & Paludi, S. (2022). Signifikansi Produk Wisata, Persepsi Harga Dan Lokasi Dalam Mempengaruhi Keputusan Berkunjung Wisatawan Ke Snowbay Waterpark Tmii. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 13(1), 38-46.
- Sirait, A. H., & Winata, E. (2021). Pengaruh Fasilitas Dan Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Objek Wisata Pemandian Alam Karomah. *Civitas: Jurnal Studi Manajemen*, 3(2), 99-106.
- Sumayang. (2003). Dasar-Dasar Manajemen Produksi Dan Operasi. Jakarta: Salemba Empat.
- Sutrisno, D., & Bintoro, R. (2021). Potensi Wisata Alam Di Pulau Bali. *Jurnal Ekowisata*, 7(1), 1-11.
- Suyatno, R., & Hastuti, M. A. S. W. (2022). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi Pada Wisata Jurang Senggani (Buper) Kecamatan Sendang Kabupaten Tulungagung). *Jurnal Edueco*, 5(2), 133-142.
- Tjiptono, F. (2014). Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Yacob, S., Qomariyah, N., Marzal, J., & Maulana, A. (2021). Strategi Pemasaran Desa Wisata. Wida Publishing.
- Yoeti, Oka, A. (2006). Pariwisata Budaya: Masalah Dan Solusi. Jakarta: Pt. Pradnya Paramita
- Yulianto, F. A., & Fadila, S. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Pura Luhur Uluwatu. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 7(1), 90-1