

STUDI TENTANG KEPUASAAN WISATAWAN DARI PENGEMBANGAN, EKSPLORASI DAN EKSISTENSI POTENSI WISATA WANA DESA TELAGA POTORONO BANTUL

Wisnu Hadi¹, Atun Yulianto², Emmita Devi Hariputri³

¹ Universitas Bina Sarana Informatika, wisnu.wsh@bsi.ac.id

² Universitas Bina Sarana Informatika, atun.aty@bsi.ac.id

³ Universitas Bina Sarana Informatika, emmita.evr@bsi.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengembangan, eksplorasi, dan eksistensi potensi wisata di Wana Desa Telaga Potorono, Bantul, terhadap kepuasan wisatawan. Pendekatan yang digunakan adalah gabungan antara metode kualitatif dan kuantitatif. Variabel yang dianalisis mencakup kualitas pelayanan, persepsi harga, persepsi lokasi, dan persepsi fasilitas, yang dipilih sebagai indikator penting dalam menilai dampak pengembangan dan eksplorasi potensi wisata terhadap kepuasan wisatawan. Pengolahan data kuantitatif dilakukan menggunakan model regresi linier. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial (melalui Uji t), persepsi harga dan lokasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Sebaliknya, kualitas pelayanan dan persepsi fasilitas tidak memiliki pengaruh signifikan secara parsial. Namun, secara simultan (melalui Uji F), variabel-variabel tersebut menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan, menggarisbawahi pentingnya kombinasi faktor-faktor tersebut. Nilai R² sebesar 0,929 menunjukkan bahwa 92,9% variasi kepuasan wisatawan dapat dijelaskan oleh variabel independen yang diteliti. Data kualitatif diperoleh melalui wawancara, yang menunjukkan bahwa persepsi harga dinilai terjangkau dan lokasi dianggap strategis serta mudah diakses. Walaupun hasil kuantitatif menunjukkan kualitas pelayanan tidak signifikan, responden cenderung merasa puas dan berencana untuk mengunjungi kembali serta merekomendasikan objek wisata ini. Penelitian ini merekomendasikan fokus pada peningkatan persepsi harga dan lokasi, serta perbaikan kualitas pelayanan dan fasilitas guna meningkatkan pengalaman wisatawan secara keseluruhan.

Kata Kunci : Pelayanan, Harga, Lokasi, Fasilitas, Wisatawan

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of the development, exploration, and existence of tourism potential in Wana Desa Telaga Potorono, Bantul, on tourist satisfaction. The approach used is a combination of qualitative and quantitative methods. The variables analyzed include service quality, price perception, location perception, and facility perception, which were chosen as important indicators in assessing the impact of the development and exploration of tourism potential on tourist satisfaction. Quantitative data processing was conducted using a linear regression model. The research results indicate that partially (through the t-test), price and location perceptions significantly influence tourist satisfaction. In contrast, service quality and facility perception do not have a significant influence when considered individually. However, simultaneously (through the F-test), these variables demonstrate a significant influence on tourist satisfaction, underscoring the importance of their combination. The R² value of 0.929 indicates that 92.9% of the variation in tourist satisfaction can be explained by the independent variables

studied. Qualitative data was obtained through interviews, revealing that price perceptions are considered affordable and the location is deemed strategic and easily accessible. Although the quantitative results show that service quality is not significant, respondents tend to feel satisfied and plan to revisit and recommend this tourist attraction. This study recommends a focus on improving price and location perceptions, as well as enhancing service quality and facilities to improve the overall tourist experience

Keyword: Service, Price, Location, Facilities, Tourists

PENDAHULUAN

Untuk meningkatkan kunjungan wisatawan, pemerintah mengusulkan pengembangan desa wisata dan wisata di pedesaan. Konsep ini bertujuan untuk menarik minat khusus dan menciptakan suasana ramah bagi para pengunjung. Desa wisata adalah bentuk interaksi antara atraksi, akomodasi, dan fasilitas pendukung yang terintegrasi dalam struktur kehidupan masyarakat, mencerminkan tata cara dan tradisi yang berlaku. Dalam konteks ini, desa wisata menjadi tempat di mana wisatawan dapat melakukan berbagai aktivitas yang berkaitan dengan kehidupan pedesaan (Nuryanti, 1993). Sebagai desa wisata, kita dapat melestarikan dan memunculkan kearifan lokal yang masih ada. Desa wisata merupakan destinasi pariwisata yang dikelola oleh Pokdarwis (Kelompok Sadar Wisata), yang berperan dalam mempertahankan eksistensinya dan memberikan kontribusi pendapatan bagi masyarakat.

Bahwa alam pembangunan pariwisata setiap daerah seperti kabupaten atau kota di Indonesia harus benar-benar dapat menyejahterakan warga yang secara langsung maupun tidak langsung sesuai yang diamanatkan dalam Undang Undang No. 10 Tahun 2009 untuk dapat implementasikan. Menurut undang-undang tersebut penyelenggaraan pembangunan pariwisata di Indonesia harus berlandaskan pada asas manfaat, keadilan, kelestarian, dan partisipasi. Rencana pembangunan pariwisata perlu memperhatikan keanekaragaman budaya dan alam, serta kebutuhan manusia untuk berwisata. Pariwisata adalah salah satu jenis industri baru yang mampu mempercepat pertumbuhan ekonomi dan penyediaan lapangan kerja, peningkatan penghasilan, standar hidup serta menstimulasi sektor-sektor produktif lainnya (Pendit, 2006).

Salah satu daerah di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang memiliki potensi dalam pengembangan pariwisata adalah Kabupaten Bantul. Kabupaten ini memiliki berbagai atraksi wisata buatan dan fasilitas yang lengkap, yang sebagian besar dimanfaatkan oleh para pelaku industri pariwisata. Salah satu lokasi yang telah dikembangkan adalah Wana Desa Telaga Potorono. Desa wisata ini menawarkan daya tarik yang unik karena memiliki objek wisata yang informatif dan mendidik bagi para pengunjung. Dengan keindahan alam, budaya lokal yang kaya, dan berbagai aktivitas menarik, desa ini menjadi destinasi yang layak untuk dikunjungi. Hal ini sejalan dengan studi oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf/Baparekraf) (2021) dan studi turunan *Community-based rural tourism* (2005-2023) menunjukkan bahwa wisata pedesaan cenderung memberikan pengalaman yang lebih otentik dan mendalam terkait interaksi dengan budaya lokal dan alam

Sehingga setelah pengunjung melakukan perjalanan wisata di Wana Desa Telaga Potorono Bantul ini memperoleh pengalaman baru. Menariknya tempat wisata ini ada di pedesaan khususnya memberikan pengalaman yang berbeda dibandingkan dengan wisata di daerah lain dalam hal ciri, letak maupun obyek wisata.

Kepuasan wisatawan menjadi indikator penting dalam mengevaluasi keberhasilan pengembangan suatu destinasi wisata. Wisatawan yang puas cenderung akan kembali berkunjung, memberikan rekomendasi positif kepada orang lain, dan berkontribusi pada citra positif destinasi tersebut. Sebaliknya, ketidakpuasan wisatawan dapat menghambat pertumbuhan pariwisata dan merusak reputasi destinasi (Sappawali, 2022).

Menurut penelitian Rahma (2018), aktivitas wisata sering kali dipicu oleh kebutuhan wisatawan yang didukung oleh potensi yang dimiliki oleh destinasi wisata. Salah satu indikator keberhasilan aktivitas wisata adalah tingkat kepuasan wisatawan. Untuk memperkenalkan objek wisata dan menarik minat kunjungan, pengelola harus mengembangkan strategi yang efektif. Hal ini penting untuk tidak hanya menarik wisatawan, tetapi juga untuk mempertahankan kepuasan dan loyalitas mereka dalam jangka panjang (Aliyah, 2021).

Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana wisatawan merasakan dampak dari pengembangan dan eksplorasi yang telah dilakukan di Wana Desa Telaga Potorono terhadap pengalaman wisata mereka. Pengembangan dalam konteks ini mencakup peningkatan infrastruktur dan fasilitas, sementara eksplorasi merujuk pada upaya mempromosikan dan menggali potensi wisata yang ada. Selanjutnya, penting untuk mengetahui apakah wisatawan merasa bahwa pengembangan tersebut telah mempertimbangkan aspek keberlanjutan dan pelestarian potensi alam yang menjadi daya tarik utama. Untuk itu, penelitian ini perlu mengidentifikasi aspek-aspek pengembangan pariwisata di desa yang telah berhasil, serta menganalisis faktor-faktor kunci yang berkontribusi terhadap keberhasilan tersebut. Menilai aspek-aspek pengembangan yang masih memerlukan perbaikan, dengan fokus pada tantangan yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas bagi wisatawan. Mengembangkan rekomendasi yang konkretnya dapat diterapkan oleh pengelola dan pemerintah daerah untuk merencanakan pengembangan pariwisata yang lebih berkelanjutan dan memenuhi kebutuhan wisatawan.

KAJIAN LITERATUR

Pengertian Pariwisata dan Wisatawan

Kepariwisataan menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 adalah keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisipliner yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan pengusaha". Menurut Smith dalam (Kusumaningrum, 2009:16), menjelaskan bahwa wisatawan adalah orang yang sedang tidak bekerja, atau sedang berlibur dan secara sukarela mengunjungi daerah lain untuk mendapatkan sesuatu yang lain. Kemudian menurut Organisasi Pariwisata Dunia (UNWTO), yang menyatakan bahwa "wisatawan adalah orang yang melakukan perjalanan ke tempat di luar tempat tinggalnya untuk tujuan rekreasi, bisnis, atau alasan lainnya, selama minimal satu malam tetapi kurang dari satu tahun." Dengan demikian, definisi wisatawan mencakup berbagai tujuan dan durasi perjalanan, yang mencerminkan keragaman pengalaman dalam pariwisata.

Pengembangan Wisata

Terkait dengan pembangunan pariwisata, Paturusi dalam (Amerta, 2019), menyatakan bahwa pengembangan merupakan suatu strategi yang digunakan untuk memajukan, memperbaiki, dan meningkatkan kondisi kepariwisataan suatu daya tarik wisata sehingga dapat dikunjungi wisatawan.

Pengembangan adalah suatu usaha untuk mencapai kemajuan yang lebih baik, yang mencerminkan adanya perubahan dan pertumbuhan, baik dalam kualitas maupun kuantitas. Dalam konteks pariwisata, pengembangan secara kualitas berarti meningkatkan objek wisata dan memperbaiki mutu pelayanan, yang pada gilirannya berdampak langsung pada kepuasan wisatawan. Peningkatan ini penting, karena kepuasan wisatawan menjadi indikator utama keberhasilan suatu destinasi dan pengelolaan pariwisata (Wijianto, 2024).

Kepuasan Wisatawan

Menurut Prayag (dalam Apriliyanti, dkk., 2020), kepuasan wisatawan merupakan ukuran keseluruhan dari pendapat wisatawan pada setiap kualitas destinasi. Kepuasan wisatawan berkaitan dengan pengalaman perjalanan yang meliputi akomodasi, lingkungan

alam, dan lingkungan sosial. Selain itu, kesetiaan terhadap destinasi, dalam hal citra destinasi, merupakan aspek utama dari kepuasan wisatawan.

Potensi Wisata

Menurut Sukardi (1998), potensi pariwisata mencakup semua aspek yang dimiliki oleh suatu daya tarik wisata, yang dapat dimanfaatkan untuk mengembangkan industri pariwisata di daerah tersebut. Potensi pariwisata merujuk pada semua elemen yang dapat dikembangkan menjadi daya tarik sebuah objek wisata, termasuk aspek eksplorasi yang melibatkan penemuan dan pemanfaatan sumber daya lokal. Selain itu, potensi ini juga mencakup eksistensi yang memastikan keberlanjutan daya tarik tersebut dalam menarik wisatawan dan mendukung industri pariwisata secara keseluruhan (Hakim, 2019). Menurut Amdani (2008), yang dikutip oleh Wijaya (2023), potensi wisata adalah kemampuan suatu wilayah yang dapat dimanfaatkan untuk pembangunan, seperti sumber daya alam, manusia, serta hasil karya manusia itu sendiri.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode gabungan kualitatif dan kuantitatif (*mixed methods*) untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Pengumpulan data dilakukan dengan berbagai cara. Data kualitatif diperoleh melalui observasi dan wawancara dengan narasumber di destinasi wisata, sementara data kuantitatif dikumpulkan melalui pencatatan angka-angka yang relevan. Desain *mixed methods* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sequential/concurrent*, yang memungkinkan integrasi kedua jenis data untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif.

Untuk itu dalam pengumpulan data kualitatif dilakukan melalui pengamatan dan pencatatan, termasuk wawancara dengan narasumber yang relevan di destinasi wisata. Narasumber dipilih berdasarkan kriteria tertentu, seperti pengalaman pribadi dalam pariwisata dan pengetahuan tentang objek wisata yang diteliti. Teknik analisis data kualitatif dilakukan dengan cara mengidentifikasi tema-tema utama berdasarkan informasi yang diperoleh dari wawancara.

Sementara itu, pengumpulan data kuantitatif dilakukan dengan mencatat angka-angka yang berfungsi sebagai ukuran, menggunakan instrumen penelitian seperti kuesioner. Skala pengukuran yang digunakan adalah *Likert*, dengan teknik sampling yang sistematis, dan jumlah responden dalam penelitian ini mencapai 50 orang. Data kuantitatif tersebut akan dianalisis secara statistik untuk menghasilkan kesimpulan yang valid.

Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan yang sistematis. Pertama, data yang diperoleh dari kuesioner akan dianalisis untuk mendapatkan informasi yang relevan. Setelah itu, model regresi linier digunakan untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan yang berkunjung. Dalam konteks ini, regresi linier berganda diterapkan untuk menilai pengaruh variabel-variabel seperti kualitas pelayanan, persepsi harga, persepsi lokasi, dan persepsi fasilitas terhadap kepuasan wisatawan. Analisis ini bertujuan untuk melihat dampak dari pengembangan, eksplorasi, dan eksistensi potensi Wana Desa Telaga Potorono, Bantul, yang dilaksanakan oleh pengelola destinasi wisata tersebut.

Dengan melihat hasil pengaruh dari pengembangan Eksplorasi Dan Eksistensi Potensi Wana Desa Telaga Potorono Bantul yang dilakukan pengelola destinasi wisata tersebut. Agar penelitian lebih fokus dan sesuai dengan tujuannya, kami membatasi analisis pada beberapa variabel utama, yaitu kualitas pelayanan, fasilitas, harga, dan situasi atau keadaan destinasi wisata. Meskipun variabel pengembangan, eksplorasi, dan eksistensi potensi Wana Desa Telaga Potorono menjadi fokus utama dalam judul penelitian, penting untuk diuraikan bagaimana ketiga variabel tersebut berhubungan langsung dengan variabel yang dianalisis.

Variabel pengembangan dapat dihubungkan dengan peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas, sedangkan eksplorasi mencakup upaya untuk menarik minat wisatawan melalui penyesuaian harga dan peningkatan daya tarik lokasi. Eksistensi potensi terkait

dengan keberlanjutan dan kualitas pengalaman wisatawan di destinasi. Dengan demikian, penelitian ini akan menganalisis pengaruh dari ketiga variabel tersebut terhadap kepuasan wisatawan dengan menggunakan model konseptual yang jelas dan kohesif.

PEMBAHASAN

Obyek Wisata Telaga desa Potorono berlokasi di Dusun Salakan wilayah dari Pemerintah Desa Potorono, Kecamatan Banguntapan, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Sejarah pembangunannya pada awalnya ada sebuah tanah kas desa yang berada di selatan Jembatan Plakaran kemudian dikelola oleh kelompok sadar wisata (Pokdarwis) Cindamas yang nantinya mempunyai tanggung jawab menjaga dan merawat kelangsungan telaga desa tersebut.

Pada tahun 2019, pengelolaan Telaga Potorono diambil alih oleh Pengelola Desa Wisata Sumber Mrue, yang merupakan kolaborasi antara pemerintah desa dan masyarakat. Dengan pengelolaan yang berada pada tingkat desa, fokus aktivitas kepariwisataan tidak hanya pada pengelolaan telaga saja, tetapi juga mencakup keseluruhan potensi sumber daya alam yang ada di Desa Potorono.

Perubahan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas yang ditawarkan kepada wisatawan, serta memperbaiki persepsi mereka tentang destinasi. Dengan mengoptimalkan pengelolaan sumber daya alam dan meningkatkan mutu layanan, diharapkan pengalaman wisatawan akan lebih memuaskan dan menarik, yang pada gilirannya dapat meningkatkan daya tarik kunjungan ke kawasan ini.



Gambar 1. Aktivitas Wisata Telaga Desa Potorono

Sumber : Peneliti (2025)

Obyek wisata Wana Desa Telaga Potorono difungsikan sebagai sarana untuk menjaga fungsi ekologis air suatu wilayah. Untuk itulah kolaborasi antar stakeholder memberikan kebermanfaatannya baik dari segi ekologis dan ekonomi di Wana Desa Telaga Potorono. Dengan pengelolaan yang baik dan pengembangan terus-menerus, Wana Desa Telaga Potorono selalu menarik wisatawan untuk berkunjung. Fasilitas dan pelayanan selalu ditingkatkan untuk memastikan kepuasan wisatawan. Setiap minggu, berbagai atraksi, seperti festival budaya, kegiatan seni, dan acara olahraga air, diadakan untuk menarik lebih banyak pengunjung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberagaman atraksi ini berkontribusi signifikan terhadap kepuasan wisatawan, mereka mengungkapkan merasa lebih tertarik untuk kembali berkunjung berkat variasi kegiatan yang ditawarkan. Dengan demikian, pengembangan dan penyelenggaraan atraksi secara berkala menjadi kunci untuk meningkatkan jumlah kunjungan dan kepuasan wisatawan. Untuk itu peneliti tertarik melakukan penelitian tentang implikasi pengelolaan obyek wisata ini terhadap kepuasan

wisatawan di tinjau dari aspek-aspek kualitas pelayanan, persepsi harga, persepsi lokasi, dan persepsi fasilitas. Adapun hasil penelitian dapat di analisis kan sebagai berikut :

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua item dalam kuesioner valid, dengan nilai sig < 0,05. Ini menunjukkan bahwa pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner mampu mengukur apa yang dimaksudkan. Dalam hasil data dari Uji Regresi Linier Berganda di Tabel Uji t (Pengaruh Parsial), Tabel Uji F serta Uji Koefisien Determinasi dapat dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 1. Uji T

Variabel	t-hitung		t-tabel	Sig.
Kualitas Pelayanan	-0,745	<	1,67866	0,460
Persepsi Harga & Lokasi	7,616	>	1,67866	0,000
Persepsi Fasilitas	1,688	>	1,67866	0,106

Sumber : Peneliti (2025)

Dari hasil analisis yang ditampilkan dalam Tabel 1, dapat dilihat bahwa:

Kualitas Pelayanan

Nilai t-hitung untuk variabel kualitas pelayanan adalah -0,745, dengan nilai t-tabel sebesar 1,67866 dan nilai Signifikansi (Sig.) sebesar 0,460. Ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan. Dengan kata lain, perubahan dalam kualitas pelayanan tidak mampu meningkatkan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh wisatawan.

Persepsi Harga & Lokasi

Variabel persepsi harga dan lokasi menunjukkan nilai t-hitung sebesar 7,616, lebih besar dari t-tabel (1,67866) dan memiliki nilai Sig. 0,000. Temuan ini mengindikasikan adanya pengaruh signifikan dari persepsi harga dan lokasi terhadap kepuasan wisatawan. Hal ini berarti bahwa faktor harga yang dianggap wajar dan lokasi yang strategis dapat meningkatkan tingkat kepuasan wisatawan secara substansial.

Persepsi Fasilitas

Untuk variabel persepsi fasilitas, t-hitungnya adalah 1,688, yang juga lebih besar dari t-tabel, namun dengan nilai Sig. 0,106, menunjukkan bahwa pengaruhnya terhadap kepuasan wisatawan tidak signifikan. Ini berarti bahwa meskipun ada beberapa pengaruh dari persepsi fasilitas, itu tidak cukup kuat untuk mempengaruhi kepuasan wisatawan secara nyata.

Tabel 2. Uji F (Pengaruh Simultan)

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	228,887	3	76,296	199,260	.000 ^a
Residual	17,613	46	,383		
Total	246,500	49			

a. Dependent Variable: Kepuasan Wisatawan

Sumber : Peneliti (2025)

Hasil uji F yang disajikan dalam Tabel 2. menunjukkan dampak simultan dari variabel-variabel yang diuji terhadap kepuasan wisatawan. Nilai F hitung sebesar 199,260 dengan nilai Signifikansi (Sig.) sebesar 0,000 menunjukkan bahwa secara keseluruhan, variabel independen yang diuji memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan wisatawan. Ini mengindikasikan bahwa setidaknya satu dari variabel yang diuji (kualitas pelayanan, persepsi harga & lokasi, dan persepsi fasilitas) berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan wisatawan.

Dalam hal ini pengaruh simultan ini sejalan dengan model yang menyatakan bahwa faktor-faktor seperti kualitas pelayanan, harga, lokasi, dan fasilitas merupakan determinan penting dalam pengalaman dan kepuasan wisatawan. Dengan hasil uji F yang signifikan, penelitian ini memberikan dukungan empiris terhadap teori bahwa kombinasi faktor-faktor tersebut dapat menciptakan pengalaman positif bagi wisatawan.

Dengan nilai uji F yang tinggi, penelitian ini berhasil menunjukkan bahwa perhatian terhadap semua variabel secara simultan adalah penting dalam strategi pengelolaan destinasi. Ini memberikan arahan bagi pengelola untuk tidak hanya fokus pada satu aspek, tetapi untuk mengintegrasikan peningkatan kualitas pelayanan, penetapan harga yang kompetitif, dan penyediaan fasilitas yang memadai agar dapat meningkatkan kepuasan wisatawan secara keseluruhan.

Tabel 3. Uji Koefisien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.964 ^a	.929	.924	.61879

Sumber : Peneliti (2025)

Nilai R Square sebesar 0,929 menunjukkan bahwa 92% variasi kepuasan wisatawan dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen yang diteliti. Berdasarkan nilai R Square sebesar 0,929 maka besarnya pengaruh variabel dependen kualitas pelayanan, persepsi harga dan lokasi serta persepsi fasilitas terhadap variabel independen kepuasan wisatawan adalah sebesar 92%.

Dari hasil olahan data secara kuantitatif maka penelitian ini akan deskripsikan secara kualitatif dimana peneliti dapat memberikan analisis berdasarkan aspek-aspek sebagai berikut:

Aspek Kualitas Pelayanan

Meskipun secara kuantitatif tidak berpengaruh signifikan, kualitas pelayanan tetap menjadi elemen penting dalam pengalaman wisatawan. Namun kualitas pelayanan tetap menjadi elemen krusial dalam pengalaman wisatawan. Penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Parasuraman et al. (1988), menunjukkan bahwa persepsi kualitas pelayanan yang rendah dapat secara negatif memengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, perlu adanya upaya sistematis untuk meningkatkan layanan, melalui pelatihan staf yang berkualitas dan respons yang lebih cepat terhadap keluhan. Hal ini sejalan dengan teori servqual yang menekankan lima dimensi kualitas pelayanan: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dengan memperkuat aspek-aspek ini, diharapkan persepsi keseluruhan wisatawan terhadap layanan dapat meningkat, membantu dalam membangun reputasi yang lebih baik bagi destinasi. Penilaian kualitas pelayanan yang rendah bisa berdampak pada persepsi keseluruhan, sehingga perlu upaya untuk meningkatkan layanan, seperti pelatihan staf dan respons yang lebih cepat terhadap keluhan. Selain itu dalam aspek kualitas pelayanan peneliti melakukan analisis dalam hal faktor-faktor yang menunjang kualitas pelayanan yang diberikan kepada wisatawan saat berkunjung di Telaga Potorono Bantul antara lain :

1. *Reliability*

Berdasarkan pengamatan langsung bahwa petugas di obyek wisata telaga Potorono memberikan pelayanan sesuai harapan mereka. Dalam hal layanan dan sikap simpatik dari petugas juga mendapatkan penilaian positif.

2. *Responsiveness*:

Kemudian menurut responden umumnya merasa bahwa petugas memberikan informasi yang jelas dan cepat tanggap terhadap masalah.

3. *Assurance*:

Kunjungan ke objek wisata Telaga Potorono memberikan kepuasan yang tinggi dan responden menyatakan setuju dengan pengalaman baru yang berharga.

4. *Empathy*:

Selain itu banyak responden berharap agar petugas lebih peduli terhadap keluhan pengunjung.

5. *Tangibles*:

Mayoritas responden mengatakan bahwa fasilitas seperti makanan dan lokasi dinilai cukup memuaskan saat mereka berkunjung di Telaga Potorono tersebut.

Aspek Persepsi Harga dan Lokasi

Pada aspek harga atau tarif di objek wisata ini dinilai terjangkau menurut para responden dan sudah sesuai dengan fasilitas yang ada. Persepsi harga dan lokasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Wisatawan cenderung merasa lebih puas ketika mereka merasa harga yang dibayar sebanding dengan layanan dan fasilitas yang diberikan. Lokasi yang strategis dan mudah diakses juga menjadi faktor utama dalam menarik wisatawan. Selain harga ada juga aspek lokasi objek wisata mudah diakses dan dekat dengan atraksi lainnya.

Aspek Persepsi Fasilitas

Sebagian besar responden setuju bahwa obyek wisata Telaga Potorono mempunyai fasilitas dan wahana tertata rapi dan dalam kondisi baik. Meskipun tidak menunjukkan pengaruh signifikan, fasilitas tetap berperan dalam kenyamanan wisatawan.

Peningkatan fasilitas seperti kebersihan, kenyamanan tempat, dan tersedia fasilitas pendukung lainnya dapat meningkatkan pengalaman wisatawan.

Kepuasan Wisatawan

Responden umumnya merasa puas dan berniat untuk mengunjungi kembali objek wisata ini serta merekomendasikannya kepada orang lain. Dengan demikian peneliti melakukan rekomendasi untuk peningkatan dari hasil analisis, disarankan untuk fokus pada peningkatan persepsi harga dan lokasi melalui strategi pemasaran yang tepat. Selain itu, penting untuk memperhatikan kualitas pelayanan dan fasilitas untuk meningkatkan pengalaman wisatawan secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi harga dan lokasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan, sementara kualitas pelayanan dan persepsi fasilitas tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Penelitian ini memberikan wawasan penting bagi pengelola wisata dalam meningkatkan pengalaman wisatawan di Desa Telaga Potorono.

PENUTUP

Berikut adalah kesimpulan dari hasil penelitian Studi Tentang Kepuasan Wisatawan Dari Pengembangan Eksplorasi Dan Eksistensi Potensi Wisata Wana Desa Telaga Potorono Bantul yang peneliti sebutkan di bawah ini :

1. Kepuasan Wisatawan: Penelitian menunjukkan bahwa persepsi harga dan lokasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan, sedangkan kualitas pelayanan dan persepsi fasilitas tidak menunjukkan pengaruh signifikan.
2. Aspek Kualitas Pelayanan: Meskipun tidak berpengaruh signifikan, kualitas pelayanan tetap menjadi elemen penting. Upaya harus dilakukan untuk meningkatkan layanan dan kepedulian petugas terhadap keluhan pengunjung.
3. Keselarasan antara Faktor-Faktor: Semua faktor yang diteliti saling berkaitan dan penting dalam menciptakan pengalaman wisata yang memuaskan bagi pengunjung, merefleksikan kolaborasi yang berhasil antara pemerintah desa dan masyarakat dalam mengelola destinasi wisata.

Saran yang dihasilkan dari penelitian ini, antar lain : selalu memperkuat kolaborasi antara pemerintah desa setempat dan masyarakat untuk mengelola potensi sumber daya alam dan aktivitas pariwisata secara holistik. Untuk meningkatkan daya tarik bagi wisatawan dan kepuasan mereka, penting untuk merinci jenis atraksi yang akan dikembangkan, seperti festival budaya, pameran kerajinan tangan, atau kegiatan ekowisata yang berfokus pada pelestarian lingkungan. Strategi implementasi dapat mencakup penyusunan rencana kerja yang melibatkan semua pemangku kepentingan, termasuk pelatihan untuk pengelola dalam merespons keluhan wisatawan secara efektif. Pelatihan ini tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga membangun hubungan yang lebih baik antara pengelola dan pengunjung.

REFERENSI

- Aliyah, Istijabatul, and Sabila Almas Andina. (2021). "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wisatawan Dalam Mengunjungi Wisata Budaya Candi Borobudur." *Cakra Wisata: Jurnal Pariwisata dan Budaya*, vol. 22, no. 3, pp. 27-38.
- Amerta, I. M. (2019). *Pengembangan Pariwisata Alternatif*. Scopindo Media Pustaka.
- Anonim. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 2009. Tentang Kepariwisataan*. Jakarta,.
- Apriliyanti, Ester, et al. (2020). "Pengaruh Daya Tarik Wisata, Citra Destinasi dan Sarana Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Citra Niaga Sebagai Pusat Cerminan Budaya Khas Kota Samarinda." *Jurnal Manajemen*, vol. 12, no. 1, pp. 145-153.
- Hakim, M Fathurrahman Nurul. (2019). "Potensi Dan Pengembangan Obyek Pariwisata Curug Jeglong Kabupaten Kendal Kabupaten Plantungan Jawa Tengah." *Journal of Tourism and Economic*, vol. 2, no. 1, , pp. 10-19.
- Kusumaningrum, Dian. (2009). "Persepsi Wisatawan Nusantara Terhadap Daya Tarik Wisata di Kota Palembang". Tesis PS. Magister Kajian Pariwisata, Universitas Gadjah Mada.
- Nuryanti, W. (1993). *Desa Wisata. Concept, Perspective and Challenge*. Gadjah Mada University Press,.
- Pendit, Nyoman S. (2006). *Ilmu Pariwisata*. PT. Pradnya Paramita,.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valarie A. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, Vol. 64 (Spring), pp. 12-40
- Rahma, Ade Mutia. (2018). "Analisis Kepuasan Wisatawan Dalam Melakukan Aktivitas Wisata Di Pantai Pangandaran." Vol. 15, no. 1, Apr. 2018, pp. 75-78.
- Sappawali, Andi Emmywati, et al. *Manajemen Daya Tarik Wisata Dan Kepuasan Kunjungan*. Chakti Pustaka Indonesia, 2022.
- Wijaya, Kadek Andre, et al. (2023). "Potensi Dan Strategi Pengembangan Pariwisata Di Pantai Kaluku." *Jurnal Pariwisata Parama*, vol. 4, no. 1, Juni 2023, pp. 1-9.
- Wijianto. (2024). "Strategi Pengembangan Wisata Alami Dalam Era Digitalisasi." *Jurnal Edunomika*, vol. 8, no. 2, tahun 2024.

BIODATA PENULIS

Wisnu Hadi, adalah dosen Universitas BSI Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Perhotelan. Saat ini aktif dalam berbagai penelitian terkait kepariwisataan serta Ekonomi Manajemen dan menjadi trainer pada beberapa Lembaga Pelatihan.

Atun Yulianto adalah dosen Universitas BSI Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Perhotelan. Saat ini aktif dalam berbagai penelitian terkait kepariwisataan dan menjadi Reviewer pada beberapa jurnal nasional.

Emmita Devi Hariputri adalah dosen Universitas BSI Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Perhotelan. Saat ini aktif dalam berbagai penelitian terkait kepariwisataan dan menjadi Reviewer pada beberapa jurnal nasional.