

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRAMUWISATA LOKAL TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN NUSANTARA DI PURA LUHUR ULUWATU

Stevania Hendrika Bulu¹, I Putu Sudana², Yohanes Kristianto³

Email: stevaniahendrikab@gmail.com¹, sudana_ipw@unud.ac.id², yohanes_ipw@unud.ac.id³

^{1,2,3}Program Studi Industri Perjalanan Wisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana

Abstract: The quality of local tour guide services is a factor in consideration of tourist satisfaction when visiting a tourist attraction. This study aims to determine the effect of the quality of local guide services on the satisfaction of domestic tourists at Luhur Uluwatu Temple. The operational definitions of the variables used in this study are service quality (X) and tourist satisfaction (Y). The sampling technique in this study was taken by accidental sampling with a total of 100 respondents. The respondents of this study were domestic tourists who used the services of local tour guides in tourist areas outside the Uluwatu sublime temple. While this research is descriptive quantitative using simple linear regression analysis as a data analysis technique. In this study using data collection techniques, namely observation, literature study, questionnaires, interviews, and distributing questionnaires to obtain data. The results of a simple linear regression analysis through partial testing of the effect of variable X on Y in table 4.30 produce F count = 29,270 at a significance of $0.001 < 0.005$ which means that the service quality variable has a positive effect on tourist satisfaction, from the results of the t regression test in table 4.32 that the service quality variable (X) produces t count = 5,987 > t table 1,984 at a significance of $0.001 < 0.005$, so that it can be said that there is a positive and significant influence between the quality of local tour guide services on the satisfaction of domestic tourists at Pura Luhur Uluwatu.

Abstrak: Kualitas pelayanan pramuwisata lokal menjadi faktor pertimbangan terhadap kepuasan wisatawan saat berkunjung ke suatu obyek wisata. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pramuwisata lokal terhadap kepuasan wisatawan nusantara di pura Luhur Uluwatu. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan(X) dan kepuasan wisatawan (Y). Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini diambil secara accidental sampling dengan jumlah 100 responden, responden dari penelitian ini adalah wisatawan nusantara yang menggunakan jasa pramuwisata lokal di obyek wisata kawasan luar pura luhur Uluwatu. Sementara ini penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana sebagai teknik analisis data. Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yaitu observasi, studi pustaka, kuesioner, wawancara, dan menyebar kuesioner untuk mendapatkan data. Hasil analisis regresi linear sederhana melalui pengujian parsial pengaruh variabel X terhadap Y pada tabel 4.30 menghasilkan F hitung =29.270 pada signifikansi $0,001 < 0,005$ yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan, dari hasil uji regresi t pada tabel 4.32 bahwa variabel kualitas pelayan (X) menghasilkan t hitung=5.410 > t tabel 1.984 pada signifikansi $0,001 < 0,005$, sehingga dapat dikatakan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan pramuwisata lokal terhadap kepuasan wisatawan nusantara di Pura Luhur Uluwatu

Keywords: service quality, local guides, tourist satisfaction, domestic tourist

PENDAHULUAN

Pariwisata adalah perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain yang sifatnya hanya untuk sementara waktu dilakukan perorangan atau kelompok, sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan dalam dimensi sosial, budaya, alam dan ilmu (Kodhyat,1998). Prof Salah Wahab mengartikan bahwa pariwisata merupakan suatu aktivitas manusia yang dilakukan secara sadar yang mendapat pelayanan secara bergantian di antara orang-orang dalam suatu negara itu sendiri(di luar negeri), meliputi pendiaman orang-orang di daerah lain (daerah tertentu), suatu negara atau benua untuk sementara waktu dalam mencari kepuasan yang beraneka ragam dan berbeda dengan apa yang dialaminya dimana ia memperoleh pekerjaan. Pemerintah terus meningkatkan pengembangan destinasi-destinasi yang memiliki potensi wisata, salah satu daerah yang menjadi pusat pengembangan pariwisata adalah Pura Luhur Uluwatu yang terletak di Provinsi Bali.

Pura Luhur Uluwatu adalah salah satu destinasi wisata budaya yang sangat terkenal di Bali dan banyak dikunjungi oleh wisatawan baik mancanegara atau wisatawan nusantara. Menjadi salah satu obyek wisata andalan di Pulau Bali, pada kenyataannya Desa Pecatu mengalami pertumbuhan pesat wisatawan sejak tahun 1990-an, Kawasan Luar Pura Luhur Uluwatu merupakan salah satu destinasi wisata favorit bagi wisatawan nusantara maupun asing dengan rata-rata kunjungan sebelum pandemi covid-19 sebanyak 6.000–8.000 wisatawan per harinya. Pandemi covid menjadi tantang terbesar pura luhur Uluwatu, dimana obyek wisata harus ditutup untuk sementara waktu dan tidak ada pemasukan sama sekali, sehingga berdampak buruk untuk masyarakat khususnya di desa Pecatu yang rata-rata sumber penghasilannya berasal dari obyek wisata pura Uluwatu.

Setelah melewati masa yang sulit, akhirnya pada tahun 2022 obyek wisata pura Uluwatu kembali di buka dengan menerapkan protokol kesehatan dan CHSE sehingga pura Uluwatu kembali ramai di kunjungi oleh wisatawan khususnya wisatawan nusantara yang mencapai hingga 450.755. Hal ini membuktikan bahwa Pura Uluwatu masih menjadi destinasi terbaik bagi wisatawan yang berkunjung ke Bali. Salah satu sumber daya penunjang yang ada adalah pramuwisata lokal.

Pramuwisata lokal yaitu seorang pramuwisata yang menangani suatu tur selama satu atau beberapa jam di suatu tempat yang khususnya pada suatu atraksi wisata atau di suatu areal yang terbatas, misalnya gedung bersejarah, pura (tempat ibadah), museum, taman hiburan, pabrik dan pusat riset ilmiah.

Pramuwisata lokal merupakan salah satu bagian penting yang selalu terlibat dalam kegiatan kepariwisataan dan terlibat langsung dengan wisatawan, hal ini dapat dilihat dari fungsi seorang pramuwisata lokal yang menjadi pemberi informasi dan pemandu wisata yang di perlukan wisatawan disituasi destinasi wisata, karena berhadapan langsung dengan wisatawan, maka kualitas pelayanan dari pramuwisata lokal akan mempengaruhi kepuasan wisatawan.

Kualitas pelayanan sendiri menurut Philip Kotler (2006) terdiri dari lima dimensi, yaitu bukti langsung, empati, keandalan, jaminan dan daya tanggap. Jika pramuwisata lokal di pura luhur Uluwatu ingin membuat wisatawan nusantara yang berkunjung menjadi puas, maka tingkat pelayanan yang diberikan harus melebihi harapan dari wisatawan. Manfaat dari kualitas pelayanan yang baik dari pramuwisata lokal tersebut antara lain meningkatkan kepuasan. Definisi kepuasan wisatawan menurut Philip Kotler (2009) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.

Kualitas pelayanan sangat menentukan apakah wisatawan puas atau tidak dengan pelayanan yang diberikan, pendapat wisatawan sangat di perlukan untuk untuk membangun kualitas pelayanan pramuwisata lokal khususnya di daya tarik Pura Luhur Uluwatu. Kualitas pelayanan pramuwisata lokal masih perlu peningkatan agar mampu memberikan pelayanan maksimal kepada wisatawan.

Alasan utama peneliti mengangkat judul pengaruh kualitas pelayanan pramuwisata lokal terhadap kepuasan wisatawan nusantara di Pura Luhur Uluwatu, karena dari wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti ditemukan beberapa kekurangan pada pelayanan pramuwisata kepada wisatawan nusantara, kekurangan tersebut adalah pramuwisata kurang antusias dan tidak mengajak wisatawan berkomunikasi. Selain itu juga ditemukan beberapa komentar wisatawan di sosial media bahwa pelayanan yang di berikan oleh pramuwisata lokal dan staf kurang maksimal.

Masih banyak kekurangan yang harus diperbaiki guna menjadikan Pura Luhur Uluwatu kembali menjadi daya tarik wisata yang diminati bagi wisatawan Nusantara. Sampai saat ini belum dapat diketahui apakah kualitas pelayanan pramuwisata lokal berpengaruh pada kepuasan wisatawan pada daya tarik wisata Pura Luhur Uluwatu. Sehingga menarik untuk dicermati apakah kualitas pelayanan pramuwisata lokal yang ada di Pura Luhur Uluwatu berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wisatawan ke Daya Tarik Wisata Pura Luhur Uluwatu.

METODE

Lokasi yang menjadi fokus penyebaran kuesioner yaitu pada Daya Tarik Wisata Pura Luhur Uluwatu. Selanjutnya pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, kuesioner, studi kepustakaan dan dokumentasi. Kuesioner disebar kepada 100 responden wisatawan nusantara yang berkunjung ke daya tarik wisata Pura Luhur Uluwatu dengan menggunakan teknik penentuan sampel accidental sampling. Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik penentuan purposive sampling.

Purposive sampling adalah teknik penentuan informan dengan tidak berdasarkan random, daerah atau strata, melainkan berdasarkan atas adanya pertimbangan yang berfokus pada tujuan tertentu Arikunto (2006). Adapun informan Kunci dalam penelitian ini adalah Manajer Pengelola Objek Wisata Kawasan Luar Pura Uluwatu, I Wayan Wijana dan informan pangkal adalah I Made Lasir sebagai kepala pramuwisata lokal di Pura Luhur Uluwatu.

Kemudian data dari kuesioner akan dijabarkan menggunakan analisis skala likert (kusmayadi dan endar, 2000) dengan lima poin penilaian. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis uji validitas dan realibilitas (Gozhali, 2005) Analisis Regresi Linier sederhana, dengan persamaan $Y = a + b X$ dimana koefisien Regresi tersebut kemudian diuji secara parsial menggunakan uji t-test dan secara simultan dengan menggunakan F-test.

Uji-t menunjukkan seberapa jauh pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen. Apabila nilai probabilitas signifikan lebih kecil dari 0,005 (5%) maka suatu variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Uji-t

dilakukan untuk mengetahui secara parsial (sendiri) pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Variabel bebas (X) dikatakan berpengaruh terhadap variabel terikat (Y) dapat dilihat dari probabilitas variabel bebas dibandingkan dengan tingkat kesalahan α (0,05). Jika probabilitas variabel bebas lebih besar dibandingkan dengan tingkat kesalahan α (0,05) maka variabel bebas tidak berpengaruh, tetapi jika probabilitas variabel bebas lebih kecil dari tingkat kesalahan α (0,05), maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pura Uluwatu adalah sebuah pura kuno di Bali, latar belakang sejarah berdirinya pura Luhur Uluwatu ini, walaupun tidak diketahui secara jelas kapan dibangun, tetapi diperkirakan dibangun pada masa kerajaan suami istri Sri Msula-Masuli sekitar abad ke- 11 dibangun oleh Mpu Kuturan atau dengan gelar Mpu Rajakreta.

Mpu Kuturan adalah seorang pendeta Budha yang berasal dari desa Girah di Jawa Timur, pada saat masa penjajahan terjadi peleburan budaya antara budaya Hindu dan Budha, namun saat itu terjadi perang sehingga menyebabkan kerajaan Hindu di Jawa hancur, akhirnya Mpu Kunturan datang ke Bali karena dorongan untuk mengajarkan Dharma dan agama, dalam ajarannya Mpu Kunturan menyatukan sekte-sekte yang ada di Bali, sehingga terwujudlah pura Kahyangan Tiga, yang merupakan manifestasi Tuhan sebagai dewa Tri Murti dan sanggah Kembangan. Pura Uluwatu memiliki daya tarik yang luar biasa bagi wisatawan domestik dan wisatawan mancanegara. Wisatawan yang berkunjung ke Pura Uluwatu selain untuk melihat dan mengamati bangunan pura dengan arsitektur yang megah juga untuk menikmati Alam yang indah, menikmati sunset dan tarian Kecak yang disuguhkan setiap sore hari. Pura Uluwatu terletak pada ketinggian 97 meter di atas permukaan laut. Didepan pura terdapat hutan kecil yang disebut alas kekeran, yang berfungsi sebagai penyangga kesucian pura, hutan tersebut memiliki luas + 11Ha. Pura Uluwatu menempati daratan di atas tebing tinggi yang menjorok ke Samudera Indonesia dengan ketinggian 79 mdpl

Pura Uluwatu dikukuhkan sebagai destinasi wisata kurang lebih sekitar Tahun 1990. Selain itu juga karena musibah yang

menimpa Desa Pecatu yaitu kebakaran pada bangunan kesekretariatan Desa Pecatu yang akhirnya kehilangan banyak arsip-arsip desa. Yang tersisa hanya perihal mengenai retribusi objek dan daya tarik wisata kawasan luar Pura Uluwatu yaitu pada 6 Juli 1999.

Pada tahun 2014 Pura Luhur Uluwatu Resmi di Kelola oleh Badan Pengelola Obyek Wisata Kawasan Luar Pura Uluwatu yang Secara administratif, Pura Uluwatu terletak di Pecatu, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung. berdasarkan SK Desa Adat Nomor 03/kep-KDA/VI/2014. Demi kelancaran operasional di berlakukan penarikan retribusi di obyek wisata pura Uluwatu. Penarikan retribusi tiket masuk obyek wisata Pura Uluwatu dikenakan berdasarkan kerja sama dengan pemerintah daerah kabupaten Badung melalui dinas pariwisata kabupaten Badung.

Badan Pengelola Pura Uluwatu juga meningkatkan jumlah staf guna memberikan pelayanan yang lebih maksimal kepada wisatawan yang berkunjung di pura Uluwatu, Seluruh karyawan yang bekerja di objek wisata Kawasan luar Pura Uluwatu merupakan krama Desa Adat Pecatu yang tersebar dalam delapan departemen yaitu departemen Office, Departemen Retribusi, Departemen kebersihan toilet, Departemen Public Area, Departemen security, Departemen parkir, departemen pawang monyet, dan departemen pecalang pura Pramuwisata lokal .

Selain departemen diatas ada juga departemen Pramuwisata lokal yang berjumlah 60 orang, yang mana Pramuwisata lokal berada di bawah pimpinan POKDARWIS, tetapi tetap bertanggung jawab kepada manajemen pengelola obyek wisata Kawasan luar Uluwatu. Sistem kerja dari pramuwisata lokal di bagi menjadi dua bagian yaitu. Regu satu dan regu dua, tujuan dari pembagian regu ini adalah agar semua anggota pramuwisata lokal di pura Uluwatu mendapatkan kesempatan bekerja.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai karakteristik wisatawan nusantara diketahui bahwa rata-rata wisatawan yang menggunakan jasa pramuwisata lokal. Berdasarkan jenis kelamin wisatawan. jenis kelamin perempuan yang berjumlah 52 orang atau 52% dan wisatawan laki-laki yang berjumlah 48 atau 48%. Berdasarkan hal tersebut dapat di simpulkan bahwa wisatawan perempuan lebih mendominasi. Hal ini dikarenakan wisatawan perempuan lebih suka melakukan perjalanan wisata di obyek wisata budaya.

Berdasarkan usia wisatawan nusantara yang berkunjung ke obyek wisata kawasan luar pura Uluwatu paling banyak berusia 21-30 tahun yaitu 70 orang atau 70%, sedangkan kelompok usia 30-40 tahun berjumlah 30 orang atau 30%. Berdasarkan hal ini dapat disimpulkan bahwa wisatawan nusantara yang berkunjung ke obyek wisata kawasan luar pura Uluwatu didominasi oleh wisatawan dengan kelompok umur 21-30 tahun. Hal ini berarti bahwa pada umur 21-30 merupakan usia yang sudah cukup matang untuk melakukan suatu perjalanan wisata dan bersifat untuk melakukan rekreasi seperti wisata budaya di pura Uluwatu.

Berdasarkan berapa hari kunjungan waktu berlibur wisatawan nusantara terbanyak melakukan liburan 4-6 hari yang berjumlah 49 orang wisatawan 49%. Selanjutnya wisatawan yang berlibur kurang dari 3 hari sebanyak 32 orang wisatawan atau 32%. Kemudian lama berlibur 7-10 hari berjumlah 18 orang wisatawan dengan persentase 18% dan sisanya melakukan berlibur lebih dari 14 hari dengan persentase 1%. Hal ini dikarekan waktu berlibur 4-6 hari merupakan waktu yang ideal untuk melakukan perjalanan wisata karena dalam jangka waktu tersebut wisatawan dapat mengoptimalkan perjalanan dengan mengeksplorasi destinasi wisata lain tanpa harus bosan atau merindukan untuk pulang ke tempat asal. Hal ini dijelaskan menurut penelitian ilmiah yang diterbitkan dalam The Journal of Happiness Studies.

Berdasarkan Status didominasi wisatawan yang belum menikah dengan jumlah wisatawan 65 orang atau 65%, sedangkan yang berstatus menikah berjumlah 35 orang atau 35%. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa wisatawan yang paling banyak berkunjung di pura luhur Uluwatu dan menggunakan jasa pramuwisata lokal adalah wisatawan yang belum menikah yaitu dengan jumlah 65%, hal ini menunjukkan bahwa wisatawan yang belum menikah lebih banyak memiliki waktu luang untuk melakukan perjalanan wisata.

Berdasarkan tingkat pendidikan. wisatawan yang menggunakan jasa pramuwisata bahwa tingkat pendidikan wisatawan yang menggunakan jasa pramuwisata lokal di pura luhur Uluwatu yang paling banyak adalah dengan tingkat pendidikan strata 1 dengan jumlah 67 orang wisatawan atau setara dengan 67%, lalu berikutnya ada tingkat pendidikan SMA yang berjumlah 30 orang

wisatawan atau 30% dan yang paling sedikit adalah wisatawan dengan tingkat pendidikan terakhir S2 dengan 8 orang wisatawan atau 8%. Berdasarkan hal ini dapat diambil kesimpulan wisatawan yang mendominasi adalah wisatawan dengan tingkat pendidikan S1. Hal ini karena banyak wisatawan memanfaatkan waktu luang mereka saat libur untuk berwisata ke pura luhur Uluwatu.

Pekerjaan wisatawan yang berkunjung ke pura luhur Uluwatu dan menggunakan jasa pramuwisata lokal adalah wisatawan yang bekerja sebagai wirausaha dengan jumlah 46 orang atau 46% dan selanjutnya ada yang berprofesi sebagai mahasiswa dengan jumlah 34 orang atau 34%, kemudian yang berstatus sebagai ASN dan lainnya dengan jumlah yang sama yaitu 8 orang atau 8% dan karyawan/karyawati berjumlah 4 orang atau 4%. Berdasarkan hal ini dapat diambil kesimpulan bahwa wisatawan nusantara yang paling mendominasi berdasarkan karakteristik pekerjaan adalah wisatawan yang bekerja sebagai Wirausaha. Hal ini dikarenakan orang yang bekerja sebagai wirausaha memiliki finansial yang baik untuk melakukan perjalanan wisata dan mengeksplor tempat yang mungkin belum pernah didatangi seperti obyek wisata pura luhur Uluwatu, selain itu juga wisatawan yang bekerja sebagai wirausaha ingin melakukan kegiatan wisata untuk libur sejenak dari aktivitas sebagai seorang wirausaha yang dilakukan setiap hari juga menjadi alasan untuk berkunjung ke pura luhur Uluwatu.

Asal wisatawan karakteristik wisatawan nusantara yang berkunjung ke pura Uluwatu dan menggunakan jasa pramuwisata lokal adalah wisatawan yang berasal dari provinsi DKI Jakarta dengan jumlah 51 orang atau 51%. selanjutnya ada provinsi DI Yogyakarta dengan jumlah 30 orang wisatawan atau 30%, berikutnya ada yang berasal dari Jawa Timur dengan jumlah 11 orang wisatawan, selain itu juga ada yang dari provinsi Jawa barat yang berjumlah 5 orang wisatawan atau 5% dan yang terakhir ada yang berasal dari provinsi NTT dengan jumlah 3 orang wisatawan atau 3%. berdasarkan hal tersebut dapat di ambil kesimpulan bahwa wisatawan terbanyak yang melakukan kegiatan wisata di pura luhur Uluwatu dan menggunakan jasa pramuwisata lokal adalah wisatawan yang berasal dari Jakarta dengan jumlah 51%. berdasarkan hasil wawancara dengan wisatawan asal Jakarta, hal ini dikarenakan wisatawan nusantara yang

berasal dari Jakarta memilih Bali untuk dijadikan tempat berlibur karena ini ingin menenangkan diri dari kesibukan kehidupan di ibu kota dengan melihat keindahan alam dan budaya yang ada di Bali khususnya di obyek wisata kawasan luar pura Uluwatu.

Wisatawan nusantara paling banyak baru berkunjung dan menggunakan jasa pramuwisata lokal adalah wisatawan dengan kunjungan pertama kali di pura luhur Uluwatu dengan jumlah 63 orang atau 63%, lalu ada yang berkunjung dua kali berjumlah 30 orang atau 30% dan ada juga yang berkunjung lebih dari tiga kali berjumlah 7 orang atau 7%. Berdasarkan hal ini wisatawan yang mendominasi adalah wisatawan dengan kunjungan pertama kali dengan jumlah 63%. Hal ini dikarenakan wisatawan yang baru berkunjung pertama kali belum mengetahui tentang obyek wisata pura Uluwatu sehingga membutuhkan jasa pramuwisata lokal untuk menemani dan membantu wisatawan nusantara selama melakukan kegiatan wisata di pura luhur Uluwatu.

Berdasarkan sumber informasi wisatawan terbanyak mendapatkan informasi melalui sosial media dengan jumlah 34%. hal ini disebabkan karena saat ini wisatawan lebih mudah mengakses sosial media dan mendapatkan informasi apa saja yang diinginkan salah satunya informasi mengenai obyek wisata pura luhur Uluwatu, yang dapat diakses melalui Instagram, Facebook, tiktok, website dan lain sebagainya.

Berdasarkan motivasi wisatawan berkunjung di pura luhur Uluwatu adalah untuk berekreasi dengan jumlah 47 orang wisatawan atau 47%, lalu ada juga dengan motivasi budaya dengan jumlah 31 orang wisatawan atau 31%, selanjutnya ada yang memiliki motivasi Kunjungan dengan jumlah 9 orang wisatawan atau 9%, ada juga yang memiliki motivasi status sosial dengan jumlah 5 orang dan yang terakhir ada motivasi bisnis dengan jumlah 8 orang wisatawan atau 8%. Berdasarkan hal tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa wisatawan paling banyak berkunjung ke obyek wisata pura luhur Uluwatu dengan motivasi rekreasi 47%. Hal ini dikarenakan rekreasi adalah kegiatan yang dilakukan untuk menyegarkan Kembali fisik dan mental dari kehidupan sehari-hari dengan melakukan kegiatan rekreasi di pura luhur Uluwatu, misalnya menonton pertunjukan tari kecak, menikmati sunset, dan menikmati keindahan alam di obyek wisata pura luhur

Uluwatu. Berdasarkan jenis akomodasi wisatawan paling banyak menggunakan akomodasi hotel dengan jumlah 44 orang atau 44%.

Tanggapan wisatawan terhadap kualitas pelayanan pramuwisata lokal di pura luhur Uluwatu. Merupakan tanggapan responden perihal variabel-variabel dalam penelitian ini dilakukan dengan penggolongan rata-rata skor dari jawaban responden pada skala pengukuran 5 kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Hasil tanggapan wisatawan Nusantara terhadap variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari 15 indikator yang mengukur kualitas pelayanan pramuwisata lokal di pura luhur Uluwatu yang mendapatkan nilai tertinggi adalah indikator pramuwisata memberikan greetings kepada wisatawan yang merupakan dimensi Tangible dengan total poin 4.78 dan mendapatkan kategori sangat setuju. Adapun skor rata-rata dari variabel kualitas pelayanan adalah 4.54 % yang artinya wisatawan menilai sangat setuju dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pramuwisata lokal di pura luhur Uluwatu.

Kepuasan wisatawan nusantara yang menggunakan jasa pramuwisata lokal di Pura luhur Uluwatu dengan skor rata-rata adalah 4,52% yang berarti wisatawan puas terhadap pelayanan pelayanan yang diberikan oleh pramuwisata lokal persentase tertinggi didapat oleh indikator wisatawan bersedia merekomendasikan jasa pramuwisata lokal kepada orang lain dengan jumlah skor 4,64%

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pramuwisata lokal di pura luhur Uluwatu sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari tanggapan wisatawan nusantara terhadap lima dimensi kualitas pelayanan yaitu wujud, empati, keandalan, daya tanggap dan jaminan dan diukur dalam 15 indikator, berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap variabel kepuasan wisatawan hal ini dapat dibuktikan dari pengujian parsial pengaruh variabel X terhadap Y pada tabel 4.30 menghasilkan F hitung =29.270 pada signifikansi $0,001 < 0,005$ yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan. Hasil uji regresi tampak bahwa variabel kualitas pelayan (X) menghasilkan t hitung =5.987 > t tabel 1.984 pada signifikansi $0,001 < 0,005$, maka H_a dapat diterima sehingga dapat dikatakan bahwa adanya pengaruh positif

dan signifikan antara kualitas pelayanan pramuwisata lokal terhadap kepuasan wisatawan nusantara di Pura Luhur Uluwatu.

Peranan indikator -indikator dalam membentuk variabel kualitas pelayanan memang sudah menunjukkan nilai yang signifikan, artinya pramuwisata lokal harus mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah dilakukan, bahkan harus meningkatkan di beberapa sisi. Dapat dilihat dari hasil penelitian bahwa indikator membawa peralatan keselamatan memiliki hasil terendah diantara indikator lain. Oleh karena itu untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik pramuwisata lokal harus lebih memperhatikan dimensi Assurance untuk meningkatkan kualitas layanan dengan memperhatikan peralatan keselamatan yang harus di bawa saat menemani wisatawan melakukan kegiatan wisata di pura luhur Uluwatu contoh alat selamat yang harus dibawa adalah kotak P3K dan alat untuk mengusir monyet.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan wisatawan nusantara terhadap kualitas pelayanan pramuwisata lokal di obyek wisata pura luhur Uluwatu dinilai sudah sangat baik, yang mana setiap indikatornya menghasilkan skor rata-rata 4,52 yang termasuk dalam kategori 4,20- 5,00 yang artinya wisatawan puas dengan pelayanan pramuwisata lokal, kualitas pelayanan yang diberikan oleh pramuwisata lokal sudah sesuai dengan harap wisatawan wisatawan, sehingga membuat wisatawan berniat menggunakan Kembali jasa pramuwisata lokal dan menawarkan jasa pramuwisata lokal orang lain.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Karakteristik wisatawan yang berkunjung ke obyek wisata Pura Luhur Uluwatu berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh Wisatawan berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 52 orang atau 52,00%, berdasarkan umur di dominasi oleh 21-30 tahun dengan jumlah 70 orang wisatawan Nusantara atau 70,00%, berdasarkan lama berlibur didominasi oleh wisatawan yang berlibur 4-6 hari dengan jumlah 49 orang wisatawan nusantara atau 49,00%.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel Kualitas pelayanan pramuwisata lokal terhadap kepuasan

wisatawan nusantara di Pura Luhur Uluwatu yang dibuktikan melalui F hitung =29.270 pada signifikansi $0,001 < 0,005$ dan t hitung =5.987 > t tabel 1.984 pada signifikansi $0,001 < 0,005$ yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan

Saran

Indikator Pramuwisata selalu berpenampilan rapi saat melayani wisatawan masih memperoleh nilai yang rendah, sehingga pramuwisata perlu untuk memperbaiki penampilan Hal ini sangat penting karena yang dilihat pertama oleh wisatawan yang datang adalah penampilan dari pramuwisata lokal. Dengan berpenampilan yang rapi juga dapat membuat wisatawan merasa nyaman saat melakukan aktivitas wisata selama berada di pura Luhur Uluwatu.

Indikator “pramuwisata membawa dan menyiapkan peralatan keselamatan” mendapatkan skor terendah, sehingga pramuwisata lokal di Pura Uluwatu perlu menyiapkan dan membawa peralatan keselamatan saat melayani wisatawan.

Kepustakaan

- Cooper, Jhon Fketcher, David Gilbert and Stephen Wanhil. (1995). *Tourism Principles, and Practice*. London. Logman.
- Gayatri, P. G., Pitana, I. G. (2005). *Sosiologi Pariwisata: Kajian Sosiologis terhadap Struktur, Sistem, dan Dampak-Dampak Pariwisata*. Indonesia: Andi.
- Ghozali (2016:52) Azwar. 1997. *Metode Penelitian Jilid 1*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- H. Kodhyat. 1998. *Sejarah Pariwisata dan Perkembangannya di Indonesia*. Jakarta. Grasindo.
- Hair et.al.2006. *Metode Pengumpulan sampel* (98-99)
- Kotler, P. (2009) *Marketing management: An Asian perspective*. Singapore: Prentice Hall.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Grademedia.
- Seaton dan Bennet. 1996. *Pemasaran Produk Wisata*. Oxford: Alden Press.
- Sugiyono. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta
- Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata Bab I Pasal 1 Objek Wisata Religius Di Pura Uluwatu. *Cultoure: Jurnal Ilmiah Pariwisata Budaya Hindu*, 1(1), 26-34.
- Yoeti, Oka., 1983. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa.
- Yoeti, Oka A. 1997. *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*. Jakarta.
- Yudi, I. K. t., Karini, N. M. O., & Dewi, L.G. L. K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramuwisata Lokal Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Wisatawan di Daya Tarik Wisata Alas Kedaton Tabanan. *Jurnal IPTA (Industri Perjalanan Wisata)*, 3(2), 26-31.