

Pengaruh Atribut, Implementasi CHSE, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengunjung Agrowisata Taman Edelweiss Karangasem Bali

I KETUT SURYA DIARTA*, NI MADE CLASSIA SUKENDAR

Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Udayana
Jl. PB. Sudirman Denpasar 80232, Bali
Email: *suryadiarta@unud.ac.id

Abstract

The Effect of CHSE Implementation on Image, Trust, and Visitor Satisfaction at the Edelweiss Agrotourism Park Karangasem Bali

The achievement of visitor satisfaction in tourist destinations will determine their survival in the future. During the Covid-19 Pandemic, the implementation of CHSE (cleanliness, healthy, safety, and environment sustainability) is also seen as very decisive in addition to destination attributes and destination service quality. Therefore, empirical research in the Karangasem's Edelweiss Agrotourism Park destination is very important to carry out. The study used 100 visitors as respondents. Perceptual categories were analyzed using class intervals, while the effect of exogenous variables on endogenous variables was analyzed using SEMPLS with WarpPLS 3.0 for Windows. The results showed that the visitor's perception of Edelweiss Agrotourism Park as a whole fell in the good category. The destination attribute variable falls in the good category, the CHSE implementation variable falls in the good category, the destination service quality variable falls in the good category, and for visitor satisfaction at the destination falls in the satisfied category. Visitor satisfaction at the Edelweiss Agrotourism Park is significantly influenced by destination attributes and destination service quality. While the implementation of CHSE has no significant effect in shaping visitor satisfaction at the destination. The implication of this research is that managers are obliged to design the implementation of CHSE not to make visitors anxious but to be integrated as a hospitality service while still implementing standard health protocols and having a pleasant atmosphere. In essence, the policy of implementing CHSE at the destination does not make it a burden for potential visitors which is characterized by the negative influence it has in building satisfaction with the destination.

Keywords: *CHSE, image, trust, satisfaction, Taman Edelweiss Karangasem*

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Diarta dan Pitana (2020) berdasarkan penelitiannya menyimpulkan bahwa signifikannya kepuasan pengunjung dalam keberlangsungan destinasi wisata. Dalam masa Pandemi Covid-19, Diarta dan Sarjana (2021) menemukan bahwa

implementasi CHSE (*cleanliness, healthy, safety, and environment sustainability*) signifikan menentukan citra, kepercayaan dan kepuasan pengunjung yang pada akhirnya mampu mendukung keberlangsungan aktivitas wisata di destinasi bersangkutan.

Pada masa Pandemi Covid-19 ini, implementasi CHSE diprediksi menjadi salah satu faktor penentu keputusan wisatawan untuk berkunjung ke destinasi (Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2020). Hal ini juga terjadi di Daya Tarik Wisata (DTW) Agrowisata Taman Edelweiss Karangasem. Kunjungan wisatawan selama Covid-19 (sampai September 2020) ke DTW ini cukup banyak yaitu 17.075 orang (Sukendar, dkk., 2021). Walaupun masih masa Pandemi Covid-19 DTW ini tergolong masih mampu menjaga keberlangsungan aktivitas wisatanya karena salah satunya sudah diimplementasikannya program CHSE. Menentukan aspek perilaku wisatawan yang menentukan kepuasan pengunjung sangat vital bagi pengelola destinasi (termasuk DTW Agrowisata Taman Edelweiss) sehingga mampu membangkitkan destinasi bersangkutan apalagi dalam masa Covid-19. Hal ini menjadi justifikasi yang kuat bagi dilaksanakannya kajian ini.

Pentingnya mendalami perilaku wisatawan sebagai dasar pengelolaan destinasi agar menciptakan kepuasan merupakan aset sangat berharga untuk menopang keberlanjutan destinasi pariwisata karena mendatangkan manfaat jangka panjang (Deng et al., 2010; Ahmed et al., 2014; Parvez & Akbar, 2009; Ismail dan Safa, 2014). Kepuasan pengunjung didorong oleh adanya implementasi CHSE, atribut DTW, dan kualitas layanan DTW (Diarta dan Sarjana, 2021).

Pandemi Covid-19 berdampak besar terhadap perekonomian Indonesia (Susilawati et al., 2020) termasuk Bali (Kusuma, 2020). Pada sektor pariwisata Bali, kedatangan wisatawan mancanegara September 2020 tercatat 83 kunjungan sedangkan September 2019 sebelumnya tercatat 590.565 kunjungan (minus 711,52 persen). Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel berbintang September 2020 sebesar 5,28 persen sedangkan September 2019 mencapai 63,22 persen (minus 57,94 poin). Sedangkan rata-rata lama menginap tamu total (asing dan domestik) mengalami penurunan sedalam -1,10 poin yaitu dari 2,97 hari pada bulan September 2019 menjadi 1,87 hari pada bulan September 2020 (Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, 2020).

Merebaknya Covid-19 sejak tahun 2019 telah menyebabkan hampir semua daya tarik wisata (DTW) di Bali mengalami penurunan kunjungan wisatawan, bahkan beberapa bulan semua DTW ditutup operasinya mengikuti kebijakan pemerintah. Citra Bali sebagai destinasi wisata menjadi kurang baik. Setelah diijinkan dibukanya kembali beberapa DTW di Bali, pemerintah meluncurkan program *trust building* atau membangun kepercayaan wisatawan kembali melalui implementasi CHSE. Bersama atribut DTW dan kualitas layanan DTW, maka implementasi CHSE (Diarta dan Sarjana, 2021) sebagai bagian dari perilaku wisatawan akan membangun kepuasan terhadap DTW. Hal inilah yang pada akhirnya akan membangkitkan kembali DTW walau dalam masa Pandemi Covid-19.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah penelitian sebagai berikut.

1. Bagaimana tingkat persepsi pengunjung terhadap atribut DTW, implementasi program CHSE, kualitas layanan DTW, dan kepuasan pengunjung pada DTW Taman Edelweiss?
2. Bagaimana pengaruh atribut DTW, implementasi CHSE, kualitas layanan DTW, terhadap kepuasan pengunjung pada DTW Taman Edelweiss Karangasem?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian sebagai berikut.

1. Menganalisis tingkat persepsi pengunjung terhadap atribut DTW, implementasi CHSE, kualitas layanan DTW, dan kepuasan pengunjung pada DTW Taman Edelweiss.
2. Menganalisis pengaruh atribut DTW, implementasi CHSE, dan kualitas layanan DTW terhadap kepuasan pengunjung pada DTW Taman Edelweiss Karangasem.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat yang secara empirik sangat berguna bagi pengelola DTW Taman Edelweiss Karangasem yaitu: (i) memberikan informasi persepsi pengunjung terhadap atribut DTW, implementasi CHSE, kualitas layanan DTW, dan kepuasan pengunjung pada DTW masa Pandemi Covid-19 sebagai dasar revitalisasi aktivitas wisata di DTW akibat Covid-19, (ii) memberikan informasi mengenai pengaruh atribut DTW, implementasi CHSE, dan kualitas layanan DTW terhadap kepuasan pengunjung pada DTW Taman Edelweiss dalam upaya membangkitkan aktivitas kepariwisataan masa Pandemi Covid-19.

2. Metode Penelitian

2.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di DTW Agrowisata Taman Edelweiss Karangasem karena daya tarik utamanya tanaman Edelweiss (*padag kasna*) yang sudah ditetapkan sebagai DTW oleh Pemkab Karangasem Bali, sudah diijinkannya DTW ini buka kembali sejak 9 Juli 2020 sampai sekarang, dan yang terpenting sudah mendapatkan sertifikat implementasi CHSE dari Dinas Pariwisata Provinsi Bali. Penelitian dilaksanakan sejak September 2020 sampai Mei 2020 (tahap 1) dan Oktober 2021 sampai Desember 2021 (tahap 2).

2.2 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan data kuantitatif. Data kualitatif menyangkut gambaran umum DTW Agrowisata Taman Edelweiss, sedangkan data kuantitatif menyangkut pengukuran persepsi pengunjung

DTW pada variabel implementasi CHSE, citra DTW, Kepercayaan pada DTW dan kepuasan pengunjung pada DTW.

2.3 *Metode Pengumpulan Data*

Metode yang digunakan dalam mengumpulkan data dalam penelitian ini antara lain metode survei, wawancara mendalam, observasi, dan studi pustaka.

2.4 *Populasi dan Sampel Penelitian*

Mengingat penelitian dilaksanakan dalam masa Pandemi Covid-19 maka populasi penelitian adalah pengunjung domestik yaitu wisatawan nusantara sesuai pencatatan pengelola DTW Agrowisata Taman Edelweiss selama sepanjang Agustus sampai September 2020 sebanyak 17.075 orang pengunjung. Jumlah sampel ditentukan berdasarkan Rumus Slovin (Sugiyono, 2016) dengan tingkat kesalahan (e) sebesar 10 persen sehingga diperoleh sampel (n) = 100 pengunjung.

Responden ditentukan dengan *non-probability sampling*, yaitu Teknik *convenience sampling* dengan mewawancarai sampel yang ditemukan saat berkunjung di DTW dan bersedia secara sukarela diwawancarai dengan asumsi responden homogen sebagai wisatawan nusantara.

2.5 *Variabel Penelitian dan Metode Analisis Data*

Penelitian ini menggunakan empat variabel yaitu satu variabel *exogenous* berupa Implementasi Program CHSE (X1), dua variabel *intervening* berupa Citra DTW (Y1) dan Kepercayaan pada DTW (Y2), dan satu variabel *endogenous* berupa Kepuasan pada DTW (Y3). Analisis persepsi responden terhadap masing-masing variabel dianalisis dengan teknik interval kelas dengan kategori persepsi seperti terlihat dalam Lampiran 1.

Analisis pengaruh variabel eksogenus terhadap variabel endogenus dipergunakan metode SEMPLS dengan *software WarpPLS 3.0 for Windows* untuk menguji tiga hipotesis penelitian, yaitu:

- Hipotesis 1 : Atribut DTW berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada DTW Agrowisata Taman Edelweiss
- Hipotesis 2 : Implementasi CHSE berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada DTW Agrowisata Taman Edelweiss
- Hipotesis 3 : Kualitas layanan DTW berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada DTW Agrowisata Taman Edelweiss

3. Hasil Penelitian

3.1 *Gambaran Umum Lokasi Penelitian*

Agrowisata Taman Edelweiss terletak di Banjar Dinas Temukus, Desa Besakih, Kecamatan Rendang, Kabupaten Karangasem. Pembangunan dan

pengembangan DTW Agrowisata Taman Edelweiss berawal dari peristiwa letusan Gunung Agung tahun 2017 yang menyebabkan masyarakat Desa Temukus (lokasi DTW) mengungsi meninggalkan desa. Para tokoh desa memikirkan membangun DTW Agrowisata Taman Edelweiss untuk menghidupkan kembali kondisi perekonomian di desa.

Pengembangan Agrowisata Taman Edelweiss merupakan inisiatif masyarakat setempat, yang dipelopori oleh beberapa tokoh, diantaranya Ketua DTW Taman Edelweiss (I Wayan Suidiana, yang juga selaku Kepala Dusun), Ketua Kelompok Tani Hutan Jati Agung (Made Gunaksa), dan pemrakarsa pengembangan Agrowisata Taman Edelweiss (I Nengah Sueca), serta didukung enam orang petani, yaitu Suparta, Sutama, Sutika, Sueca, Mardika, dan Suidiana (Pitana dan Sarjana, 2020). Konsep agrowisata taman Edelweiss ini adalah menyediakan tanaman Edelweiss sepanjang tahun (tidak bersifat musiman), sehingga setiap saat pengunjung yang berkunjung dapat menikmati keindahan tanaman Edelweiss. Pemilihan tanaman Edelweiss dilatarbelakangi karena tanaman ini dapat tumbuh optimal di Desa Temukus yang memiliki karakter tanah berpasir, dan udara yang sejuk (Sukendar, dkk., 2021).

Agrowisata Taman Edelweiss pertama kali dibuka pada tanggal 15 Juli 2018. Seiring dengan jumlah kunjungan yang meningkat, masyarakat lokal mulai merasakan manfaat ekonomi dari pembangunan Agrowisata Taman Edelweiss (Pitana dan Sarjana, 2020). Oleh karena itu, luas lahan Agrowisata Taman Edelweiss yang berawal dari 32 are yang dimiliki oleh enam orang petani, kemudian bekerja sama dengan pengelola Kawasan Hutan Jati Agung dengan perluasan lahan 30 hektar, sehingga total luasan lahan Agrowisata Taman Edelweiss adalah 30 hektar 32 are (Sukendar, 2021).

Agrowisata Taman Edelweiss ini mampu memberikan dampak ekonomi bagi kelompok dan pemilik lahan, pembagian keuntungan retribusi tiket, keuntungan individual melalui parkir, warung makan, dan penjualan bibit tanaman Edelweiss. Menurut Sueca (2020) harga tiket untuk wisatawan Nusantara dan wisatawan Mancanegara sama yaitu Rp 20.000/orang. Adapun besaran pembagian pendapatan DTW Agrowisata Taman Edelweiss berturut-turut yaitu: Desa Adat sebesar 5%, pemilik lahan pribadi 10%, wifi/listrik/asuransi/air/branding 4%, promosi 10%, penataan/kelengkapan ATK 7,5%, pembangunan/perbaikan 15%, karyawan/tenaga lepas 10%, pengurus 15%, owner 6%, kelompok tani 10%, bakti 2,5%, sosial dan konsumsi tamu 2,5%, pajak 2,5% (Sukendar, dkk., 2021).

3.2 *Karakteristik Responden*

Karakteristik responden penelitian dapat disimak dalam Tabel 1. Terlihat bahwa, mayoritas pengunjung adalah perempuan, mayoritas berasal dari Bali dengan rentang umur mayoritas antar 18 sampai 24 tahun. Pekerjaan mayoritas pengunjung adalah pegawai swasta, dominan berkunjung untuk pertama kali karena umumnya sumber informasi mengenai DTW Agrowisata Taman Edelweiss didapatkan dari

media sosial. Pengunjung mayoritas melakukan perjalanan ke DTW bersama teman.

Tabel 1.
Karakteristik Responden Penelitian

No.	Karakteristik Responden	Keterangan
1.	Asal	Dari Bali 70 orang (70%) dan Luar Bali 30 orang (30%)
2.	Umur	18-24 tahun 49 orang (49%), 25-39 tahun 38 orang (38%), Lebih dari 40 tahun 13 orang (13%)
3.	Jenis kelamin	Laki-laki 36 orang (36%), Perempuan 64 orang (64%)
4.	Pekerjaan	Pegawai swasta 53 orang (53%), Pelajar/mahasiswa 27 orang (27%), Wiraswasta 9 orang (9%), Ibu rumah tangga 4 orang (4%), Pegawai negeri 2 orang (2%), Lainnya 5 orang (5%)
5.	Sumber informasi	Media sosial 71 orang (71%), Teman/keluarga 29 orang (29%)
6.	Frekuensi kunjungan	Pertama kali 84 orang (84%), Kedua kali 11 orang (11%), Tiga kali 5 orang (5%)
7.	Pengikut kunjungan	Bersama teman 52 orang (52%), Bersama keluarga 44 orang (44%), Bersama pasangan 3 orang (3%), Sendiri 1 orang (1%)

3.3 Persepsi Pengunjung DTW Agrowisata Taman Edelweiss

Pengukuran persepsi responden terhadap DTW Agrowisata Taman Edelweiss dilakukan melalui empat variabel (atribut DTW, implementasi CHSE, kualitas layanan DTW, dan kepuasan pada DTW) sebagai mana dapat disimak dalam Tabel 2.

Tabel 2.
Rata-rata Pencapaian Skor Persepsi Responden

No.	Variabel	Rata-rata pencapaian skor	Persentase terhadap skor maksimum (%)	Kategori persepsi responden
1.	Atribut DTW	3,95	79,00	Baik
2.	Implementasi CHSE	3,83	76,60	Baik
3.	Kualitas layanan	3,92	78,40	Baik
4.	Kepuasan pengunjung	4,10	82,00	Puas
	Rata-rata	3,95	79,00	Baik

Sumber: Lampiran 2, Lampiran 3, Lampiran 4, dan Lampiran 5

Tabel 2 menunjukkan bahwa rata-rata pencapaian skor untuk keempat variabel sebesar 3,95 (79% dari skor maksimum) yang masuk ketegori persepsi responden terhadap DTW Agrowisata Taman Edelweiss adalah baik. Berikut rincian pengukuran persepsi responden terhadap masing-masing variabel.

3.3.1 Persepsi pengunjung terhadap atribut DTW

Pengukuran persepsi responden terhadap atribut DTW Agrowisata Taman Edelweiss dilakukan melalui 18 parameter pengukuran dengan rata-rata pencapaian skornya sebesar 3,95 (79% dari skor maksimum) yang masuk dalam kategori persepsi baik, sebagaimana rinciannya dapat disimak dalam Lampiran 2. Persepsi responden yang baik terhadap atribut DTW terutama disebabkan oleh parameter lanskap Agrowisata Taman Edelweiss yang indah (*instagramable*), sebagai tempat rekreasi dan kumpul keluarga, dan adanya fasilitas penjualan makanan dan minuman

(restoran sederhana) yang dilengkapi tempat cuci tangan, *handsanitizer*, dan *space* tempat duduk yang berjarak untuk mengikuti ketentuan CHSE. Atribut-atribut DTW di atas dipandang oleh pengunjung sebagai daya tarik utama yang mendorong mereka untuk berkunjung ke DTW.

3.3.2 Persepsi pengunjung terhadap implementasi CHSE di DTW

Pengukuran persepsi responden terhadap implementasi CHSE Agrowisata Taman Edelweiss dilakukan melalui 13 parameter pengukuran dengan rata-rata pencapaian skornya sebesar 3,83 (76,60% dari skor maksimum) yang masuk dalam kategori persepsi baik, sebagaimana rinciannya dapat disimak dalam Lampiran 3. Persepsi responden yang masuk dalam kategori baik terhadap implementasi CHSE di DTW dikarenakan oleh parameter sudah menerapkan standar protokol kesehatan selama pandemi Covid-19, kebersihan toilet DTW sangat baik, DTW sudah membentuk tim keamanan dan keselamatan, lanskap DTW sudah menerapkan prinsip-prinsip kelestarian lingkungan dalam pengelolaannya, dan DTW sudah melakukan penanganan sampah dan limbah cair secara sehat dan ramah lingkungan serta tidak menyebabkan sumber penyebaran baru Covid-19.

3.3.3 Persepsi pengunjung terhadap kualitas layanan DTW

Pengukuran persepsi responden terhadap kualitas layanan Agrowisata Taman Edelweiss dilakukan melalui 18 parameter pengukuran dengan rata-rata pencapaian skornya sebesar 3,92 (78,40% dari skor maksimum) yang masuk dalam kategori persepsi baik, sebagaimana rinciannya dapat disimak dalam Lampiran 4. Persepsi responden yang masuk dalam kategori baik terhadap implementasi CHSE di DTW dikarenakan oleh parameter kerapihan penampilan karyawan yang sesuai dengan protokol kesehatan dengan menggunakan masker atau *faceshield*, kerapihan dan kebersihan DTW, penyediaan tempat cuci tangan di areal DTW, pengecekan suhu badan kepada pengunjung dengan *termogun* sebelum memasuki area DTW, keramahtamahan staff, komunikasi staff dengan pengunjung berjalan baik, komunikasi staff dengan pengunjung dengan tetap menjaga jarak, dan manajemen pengelola yang memperhatikan kesehatan pengunjung di area DTW.

3.3.4 Kepuasan pengunjung terhadap DTW

Pengukuran kepuasan pengunjung terhadap DTW Agrowisata Taman Edelweiss dilakukan melalui 12 parameter pengukuran dengan rata-rata pencapaian skornya sebesar 4,10 (82,00% dari skor maksimum) yang masuk dalam kategori puas, sebagaimana rinciannya dapat disimak dalam Lampiran 5. Responden yang puas terhadap DTW dikarenakan oleh parameter keunikan di DTW yang berbeda dengan DTW yang lain, kerapihan dan kebersihan di DTW yang sesuai dengan protokol kesehatan, pengalaman yang didapatkan di DTW lebih baik dibandingkan DTW yang lain, penampilan sarana dan prasarana, keramahtamahan pengelola yang patuh pada protokol kesehatan, dan sudah menerapkan protokol kesehatan.

3.4 Pengaruh Atribut DTW, Implementasi CHSE, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pada DTW Agrowisata Taman Edelweiss

Analisis pengaruh atribut DTW, implementasi CHSE, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung pada DTW Agrowisata Taman Edelweiss dilakukan melalui dua tahap yaitu analisis model pengukuran (*measurement model*) dan model struktural (*structural model*). Pada model pengukuran dilakukan evaluasi hubungan antara indikator dan konstruknya dengan menilai reliabilitas dan validitasnya. Reliabilitas diukur melalui *composite reliability* dan *cronbach alpha*. Sedangkan validitas konstruk dianalisis menggunakan validitas konvergen (*loading factor* dan AVE) dan validitas diskriminan (akar AVE dan korelasi antar variabel laten).

Sebelum melakukan analisis SEMPLS menggunakan *software WarpPLS Versi 3.0* untuk menguji hipotesis penelitian, maka dilakukan beberapa prosedur pemeriksaan kelayakan model persamaan struktural yang terdiri atas pengujian validitas, pengujian reliabilitas, *goodnes of fit*, dan analisis konfirmatif.

3.4.1 Uji validitas konvergen dan validitas diskriminan

Analisis model pengukuran dimulai dengan melakukan uji validitas *convergent* dan validitas *diskriminan*. Uji validitas konvergen dilakukan dengan melihat nilai *loading factor* masing-masing indikator terhadap variabelnya. Batas *loading factor* yang digunakan di atas 0,7. Adapun hasil analisisnya terlihat dalam Lampiran 6.

Berdasarkan analisis SEMPLS dengan menggunakan WarpPLS 3.0 pada analisis putaran tahap pertama terdapat beberapa parameter yang tidak valid (*loading factor* kurang < 0,7) sehingga tidak diikuti dalam analisis lebih lanjut, yaitu:

- Variabel atribut DTW yaitu parameter X1.3, X1.4, X1.10, X1.12, X1.13, dan X1.14.
- Variabel implementasi CHSE yaitu parameter X2.7, X2.8, dan X2.9.
- Variabel kualitas layanan DTW yaitu parameter X5.
- Variabel kepuasan pengunjung pada DTW yaitu parameter Y4.

Berdasarkan uji validitas diskriminan semua variabel pengukuran memenuhi syarat (nilai *average variance extracted* atau AVE > 0,5) yaitu: variabel atribut DTW (ATR dengan AVE 0,645), implementasi CHSE (CHSE dengan AVE 0,749), kualitas layanan (LYN dengan AVE 0,677), dan kepuasan pada DTW (PUAS dengan AVE 0,792) sebagaimana dapat disimak dalam Lampiran 7. Selanjutnya validitas diskriminan juga dapat dilihat dari nilai perbandingan antara akar kuadrat dari *average variance extracted* (akar AVE) untuk setiap variabel dengan korelasi antara variabel dengan variabel lainnya dalam model (*latent variable correlation*).

Lampiran 7 menunjukkan bahwa semua nilai AVE dari ketiga variabel > 0,5 dan nilai akar AVE lebih tinggi dari nilai AVE sehingga seluruh pengujian *discriminant validity* menunjukkan seluruh variabel dikatakan valid yaitu (untuk

ATR akar AVE 0,803 > AVE, CHSE akar AVE 0,866 > AVE, LYN akar AVE 0,823 > AVE, PUAS akar AVE 0,890 > AVE. Berdasarkan data di atas semua variabel memiliki validitas diskriminan yang valid sehingga bisa dilakukan analisis lebih lanjut.

3.4.2 Uji reliabilitas

Reliabilitas variabel dapat dilihat dari nilai *Cronbach Alpha* dan nilai *Composite Reliability* dari masing-masing variabel. Variabel dikatakan memiliki reliabilitas tinggi jika nilai *Cronbach Alpha* >0,7 dan nilai *Composite Reliability* >0,7. Berdasarkan hasil uji reliabilitas variabel penelitian dapat disimak dalam Lampiran 8 terlihat bahwa semua nilai *Cronbach Alpha* variabel nilainya di atas 0,7 demikian juga nilai *Composite Reliability* variabel semuanya di atas 0,7 yang berarti telah memiliki reliabilitas yang baik sehingga analisis dapat dilanjutkan.

3.4.3 Uji kelayakan model

Menurut Solihin dan Ratmono (2013) ukuran kelayakan model persamaan struktural menggunakan WarpPLS menyangkut koefisien determinasi (R^2), reliabilitas instrumen, validitas diskriminan, *full collinearity test*, dan validitas prediktif (Q^2). Hasil uji kelayakan model penelitian dapat disimak dalam Gambar 1.

Hasil analisis didapatkan koefisien determinasi (*R-squared*) sebesar 0,616 yang tergolong moderat. Hal ini menunjukkan bahwa varian variabel kepuasan pengunjung pada DTW Agrowisata Taman Edelweiss dapat dijelaskan sebesar 61,6% oleh varian variabel atribut DTW, variabel implementasi CHSE, dan varian variabel kualitas layanan DTW sedang sisanya berasal dari variabel yang tidak dimasukkan dalam model.



	ATR	CHSE	LYN	PUAS
R-squared				0.616
Composite reliab.	0.956	0.968	0.973	0.977
Cronbach's alpha	0.949	0.963	0.970	0.974
Avg. var. extrac.	0.645	0.749	0.677	0.792
Full collin. VIF	1.937	1.037	1.960	2.498
Q-squared				0.616

Gambar 1.

Goodness of Fit Persamaan Struktural Penelitian

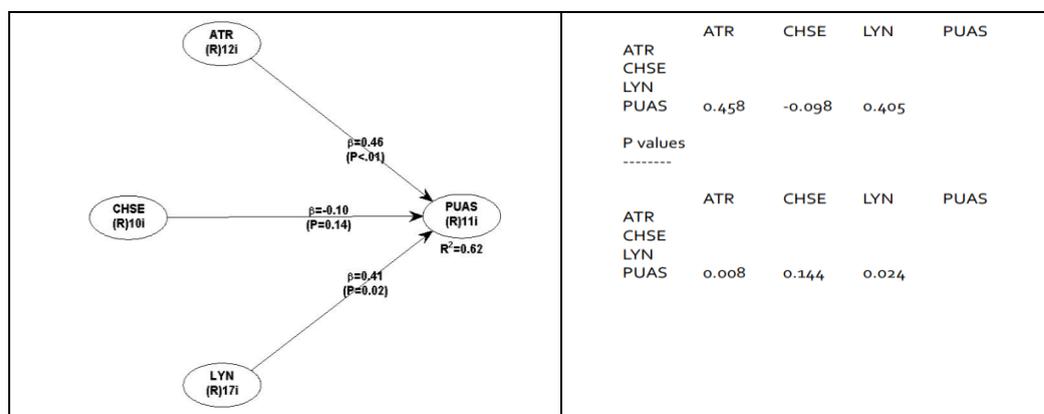
Q-Squared (*Stoner-Geisser coefficient*) merupakan ukuran non parametrik yang diperoleh dari algoritma *blindfolding* yang digunakan untuk penilaian validitas prediktif atau relevansi dari sekumpulan variabel laten prediktor pada variabel kriteria. *Q-Squared* analog dengan *R-Squared* namun hanya dapat diperoleh melalui resampling. Sebuah model yang baik harus memiliki nilai *Q-Squared* >0 atau harus memiliki validitas prediktif lebih besar dari nol. Berdasarkan Gambar 1 terlihat nilai

Q-squared memenuhi syarat (*Q-squared* >0). Hal ini berarti estimasi model yang dianalisis menunjukkan validitas prediktif yang baik karena bernilai lebih besar dari nilai minimal nol.

Full collinearity VIF merupakan hasil pengujian kolinearitas penuh yang meliputi multikolinearitas vertikal dan lateral. Sebuah model struktural yang baik haruslah memiliki nilai *Full collinearity VIF* <3,3 sehingga model bebas dari masalah kolinearitas (Solihin dan Ratmono, 2013). Berdasarkan Gambar 1 terlihat nilai *Full collinearity VIF* model pengukuran semuanya lebih rendah dari 3,3 yang berarti model yang diajukan terbebas dari masalah kolinearitas.

3.4.4 Analisis konfirmatif

Pengaruh variabel atribut DTW, implementasi CHSE, dan kualitas layanan DTW terhadap kepuasan pengunjung pada DTW Agrowisata Taman Edelweiss dimodelkan menjadi persamaan struktural sebagaimana dapat disimak dalam Gambar 2. Hasil analisis konfirmatif (*confirmatory analysis*) dengan bantuan software WarpPLS versi 3.0 (Solihin dan Ratmono, 2013) sebagaimana Gambar 2.



Gambar 2.
Output Model Persamaan Struktural Penelitian

Berdasarkan Gambar 2, dapat disimak sebagai berikut: (a) koefisien path (*path coefficient*) pengaruh variabel atribut DTW (X1) terhadap variabel kepuasan pada DTW (Y) yaitu sebesar 0,458 (dibulatkan 0,46) dimana p=0.008 (berpengaruh signifikan), (b) koefisien path (*path coefficient*) pengaruh variabel implementasi CHSE (X2) terhadap variabel kepuasan pada DTW (Y) yaitu sebesar -0,098 (dibulatkan -0,10) dimana p=0,14 (berpengaruh non signifikan), dan (c) koefisien path (*path coefficient*) pengaruh variabel kualitas layanan DTW (X3) terhadap variabel kepuasan pada DTW (Y) yaitu sebesar 0,405 (dibulatkan 0,41) dimana p=0.02 (berpengaruh signifikan).

Terdapat 12 dari 18 parameter pengukuran yang diajukan dalam model yang signifikan pengaruhnya (p value <0,001) dalam membentuk variabel atribut DTW sebagaimana dapat disimak dalam Tabel 3.

Tabel 3.
Output Model Pengukuran dari Variabel Atribut DTW

No.	Notasi Parameter	<i>Outer Loading</i>	<i>Standar Error</i>	<i>P Value</i>
1	X1.1	0.825	0.168	<0.001
2	X1.2	0.728	0.163	<0.001
3	X1.5	0.835	0.133	<0.001
4	X1.6	0.751	0.110	<0.001
5	X1.7	0.699	0.111	<0.001
6	X1.8	0.788	0.092	<0.001
7	X1.9	0.747	0.139	<0.001
8	X1.11	0.712	0.087	<0.001
9	X1.15	0.870	0.114	<0.001
10	X1.16	0.866	0.113	<0.001
11	X1.17	0.872	0.107	<0.001
12	X1.18	0.906	0.099	<0.001

Keterangan: Lampiran 6, notasi parameter di Lampiran 2.

Berdasarkan Tabel 3, parameter yang dominan berpengaruh terhadap pembentukan variabel atribut DTW Agrowisata Taman Edelweis yaitu: X1.18 (keramahtamahan petani di sekitar DTW yang patuh dengan protokol kesehatan), X1.17 (keramahtamahan pedagang di DTW yang patuh pada protokol kesehatan), X1.16 (keramahtamahan petugas DTW yang patuh pada protokol kesehatan), X1.15 (kenyamanan di lokasi DTW karena sudah menerapkan protokol kesehatan), X1.5 (fasilitas makanan dan minuman (restaurant sederhana) yang dilengkapi tempat cuci tangan, *handsanitizer*, dan *space* tempat duduk yang berjarak untuk mengikuti ketentuan CHSE), dan X1.1 (lanskap agrowisata Taman Edelweis yang indah (*instagramable*)). Jika diperhatikan lebih seksama, pengaruh aspek *hospitality* sangat kuat disusul aspek *attraction* dan *facilities* dalam membangun persepsi atribut DTW.

Dalam variabel implementasi CHSE, terdapat 10 dari 13 parameter pengukuran yang diajukan yang sangat signifikan (p value <0,001) dalam membentuk variabel implementasi CHSE di DTW sebagaimana dapat disimak dalam Tabel 4.

Tabel 4.
Output Model Pengukuran dari Variabel Implementasi CHSE di DTW

No.	Notasi Parameter	<i>Outer Loading</i>	<i>Standar Error</i>	<i>P Value</i>
1	X2.1	0.887	0.079	<0.001
2	X2.2	0.838	0.071	<0.001
3	X2.3	0.871	0.064	<0.001
4	X2.4	0.839	0.067	<0.001
5	X2.5	0.885	0.068	<0.001
6	X2.6	0.776	0.082	<0.001
7	X2.10	0.848	0.057	<0.001
8	X2.11	0.873	0.059	<0.001
9	X2.12	0.900	0.069	<0.001
10	X2.13	0.930	0.064	<0.001

Sumber: Lampiran 6, notasi parameter di Lampiran 3.

Berdasarkan Tabel 4, parameter yang dominan berpengaruh terhadap pembentukan variabel implementasi CHSE yaitu: X2.1 (kebersihan lanskap DTW sangat baik), X2.3 (kebersihan toilet DTW sangat baik), X2.11(DTW sudah melakukan penanganan sampah dan limbah cair secara sehat dan ramah lingkungan serta tidak menyebabkan sumber penyebaran baru Covid-19), X2.12 (DTW kondisinya asri dan nyaman), dan X2.13 (DTW sudah menyediakan tempat pembuangan sampah tertutup dan tidak mengganggu kegiatan wisata). Bagi responden, implementasi CHSE sangat ditentukan oleh aspek *cleanliness* dan aspek *enviroment sustainability*. Menariknya, justru aspek *healthy* walaupun signifikan pengaruhnya masih kalah kuat dibandingkan aspek *cleanliness* dan *enviroment sustainability* dalam membangun variabel implementasi CHSE.

Selanjutnya, dalam variabel kualitas layanan DTW, terdapat 17 dari 18 parameter pengukuran yang diajukan yang sangat signifikan (p value <0,001) dalam membentuk variabel kualitas layanan DTW dapat disimak dalam Tabel 5.

Tabel 5.
Output Model Pengukuran dari Variabel Kualitas Layanan DTW

No.	Notasi Parameter	Outer Loading	Standar Error	P Value
1	X3.1	0.837	0.099	<0.001
2	X3.2	0.822	0.091	<0.001
3	X3.3	0.794	0.131	<0.001
4	X3.4	0.865	0.087	<0.001
5	X3.6	0.819	0.119	<0.001
6	X3.7	0.778	0.101	<0.001
7	X3.8	0.794	0.117	<0.001
8	X3.9	0.875	0.141	<0.001
9	X3.10	0.717	0.111	<0.001
10	X3.11	0.735	0.097	<0.001
11	X3.12	0.734	0.115	<0.001
12	X3.13	0.852	0.116	<0.001
13	X3.14	0.856	0.100	<0.001
14	X3.15	0.867	0.094	<0.001
15	X3.16	0.868	0.090	<0.001
16	X3.17	0.859	0.090	<0.001
17	X3.18	0.885	0.082	<0.001

Sumber: Lampiran 6, notasi parameter di Lampiran 4.

Berdasarkan Tabel 5, parameter yang dominan berpengaruh terhadap pembentukan variabel kualitas layanan DTW yaitu: X3.4 (penyediaan tempat cuci tangan di areal DTW), X3.9 (pengecekan suhu badan kepada wisatawan dengan *termogun* sebelum memasuki area DTW), X3.15 (komunikasi staff dengan pengunjung dengan tetap menjaga jarak), X3.16 (manajemen pengelola yang bersahabat dengan pengunjung), dan X3.18 (manajemen pengelola yang memperhatikan kesehatan pengunjung di area DTW). Jika dicermati, variabel kualitas layanan DTW dominan dipengaruhi oleh aspek *emphaty*.

Selanjutnya, terdapat 11 dari 12 parameter pengukuran yang diajukan yang sangat signifikan (p value <0,001) dalam membentuk variabel kepuasan pada DTW sebagaimana dapat disimak dalam Tabel 6.

Tabel 6.
Output Model Pengukuran dari Kepuasan pada DTW

No.	Notasi Parameter	Outer Loading	Standar Error	P Value
1	Y1	0.893	0.113	<0.001
2	Y2	0.927	0.131	<0.001
3	Y3	0.893	0.134	<0.001
4	Y5	0.877	0.120	<0.001
5	Y6	0.884	0.127	<0.001
6	Y7	0.882	0.141	<0.001
7	Y8	0.840	0.121	<0.001
8	Y9	0.917	0.111	<0.001
9	Y10	0.905	0.136	<0.001
10	Y11	0.912	0.134	<0.001
11	Y12	0.858	0.087	<0.001

Sumber: Lampiran 6, notasi parameter di Lampiran 5.

Berdasarkan Tabel 6, parameter yang dominan berpengaruh terhadap pembentukan kepuasan pada DTW yaitu: Y1 (puas dengan atraksi wisata), Y2 (puas dengan fasilitas di DTW yang sudah menerapkan protokol kesehatan), Y3 (puas dengan keramahan tamahan pengelola yang patuh pada protokol kesehatan), Y9 (puas dengan pengalaman yang didapatkan di DTW agrowisata Taman Edelweiss dengan DTW yang lain), Y10 (puas dengan agrowisata Taman Edelweiss yang telah fokus dalam menerapkan protokol kesehatan yang berbeda dengan DTW yang lain), dan Y11 (wisatawan merasa puas terhadap keseluruhan situasi DTW yang sudah menerapkan protokol kesehatan). Kalau diperhatikan pengunjung sudah merasa ekspektasinya sebelum berkunjung dapat dipenuhi oleh DTW sehingga puas dalam hampir semua aspek yang diukur.

3.4.5 Analisis model struktural penelitian

Hasil analisis model struktural (*structural/inner model*) dilakukan untuk memeriksa hubungan kausal antar variabel dari model SEM yang diajukan melalui nilai-nilai koefisien jalur (*path coefficient*). Nilai ini menunjukkan pengaruh-pengaruh langsung (*direct effect*) dari setiap variabel eksogenus terhadap endogenus.

Terdapat tiga pengukuran pengaruh langsung variabel eksogenus terhadap variabel endogenus dalam model penelitian sebagaimana dihipotesiskan sebelumnya dan hasilnya dapat disimak dalam Tabel 7, yaitu:

Tabel 7.
Pengaruh Langsung Variabel Eksogenus terhadap Variabel Endogenus

Hipotesis	Var. Eksogenus > Endogenus	Path Coefficient	Effect Size	Standar Error	P Value
H1	ATR(X1) > PUAS (Y)	0,458	0,320	0,188	0,008 (*)
H2	CHSE (X2) > PUAS (Y)	-0,098	0,018	0,092	0,144 (NS)
H3	LYN (X3) > PUAS (Y)	0,405	0,279	0,203	0,024 (*)

Keterangan: ATR (atribut DTW), CHSE (implementasi CHSE), LYN (kualitas layanan DTW), PUAS (kepuasan pada DTW)

a) *Pengaruh atribut DTW terhadap kepuasan pada DTW*

Koefisien path (*path coefficient*) pengaruh variabel atribut DTW Agrowisata Taman Edelweiss (X1) terhadap variabel kepuasan pengunjung pada DTW Agrowisata Taman Edelweiss (Y) yaitu sebesar 0,458 (dibulatkan 0,46) dimana $p=0.008$ (Hipotesis 1 diterima) atau berarti atribut DTW Agrowisata Taman Edelweiss berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada DTW Agrowisata Taman Edelweiss pada masa pandemi Covid 19. Besarnya *effect size* yaitu 0,320 yang tergolong moderat yang berarti prediktor variabel laten atribut DTW memiliki pengaruh sedang atau moderat (Ghozali, 2014) dalam level struktural dalam membentuk kepuasan pengunjung pada DTW. Semakin pengelola memperhatikan atribut DTW menjadi semakin baik maka akan secara signifikan mendorong munculnya kepuasan pengunjung DTW.

Berdasarkan Tabel 3, parameter dari variabel atribut DTW yang mempengaruhi kepuasan pengunjung DTW Agrowisata Taman Edelweiss yaitu: X1.18 (keramahtamahan petani di sekitar DTW yang patuh dengan protokol kesehatan), X1.17 (keramahtamahan pedagang di DTW yang patuh pada protokol kesehatan), X1.16 (keramahtamahan petugas DTW yang patuh pada protokol kesehatan), X1.15 kenyamanan di lokasi DTW karena sudah menerapkan protokol kesehatan), X1.5 (fasilitas makanan dan minuman (restaurant sederhana) yang dilengkapi tempat cuci tangan, *handsanitizer*, dan *space* tempat duduk yang berjarak untuk mengikuti ketentuan CHSE), dan X1.1 (lanskap agrowisata Taman Edelweiss yang indah (*instagramable*)). Hasil analisis di atas menunjukkan bahwa pengunjung lebih memandang DTW dalam aspek lanskap, kenyamanan, dan keramahtamahan pengelola. Jika ingin menarik pengunjung ke depan, DTW Agrowisata Taman Edelweiss sebaiknya memfokuskan diri pada tiga aspek atribut DTW tersebut.

b) *Pengaruh implementasi CHSE terhadap kepuasan pada DTW*

Koefisien path (*path coefficient*) pengaruh variabel implementasi CHSE di DTW (X2) terhadap variabel kepuasan pengunjung pada DTW Agrowisata Taman Edelweiss (Y) yaitu sebesar -0,098 (dibulatkan -0,10) dimana $p=0,14$ (Hipotesis 2 ditolak) atau berarti atribut implementasi CHSE tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada DTW Agrowisata Taman Edelweiss pada masa pandemi Covid 19. Besarnya *effect size* yaitu 0,018 yang tergolong lemah yang berarti prediktor variabel laten implementasi CHSE memiliki pengaruh lemah atau kecil (Ghozali, 2014) dalam level struktural untuk membentuk kepuasan pengunjung pada DTW. Hasil analisis ini berarti implementasi tidak berpengaruh signifikan terhadap pembentukan kepuasan pengunjung. Hal ini disebabkan oleh efek psikologis pengunjung yang merasa telah terlalu lama tinggal di rumah akibat pelarangan melakukan perjalanan (PPKM) sehingga begitu diijinkan berwisata maka pengunjung merasa implementasi CHSE di DTW dipandang justru membatasi aktivitas wisatanya di DTW tetapi karena merupakan kewajiban DTW yang harus ada agar diijinkan beroperasi maka pengunjung mematuhi. Kepuasan pengunjung lebih diakibatkan oleh euforia dapat berwisata lagi ke DTW untuk

menikmati atribut dan daya tarik wisata serta layanan DTW pada pengunjung.

c) Pengaruh kualitas layanan DTW terhadap kepuasan pada DTW

Koefisien path (*path coefficient*) pengaruh variabel kualitas layanan DTW Agrowisata Taman Edelweiss (X3) terhadap variabel kepuasan pengunjung pada DTW Agrowisata Taman Edelweiss (Y) yaitu sebesar 0,405 (dibulatkan 0,41) dimana $p=0.024$ (Hipotesis 3 diterima) atau kualitas layanan DTW Agrowisata Taman Edelweiss berpengaruh signifikan terhadap pembentukan kepuasan pengunjung pada DTW Agrowisata Taman Edelweiss pada masa pandemi Covid 19. Besarnya *effect size* yaitu 0,279 yang tergolong moderat yang berarti prediktor variabel laten kualitas layanan DTW memiliki pengaruh sedang atau moderat (Ghozali, 2014) dalam level struktural dalam membentuk kepuasan pengunjung pada DTW. Berdasarkan Tabel 5, parameter dari variabel kualitas layanan DTW yang berpengaruh nyata dalam membentuk kepuasan pada DTW yaitu: X3.4 (penyediaan tempat cuci tangan di areal DTW), X3.9 (pengecekan suhu badan kepada wisatawan dengan *termogun* sebelum memasuki area DTW), X3.15 (komunikasi staff dengan pengunjung dengan tetap menjaga jarak), X3.16 (manajemen pengelola yang bersahabat dengan pengunjung), dan X3.18 (manajemen pengelola yang memperhatikan kesehatan pengunjung di area DTW). Hasil analisis di atas menunjukkan bahwa aspek empati kepada pengunjung oleh pengelola DTW sangat.

4. Kesimpulan dan Saran

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis berikut adalah kesimpulan yang dapat ditarik, yaitu persepsi pengunjung terhadap DTW Agrowisata Taman Edelweiss secara keseluruhan masuk dalam kategori baik. Dilihat dari masing-masing variabel maka untuk variabel atribut DTW masuk dalam kategori baik, untuk variabel implementasi CHSE masuk dalam kategori baik, untuk variabel kualitas layanan DTW masuk dalam kategori baik, dan untuk kepuasan pengunjung pada DTW masuk dalam kategori puas. Kepuasan pengunjung pada DTW Agrowisata Taman Edelweiss dipengaruhi secara signifikan oleh atribut DTW dan kualitas layanan DTW. Sedangkan implementasi CHSE tidak berpengaruh nyata dalam membentuk kepuasan pengunjung pada DTW.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disarankan bahwa berdasarkan hasil analisis, persepsi pengunjung terhadap implementasi CHSE adalah baik, tetapi berpengaruh tidak nyata dalam membangun kepuasan pengunjung DTW Agrowisata Taman Edelweiss Karangasem. Implikasinya, pengelola wajib membuat implementasi CHSE agar tidak terlalu kelihatan seperti pemeriksaan kesehatan yang mengkhawatirkan bagi pengunjung, tetapi terintegrasi sebagai pelayanan hospitaliti dengan tetap menerapkan standar protokol kesehatan dan suasananya menyenangkan. Intinya, kebijakan implementasi CHSE di DTW tidak menjadikannya sebagai beban

bagi calon pengunjung yang dicirikan oleh pengaruh negative yang ditimbulkannya dalam membangun kepuasan terhadap DTW.

Daftar Pustaka

- Ahmed, Z., Rizwan, M., Ahmad, M., & Haq, M. 2014. Effect of brand trust and customer satisfaction on brand loyalty in Bahawalpur. *Journal of Sociological Research*, 5(1), 306–326. <https://doi.org/10.5296/jsr.v5i1.6568>
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. 2020. Perkembangan Pariwisata Provinsi Bali Maret 2020.
- Deng, Z., Lu, Y., Wei, K. K., & Zhang, J. 2010. Understanding customer satisfaction and loyalty: An empirical study of mobile instant messages in China. *International Journal of Information Management*, 30(4), 289–300. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2009.10.001>
- Diarta, IKS dan Pitana, G. 2020. Peran Bumda dan Pokmasta sebagai Model Pengembangan Pariwisata Berbasis Masyarakat dan Implikasinya bagi Kepuasan Pengunjung. Laporan Penelitian PUU Universitas Udayana.
- Diarta, I. K. S., & Sarjana, I. M. 2021. Pengaruh Program CHSE terhadap Citra, Kepercayaan, Kepuasan, dan Loyalitas Pengunjung pada Destinasi Pariwisata Era Pandemi Covid-19. Laporan Penelitian Unggulan Udayana 2021. LPPM Universitas Udayana.
- Ghozali, Imam. 2014. *Structural Equation Modeling metode alternative dengan partial least squares (PLS)*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Ismail, M. A., & Safa, N. S. 2014. Trust, Satisfaction, and Loyalty Formation in Electronic Commerce. *Journal of Industrial and Intelligent Information*, 2(3), 228–232. <https://doi.org/10.12720/jiii.2.3.228-232>
- Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. 2020. Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di Daya Tarik Wisata.
- Kusuma, I. D. G. 2020. Wacana Pariwisata Bali Dalam Pusaran Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*. <https://doi.org/10.47532/jic.v3i2.199>
- Parvez, N., & Akbar, M. M. 2009. Impact of service quality, trust, and customer satisfaction on customer loyalty. *ABAC Journal*, 29(1), 24–38.
- Pitana, I. G., dan Sarjana, I. M. 2020. *Agrowisata Pariwisata Berbasis Pertanian*. Singaraja: Mahima Institute Indonesia
- Sholihin, Mahfud dan Dwi Ratmono. (2013). *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0 untuk Hubungan Nonlinier dalam Penelitian Sosial dan Bisnis*. Yogyakarta:
- Sukendar, Ni Made Classia, Pitana, I Gde dan I Ketut Surya Diarta. 2021. Pengaruh Atribut dan Kualitas Layanan Agrowisata Taman Edelweis terhadap Kepuasan dan Niat Berkunjung Kembali Wisatawan di Tengah Pandemi COVID-19. *Jurnal Manajemen Agribisnis*, Vol.9, No.2, Oktober 2021
- Sugiyono. 2014. *Business Research Methods*. Bandung: Alfabeta
- Susilawati, S., Falefi, R., & Purwoko, A. 2020. Impact of COVID-19's Pandemic on the Economy of Indonesia. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*. <https://doi.org/10.33258/birci.v3i2.954>

Lampiran**Lampiran 1. Kategori Persepsi Responden**

Interval rata-rata pencapaian skor	Persentase rata-rata pencapaian skor terhadap skor maksimal	Kategori Persepsi Responden
4,20-5,00	84-<100	Sangat tinggi/sangat puas/sangat baik
3,40-4,19	68-<84	Tinggi/puas/baik
2,70-3,39	52-<68	Sedang
1,80-2,69	36-<52	Rendah/tidak puas/tidak baik
1,00-1,79	20-<36	Sangat rendah/sangat tidak puas/sangat tidak baik

Lampiran 2. Persepsi Responden terhadap Atribut DTW Agrowisata Taman Edelweiss

Indikator	Notasi	Parameter	Rata-rata skor	Persentase terhadap skor maksimum (%)	Kategori Persepsi
<i>Attraction</i> Rata-rata 4,03 (80,60%)	(X1.1)	Lanskap agrowisata Taman Edelweis yang indah (<i>instagramable</i>)	4,39	87,80	Sangat baik
	(X1.2)	Sebagai tempat rekreasi dan kumpul keluarga	4,42	88,40	Sangat baik
	(X1.3)	Melihat proses penanaman atau pemanenan tanaman edelweiss (<i>padang kasna</i>) maupun tanaman lainnya	3,81	76,20	Baik
	(X1.4)	Ikut menanam maupun memanen tanaman <i>padang kasna</i>	3,48	69,60	Baik
<i>Facilities</i> Rata-rata 4,08 (81,60%)	(X1.5)	Fasilitas makanan dan minuman (restaurant sederhana) yang dilengkapi tempat cuci tangan, <i>handsanitizer</i> , dan <i>space</i> tempat duduk yang berjarak untuk mengikuti ketentuan CHSE	4,25	85,00	Sangat baik
	(X1.6)	Ketersediaan lahan parkir	4,09	81,80	Baik
	(X1.7)	Ketersediaan toilet yang dilengkapi tempat cuci tangan, <i>handsanitizer</i>	4,12	82,40	Baik
	(X1.8)	Tempat istirahat (<i>gazebo</i>) yang dilengkapi <i>handsanitizer</i> , dan pengaturan jarak tempat duduk	4,15	83,00	Baik
	(X1.9)	Spot-spot foto yang trendi yang dibatasi kapasitas maksimum orang yang menaikinya	4,07	81,40	Baik
	(X1.10)	Fasilitas tempat bermain yang dibatasi kapasitas maksimum orang	3,88	77,60	Baik
	(X1.11)	Pemilahan tong sampah anorganik, organik, botol	4,03	80,60	Baik
<i>Accessibility</i> Rata-rata 3,58 (71,60%)	(X1.12)	Kemudahan akses menuju agrowisata Taman Edelweis	3,54	70,80	Baik
	(X1.13)	Jarak agrowisata Taman Edelweis ke destinasi sekitar	3,64	72,80	Baik
	(X1.14)	Kemudahan akses agrowisata Taman Edelweis ke destinasi sekitar	3,57	71,40	Baik
<i>Hospitality</i> Rata-rata 4,12 (82,40%)	(X1.15)	Kenyamanan di lokasi DTW karena sudah menerapkan protokol kesehatan	4,15	83,00	Baik
	(X1.16)	Keramahtamahan petugas DTW yang patuh pada protokol kesehatan	4,11	82,20	Baik
	(X1.17)	Keramahtamahan pedagang di DTW yang patuh pada protokol kesehatan	4,08	81,60	Baik
	(X1.18)	Keramahtamahan petani di sekitar DTW yang patuh dengan protokol kesehatan	4,14	82,80	Baik
		Rata-rata variabel	3,95	79,00	Baik

Lampiran 3. Persepsi Responden terhadap Implementasi CHSE di DTW

Indikator	Notasi	Parameter	Rata-rata skor	Persentase terhadap skor maksimum (%)	Kategori Persepsi
<i>Cleanliness</i> Rata-rata 3,96 (79,20%)	(X2. 1)	Kebersihan lanskap DTW sangat baik	3,87	77,40	Baik
	(X2. 2)	Kebersihan fasilitas penunjang DTW sangat baik	3,93	78,60	Baik
	(X2. 3)	Kebersihan toilet DTW sangat baik	4,07	81,40	Baik
<i>Healthy</i> Rata-rata 3,68 (73,60%)	(X2. 4)	DTW sudah menerapkan standar protokol kesehatan selama pandemi Covid-19	3,91	78,20	Baik
	(X2. 5)	DTW sudah menyediakan dan memasang himbauan dan larangan tertulis untuk pengunjung agar mencegah penularan Covid-19	3,85	77,00	Baik
	(X2. 6)	DTW sudah menyediakan peralatan dan perlengkapan kebersihan dan kesehatan di DTW seperti tempat cuci tangan dengan sabun dan tisu	3,50	70,00	Baik
	(X2. 7)	DTW sudah melakukan pengaturan pengunjung agar mencegah kerumunan	3,46	69,20	Baik
<i>Safety</i> Rata-rata 3,74 (74,80%)	(X2. 8)	DTW sudah menyediakan peralatan dan perlengkapan keselamatan dan keamanan pengunjung selama di DTW	3,30	66,00	Baik
	(X2. 9)	DTW sudah membentuk tim keamanan dan keselamatan	4,18	83,60	Baik
<i>Environment sustainability</i> Rata-rata 3,94 (78,80%)	(X2. 10)	Lanskap DTW sudah menerapkan prinsip prinsip kelestarian lingkungan dalam pengelolaannya	3,97	79,40	Baik
	(X2. 11)	DTW sudah melakukan penanganan sampah dan limbah cair secara sehat dan ramah lingkungan serta tidak menyebabkan sumber penyebaran baru Covid-19.	4,04	80,80	Baik
	(X2. 12)	DTW kondisinya asri dan nyaman	3,87	77,40	Baik
	(X2. 13)	DTW sudah menyediakan tempat pembuangan sampah tertutup dan tidak mengganggu kegiatan wisata	3,86	77,20	Baik
		Rata-rata variabel	3,83	76,60	Baik

Lampiran 4. Persepsi Responden terhadap Kualitas Layanan DTW

Indikator	Notasi	Parameter	Rata-rata skor	Persentase terhadap skor maksimum (%)	Kategori Persepsi
<i>Tangible</i> Rata-rata 3,90 (78,00%)	(X3.1)	Kerapihan penampilan karyawan yang sesuai dengan protokol kesehatan dengan menggunakan masker atau <i>faceshield</i>	3,97	79,40	Baik
	(X3.2)	Kualitas makanan dan minuman yang disajikan dengan bersih dan aman	3,80	76,00	Baik
	(X3.3)	Kerapihan dan kebersihan DTW	4,06	81,20	Baik
	(X3.4)	Penyediaan tempat cuci tangan di areal DTW	3,98	79,60	Baik
	(X3.5)	Penyediaan ruang khusus untuk wisatawan yang suhu badannya diatas 37,5°C	3,67	73,40	Baik
<i>Reliability</i> Rata-rata 3,90 (78,00%)	(X3.6)	Menepati janji kepada wistawan sesuai dengan kenyataan di lapangan	3,83	76,60	Baik
	(X3.7)	Pelayanan yang diberikan tepat waktu (restaurant)	3,73	74,60	Baik
	(X3.8)	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan protokol kesehatan sehingga dapat dipercaya	3,88	77,60	Baik
	(X3.9)	Pengecekan suhu badan kepada wisatawan	4,17	83,40	Baik

		dengan <i>termogun</i> sebelum memasuki area DTW			
<i>Responsiveness</i>	(X310)	Kecepatan tanggapan karyawan terhadap komplain pengunjung	3,74	74,80	Baik
Rata-rata 3,80 (76,00%)	(X3.11)	Mau bertanggung jawab jika ada masalah pada pengunjung	3,78	75,60	Baik
	(X3.12)	Kecepatan tanggapan karyawan apabila pengunjung meminta bantuan	3,88	77,60	Baik
<i>Assurance</i>	(X3.13)	Keramahtamahan staff	4,15	83,00	Baik
Rata-rata 4,07 (81,40%)	(X3.14)	Komunikasi staff dengan pengunjung berjalan baik	4,02	80,40	Baik
	(X3.15)	Komunikasi staff dengan pengunjung dengan tetap menjaga jarak	4,03	80,60	Baik
<i>Empathy</i>	(X3.16)	Manajemen pengelola yang bersahabat dengan pengunjung	3,90	78,00	Baik
Rata-rata 3,92 (78,40%)	(X3.17)	Memelihara hubungan yang baik dengan pengunjung	3,88	77,60	Baik
	(X3.18)	Manajemen pengelola yang memperhatikan kesehatan pengunjung di area DTW	3,98	79,60	Baik
		Rata-rata variabel	3,92	78,40	Baik

Lampiran 5. Kepuasan Responden terhadap DTW

Indikator	Notasi	Parameter	Rata-rata skor	Persentase terhadap skor maksimum (%)	Kategori Persepsi
<i>Expectation</i> Rata-rata 4,04 (80,80%)	(Y1)	Wisatawan merasa puas dengan atraksi wisata	4,08	81,60	Puas
	(Y2)	Wisatawan merasa puas dengan fasilitas di DTW yang sudah menerapkan protokol kesehatan	4,16	83,20	Puas
	(Y3)	Wisatawan merasa puas dengan keramahtamahan pengelola yang patuh pada protokol kesehatan	4,16	83,20	Puas
	(Y4)	Wisatawan merasa puas dengan aksesibilitas menuju DTW	3,74	74,80	Puas
<i>Performance</i> Rata-rata 4,16 (83,20%)	(Y5)	Wisatawan merasa puas terhadap penampilan staff atau karyawan yang memperhatikan protokol kesehatan dengan menggunakan masker atau <i>faceshield</i>	4,08	81,60	Puas
	(Y6)	Wisatawan merasa puas terhadap penampilan sarana dan prasarana	4,15	83,00	Puas
	(Y7)	Wisatawan merasa puas terhadap kerapihan dan kebersihan di DTW yang sesuai dengan protokol kesehatan	4,25	85,00	Sangat puas
<i>Comparison</i> Rata-rata 4,18 (83,60%)	(Y8)	Wisatawan merasa puas dengan keunikan di DTW agrowisata Taman Edelweis yang berbeda dengan DTW yang lain	4,30	86,00	Sangat puas
	(Y9)	Wisatawan merasa puas dengan pengalaman yang didapatkan di DTW agrowisata Taman Edelweis dengan DTW yang lain	4,18	83,60	Puas
	(Y10)	Wisatawan merasa puas dengan agrowisata Taman Edelweis yang telah fokus dalam menerapkan protokol kesehatan yang berbeda dengan DTW yang lain	4,07	81,40	Puas
<i>Confirmation</i> Rata-rata 4,19 (83,80%)	(Y11)	Wisatawan merasa puas terhadap keseluruhan situasi DTW yang sudah menerapkan protokol kesehatan	4,19	83,80	Puas

<i>Disconfirmation</i> Rata-rata 3,95 (79,00%)	(Y12)	Wisatawan merasa puas terhadap keseluruhan situasi DTW yang melebihi ekspektasinya	3,95		Puas
		Rata-rata variabel	4,10	79,00	Puas

Lampiran 6. Hasil Uji Validitas Konvergen Variabel Penelitian

* Combined loadings and cross-loadings *

	ATR	CHSE	LYN	PUAS	SE	P value							
X1.1	0.825	0.061	-0.101	0.171	0.168	<0.001	X3.1	0.051	-0.007	0.837	0.071	0.099	<0.001
X1.2	0.728	-0.065	-0.086	0.171	0.163	<0.001	X3.2	0.055	0.003	0.822	-0.100	0.091	<0.001
X1.5	0.835	-0.073	-0.064	-0.001	0.133	<0.001	X3.3	-0.063	0.134	0.794	0.151	0.131	<0.001
X1.6	0.751	0.029	0.001	0.037	0.110	<0.001	X3.4	0.096	-0.023	0.865	-0.044	0.087	<0.001
X1.7	0.699	0.026	-0.089	0.062	0.111	<0.001	X3.6	0.055	-0.024	0.819	-0.058	0.119	<0.001
X1.8	0.788	-0.030	0.071	-0.179	0.092	<0.001	X3.7	-0.067	0.073	0.778	-0.249	0.101	<0.001
X1.9	0.747	-0.010	-0.013	-0.082	0.139	<0.001	X3.8	-0.094	0.041	0.794	-0.063	0.117	<0.001
X1.11	0.712	-0.060	0.084	-0.139	0.087	<0.001	X3.9	-0.116	-0.075	0.875	0.223	0.141	<0.001
X1.15	0.870	0.023	-0.024	0.035	0.114	<0.001	X3.10	-0.145	-0.081	0.717	-0.060	0.111	<0.001
X1.16	0.866	0.040	0.067	-0.054	0.113	<0.001	X3.11	-0.108	-0.039	0.735	-0.001	0.097	<0.001
X1.17	0.872	0.000	0.062	0.013	0.107	<0.001	X3.12	-0.220	-0.075	0.734	0.013	0.115	<0.001
X1.18	0.906	0.042	0.070	-0.030	0.099	<0.001	X3.13	-0.163	0.057	0.852	0.229	0.116	<0.001
X2.1	-0.005	0.887	0.014	0.023	0.079	<0.001	X3.14	-0.017	0.109	0.856	0.130	0.100	<0.001
X2.2	0.055	0.838	0.085	-0.085	0.071	<0.001	X3.15	0.072	0.005	0.867	0.041	0.094	<0.001
X2.3	0.003	0.871	-0.017	0.017	0.064	<0.001	X3.16	0.217	-0.026	0.868	-0.166	0.090	<0.001
X2.4	-0.015	0.839	0.158	-0.103	0.067	<0.001	X3.17	0.183	-0.021	0.859	-0.046	0.090	<0.001
X2.5	0.065	0.885	-0.053	0.004	0.068	<0.001	X3.18	0.172	-0.056	0.885	-0.098	0.082	<0.001
X2.6	0.034	0.776	-0.119	0.093	0.082	<0.001	Y1	0.026	0.047	-0.030	0.893	0.113	<0.001
X2.10	-0.051	0.848	0.014	-0.024	0.057	<0.001	Y2	0.055	0.024	0.043	0.927	0.131	<0.001
X2.11	-0.044	0.873	0.049	-0.048	0.059	<0.001	Y3	0.066	-0.030	-0.065	0.893	0.134	<0.001
X2.12	-0.067	0.900	-0.046	0.079	0.069	<0.001	Y5	-0.011	-0.143	0.015	0.877	0.120	<0.001
X2.13	0.028	0.930	-0.081	0.041	0.064	<0.001	Y6	-0.095	-0.073	-0.079	0.884	0.127	<0.001
							Y7	-0.044	-0.008	0.059	0.882	0.141	<0.001
							Y8	-0.075	0.046	0.044	0.840	0.121	<0.001
							Y9	0.028	0.062	0.025	0.917	0.111	<0.001
							Y10	0.016	0.022	0.002	0.905	0.136	<0.001
							Y11	0.038	-0.018	0.099	0.912	0.134	<0.001
							Y12	-0.015	0.070	-0.119	0.858	0.087	<0.001

Note: P values < 0.05 are desirable for reflective indicators.

Lampiran 7. Uji Validitas Variabel Penelitian

Average variances extracted

* Correlations among latent variables *

ATR	CHSE	LYN	PUAS	Latent variable correlations			
0.645	0.749	0.677	0.792	-----			
				ATR	CHSE	LYN	PUAS
				ATR	0.803	-0.050	0.561
				CHSE	-0.050	0.866	-0.160
				LYN	0.561	-0.160	0.823
				PUAS	0.680	-0.149	0.684

Note: Square roots of average variances extracted (AVE's) shown on diagonal.

Lampiran 8. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

Composite reliability coefficients				Cronbach's alpha coefficients			
-----				-----			
ATR	CHSE	LYN	PUAS	ATR	CHSE	LYN	PUAS
0.956	0.968	0.973	0.977	0.949	0.963	0.970	0.974