



Pengaruh Penerapan Sapta Pesona Terhadap Kepuasan Wisatawan di Lokasi Wisata Taman Muko-Muko Kecamatan Tanjung Raya Kabupaten Agam

Helga Sri Wahyuni¹, Hijriyantomi Suyuthie², Kasmita³

¹Universitas Negeri Padang

²Universitas Negeri Padang

³Universitas Negeri Padang

Email: helgasri312@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh ketidakpuasan wisatawan Taman Muko-Muko yang dipengaruhi oleh penerapan sapta pesona. Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Mengetahui Pengaruh Penerapan Sapta Pesona terhadap Kepuasan Wisatawan yang berkunjung ke Taman Muko-Muko, 2) Mendeskripsikan Penerapan Sapta Pesona di Taman Muko-Muko 3) Mendeskripsikan Kepuasan Wisatawan yang berkunjung Ke Taman Muko-Muko. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Penelitian ini dilakukan di objek wisata Taman Muko-Muko Kecamatan Tanjung Raya Kabupaten Agam. Populasi penelitian adalah wisatawan yang pernah berkunjung ke objek pariwisata Taman Muko-Muko dari bulan Januari sampai Juni 2022 dengan jumlah sebanyak 6135 orang. Pemilihan sampel penelitian menggunakan insidental sampling dengan jumlah sampel sebesar 84 orang. Pengumpulan data menggunakan angket model Skala Likert yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier sederhana yang di olah menggunakan bantuan program SPSS versi 22.00 Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) terdapat pengaruh Penerapan Sapta Pesona secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan sebesar 29,8%, 2) Penerapan Sapta Pesona berada pada kategori baik dengan perolehan tingkat capaian skor sebesar 82,85% dari skor ideal, 3) Kepuasan Wisatawan berada pada kategori baik dengan perolehan tingkat capaian skor sebesar 83,68% dari skor ideal.

Kata kunci: Penerapan Sapta Pesona, Kepuasan Wisatawan

ABSTRACT

This research was conducted of dissatisfaction of tourists at Taman Muko-Muko who are influenced by the application of sapta pesona. This research aims to: 1) Know the Effect of Sapta Pesona Application on Tourist Satisfaction Visiting Muko-Muko Park, 2) Describe the Application of Sapta Pesona in Muko-Muko Park 3) Describe Tourist Satisfaction Visiting Muko-Muko Park. Research type is quantitative research with a causal associative approach. This research was carried out at the Muko-Muko Park tourist attraction, Tanjung Raya District, Agam Regency. The research population was tourists who had visited the Muko-Muko Park tourist attraction from January to June 2022 with a total of 6135 people. Selection of research samples using incidental sampling with a total sample of 84 people. Data collection uses a Likert Scale model questionnaire that has been tested for validity and

reliability. The data analysis technique used simple linear regression analysis which was processed using the help of the SPSS version 22.00 program. The results showed that 1) there was a significant effect of the application of Sapta Pesona on tourist satisfaction of 29.8%, 2) the application of Sapta Pesona was in a good category with a level achievement score of 82.85% of the ideal score, 3) Tourist Satisfaction is in a good category with an achievement score of 83.68% of the ideal score.

Keywords: Application of Sapta Pesona, Tourist Satisfaction.

PENDAHULUAN

Propinsi Sumatera Barat merupakan salah satu daerah tujuan wisata di Indonesia yang memiliki keberagaman objek wisata, mulai dari objek wisata pantai, gunung, sungai serta danau. Keanekaragaman objek wisata tersebut menjadikan Propinsi Sumatera Barat sebagai daerah yang memiliki daya tarik untuk dikunjungi baik oleh wisatawan lokal, domestik, maupun asing. Keanekaragaman objek wisata tersebut tersebar diberbagai daerah di Sumatera Barat. Salah satunya adalah objek wisata Taman Muko-Muko yang berada di Kecamatan Tanjung Raya Kabupaten Agam.

Taman Muko-Muko ini merupakan salah satu objek wisata yang tergolong besar dan familiar dengan luas kurang lebih 4 Hektar. Taman Muko-Muko terletak di Nagari Koto Malintang Kecamatan Tanjung Raya Kabupaten Agam. Jaraknya kurang lebih 45 KM dari Kota Bukittinggi dan sekitar 15 KM dari Lubuk Basung, serta kurang lebih 120 KM dari Kota Padang. Taman Muko-Muko berjarak 40 menit dari kelok 44. Objek wisata Taman Muko-Muko yang di bangun semenjak tahun 1990 ini, menawarkan wisata alam yang memiliki pemandangan khas berupa Danau Maninjau yang indah. Dimana para wisatawan dapat melihat atau menikmati pemandangan Danau Maninjau dari jarak dekat. Strategisnya letak Taman Muko-Muko yang berada di pinggir jalan lintas, Lubuk Basung – Bukittinggi menjadi salah satu faktor yang ikut menyebabkan banyaknya wisatawan yang datang berkunjung untuk menikmati keindahan pemandangan Danau Maninjau.

Berdasarkan pengamatan awal yang peneliti lakukan di lapangan, diketahui bahwa sebagian besar wisatawan yang berkunjung menyatakan ketidaksesuaian harapan mereka terhadap objek wisata Taman Muko-Muko. Secara spesifik wisatawan mengeluhkan ketidaksesuaian harapan mereka terhadap fasilitas pendukung yang ada, seperti parkir, mushalla, dan toilet yang tidak bersih. Keluhan ketidaksesuaian harapan wisatawan ini didukung oleh hasil pengamatan peneliti yang mendapati bahwa fasilitas tempat sampah masih sangat minim. Selanjutnya wisatawan juga mengeluhkan ketidaksesuaian harapan mereka terhadap arus informasi yang tersedia, mereka mengeluhkan tidak adanya papan label atau denah lokasi wisata yang tersedia sehingga hal ini menjadi penyebab gagap atau susah mereka menemukan fasilitas pendukung seperti mushalla dan toilet, apalagi ini merupakan kunjungan pertama yang mereka lakukan. Seiring dengan itu, wisatawan juga mengeluh adanya ketidaksesuaian harapan mereka terhadap retribusi atau *entrance fee* yang dibayarkan dengan fasilitas permainan yang mereka terima dikarenakan masih sedikitnya arena permainan yang tersedia.

Wisatawan mengeluhkan bahwa retribusi yang dibayarkan tidak sebanding dengan jumlah arena permainan yang disediakan. Selanjutnya, wisatawan juga mengeluhkan ketidaksesuaian harapan mereka terhadap pelayanan yang ditunjukkan oleh petugas wisata Taman Muko-Muko. Wisatawan mengeluh bahwa petugas cenderung menampilkan perilaku yang terkesan cuek atau kurang peduli ketika wisatawan berkomunikasi menanyakan letak fasilitas pendukung seperti mushalla dan toilet.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan dan merujuk pada keluhan yang disampaikan oleh wisatawan tentang objek wisata Taman Muko-Muko di atas, jika tidak ditindak lanjuti maka dikhawatirkan akan berdampak pada banyaknya wisatawan yang tidak akan datang kembali atau bahkan tidak merekomendasikan objek wisata ini kepada orang lain. Oleh karena itu perlu dilakukan upaya untuk menindaklanjuti ketidakpuasan wisatawan ini. Jika melihat secara seksama keluhan-keluhan yang disampaikan wisatawan, akan terlihat bahwa keluhan ketidakpuasan wisatawan terhadap Taman Muko-Muko ini ada kaitannya dengan tujuh aspek sapta pesona, yaitu: 1) rasa aman, 2) adanya

ketertiban, 3) lingkungan yang bersih, 4) suasana sejuk, 5) keindahan, 6) keramahtamahan, dan 7) menciptakan kenangan.

Sapta pesona merupakan sebuah penjabaran sebuah konsep untuk sadar wisata dengan harapan adanya *support* dan peran aktif dari masyarakat lingkungan sekitar objek wisata untuk senantiasa berupaya menciptakan lingkungan serta suasana yang kondusif agar dapat mendorong meningkatkan industri pariwisata, melalui perwujudan aspek keamanan, ketertiban, kebersihan, suasana sejuk, keindahan, keramahan dan unsur menciptakan kenangan [1].

Sedangkan yang dimaksud dengan kepuasan wisatawan adalah sebuah respon dari perilaku yang ditampilkan pelanggan dengan cara mengkomparasikan antara kinerja dan hasil dari suatu produk ataupun jasa yang dirasakan [2]. Dengan demikian jika hasil yang dirasakan itu di bawah harapan, maka wisatawan akan merasakan kecewa, kurang puas maupun rasa tidak puas. Demikian pula sebaliknya jika wisatawan merasakan sudah sesuai dengan harapan, maka mereka akan merasakan puas, dan jika kinerja atau hasilnya melebihi harapan maka wisatawan akan merasa sangat puas.

Kepuasan yang didapatkan wisatawan saat berkunjung ke suatu daya tarik wisata akan berdampak positif bagi tempat tersebut kedepannya [3]. Wisatawan akan berbagi pengalaman dari kepuasan yang dirasakannya atau pun sebaliknya [4]. Pengalaman positif atau kepuasan yang dirasakan akan membuat wisatawan berkeinginan untuk berkunjung Kembali ke tempat tersebut [5][6][7], atau merekomendasikan tempat tersebut ke orang lain seperti keluarga, teman maupun melalui social media yang sering terjadi sekarang ini [8][9][10][11]. Oleh karena itu penelitian ini diperlukan dengan tujuan mengukur seberapa besar pengaruh dari penerapan Sapta Pesona terhadap Kepuasan wisatawan yang datang ke objek wisata taman muko-muko Kabupaten Agam.

METODOLOGI

Dilihat dari jenis data penelitian ndan analisis yang akan dilakukan maka penelitian ini tergolong ke dalam penelitian kuantitatif. Penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu Penerapan Sapta Pesona (X) dan Kepuasan Wisatawan (Y). Populasi dari penelitian ini yaitu semua wisatawan yang pernah mengunjungi Taman Muko-Muko. [12] menyatakan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Pengambilan sampel penelitian dilakukan dengan teknik *Non probability sampling* [13], dengan jenis pendekatan yang digunakan adalah *insidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 84 orang responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner atau angket dengan menggunakan skala likert, dimana terdapat lima (5) pilihan jawaban (sangat setuju – sangat tidak setuju). Kuesioner tersebut telah melalui uji *pilot test* berupa uji validitas dan reliabilitas [14]. Sementara itu untuk pengujian hipotesis pada penelitian ini adalah uji regresi linier sederhana [15].

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Penerapan Sapta Pesona

Hasil analisis tingkat capaian responden setiap indikator penerapan sapta pesona dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Tingkat Capaian Responden untuk Setiap Indikator Penerapan Sapta Pesona

No.	Indikator	Skor Ideal	Skor Rata-Rata	%Tingkat Capaian Responden	Kategori
1	Aman	40	31,43	78,58%	Cukup
2	Tertib	25	20,99	83,96%	Baik
3	Bersih	25	19,44	77,76%	Cukup
4	Sejuk	20	16,68	83,40%	Baik
5	Indah	30	26,14	87,13%	Baik
6	Ramah Tamah	10	9,36	93,60%	Sangat Baik
7	Kenangan	15	12,67	84,46%	Baik
8	Penerapan Sapta Pesona	165	136,70	82,85%	Baik

2. Kepuasan Wisatawan

Hasil analisis tingkat capaian responden setiap indikator kepuasan wisatawan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Tingkat Capaian Responden untuk Setiap Indikator Kepuasan Wisatawan

No.	Indikator	Skor Ideal	Skor Rata-Rata	%Tingkat Capaian Responden	Kategori
1	Kesesuaian harapan wisatawan	35	29,25	83,57%	Baik
2	Berminat untuk berkunjung kembali	15	12,89	85,95%	Baik
3	Merekomendasikan tempat wisata kepada orang lain	25	20,62	82,48%	Baik
4	Kepuasan Wisatawan secara keseluruhan	75	62,76	83,68%	Baik

3. Pengujian Hipotesis

Hipotesis yang diuji dalam penelitian ini adalah hipotesis alternatif yang berbunyi “ terdapat pengaruh penerapan sapta pesona terhadap kepuasan wisatawan Taman Muko-Muko Kecamatan Tanjung Raya Kabupaten Agam”. Hasil perhitungan diperoleh koefisien korelasi penerapan sapta pesona dengan kepuasan wisatawan sebesar 0,545. Rangkuman hasil analisis dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Rangkuman Hasil Analisis Korelasi antara Variabel Penerapan Sapta Pesona dengan Kepuasan Wisatawan.

Korelasi	Koefisien Korelasi (r)	Koefisien Determinasi (r ²)	Sig.
r _{xy}	0,545	0,298	0,001

Hasil perhitungan pada Tabel 3 di atas menunjukkan bahwa koefisien korelasi (r_{xy}) = 0,545 dengan nilai Sig. 0,001 < 0,05. Artinya, terdapat pengaruh yang signifikan antara penerapan sapta pesona dengan kepuasan wisatawan. Besarnya koefisien determinasi (r^2) adalah 0,298 yang dapat diartikan bahwa besaran pengaruh penerapan sapta Pesona terhadap Kepuasan wisatawan terprediksi sebesar 29,8%, sedangkan 70,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak dikaji dalam penelitian ini

Untuk mengetahui apakah hubungan atau pengaruh penerapan sapta pesona dengan kepuasan wisatawan itu bersifat prediktif atau tidaknya maka dilakukan analisis regresi sederhana. Hasil perhitungan dapat dilihat pada Tabel 4:

Tabel 4. Rangkuman Hasil Analisis Regresi Variabel Penerapan Sapta Pesona terhadap Kepuasan Wisatawan

Sumber	Jumlah Kuadrat	dk	Rata-rata Jumlah Kuadrat	F _{hitung}	Sig.
Regresi	780,512	81	780,512	34,732	0,001
Residu	1842,726	82	22,472		
Total	2623,238	83			

Hasil perhitungan Tabel 4 di atas menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} 34,732 dengan perolehan nilai Sig. 0,001 < 0,05. Dengan demikian dapat diartikan bahwa penerapan Sapta Pesona dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan wisatawan yang berkunjung ke objek wisata taman Muko-muko.

Untuk berikutnya, tahapan yang dilakukan adalah uji keberartian koefisien regresi dimana rangkuman dari hasil analisisnya dapat dilihat pada tabel 5:

Tabel 5. Rangkuman Hasil untuk Uji Koefisien Regresi Penerapan Sapta Pesona terhadap Kepuasan Wisatawan

Sumber	Koefisien	t	Sig.
Konstanta	7,508	0,800	0,026
Penerapan Sapta Pesona	0,404	5,893	0,001

Dari tabel di atas terlihat bahwa nilai *t* koefisien regresi 5,893 dan taraf signifikansi 0,001 < 0,05. Ini berarti bahwa koefisien regresi 0,404 adalah signifikan dan dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan wisatawan. Sesuai dengan hasil analisis yang dilakukan diperoleh persamaan regresi

$$\hat{Y} = 7,508 + 0,404 X.$$

Berdasarkan hasil pengujian yang keseluruhannya signifikan maka hipotesis yang berbunyi “terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari penerapan sapta pesona terhadap kepuasan wisatawan Taman Muko-Muko Kecamatan Tanjung Raya Kabupaten Agam” dapat diterima dalam taraf signifikansi 95% . Dimana, setiap terjadi peningkatan sebesar 1 satuan penerapan sapta pesona maka akan meningkatkan 0,404 satuan kepuasan wisatawan.

B. Pembahasan

1. Penerapan Sapta Pesona (X)

Berdasarkan uraian hasil analisis temuan penelitian untuk variabel penerapan sapta pesona ini terlihat bahwa secara umum penerapan sapta pesona di objek wisata Taman Muko-Muko sudah terlaksana dengan baik. Namun, jika dilihat dari masing-masing indikatornya masih terdapat dua indikator yang penerapannya berada pada kategori cukup, yaitu indikator bersih dan aman. Artinya, berdasarkan pandangan atau persepsi wisatawan yang berkunjung ke Taman Muko-Muko untuk kebersihan dan keamanan objek wisata Taman Muko-Muko perlu untuk ditingkatkan atau diperbaiki menjadi lebih baik lagi.

Adapun upaya yang bisa dilakukan dalam rangka meningkatkan kebersihan diantaranya adalah dengan menyediakan tempat sampah di beberapa titik lokasi wisata. Selain itu dengan menghimbau wisatawan untuk ikut berpartisipasi aktif dalam menjaga kebersihan lingkungan objek wisata Taman Muko-Muko dengan cara membuang sampah pada tempat yang disediakan

serta tidak mencoret atau merusak sarana prasarana yang ada juga merupakan bentuk upaya untuk meningkatkan kebersihan objek wisata Taman Muko-Muko.

Selanjutnya temuan penelitian juga mengungkapkan bahwa untuk indikator aman diketahui masih berada pada kategori cukup dalam penerapannya. Artinya perlu sebuah upaya untuk meningkatkan aspek aman ini agar berada pada kategori yang lebih baik lagi [16]. Adapun upaya yang dapat dilakukan diantaranya dengan cara menempatkan petugas keamanan di beberapa titik lokasi sehingga dengan keberadaan petugas di beberapa titik lokasi tersebut dapat meningkatkan rasa aman dalam diri wisatawan agar terhindar dari ancaman kejahatan seperti copet dan jambret.

Senada dengan pendapat [17] keamanan di uraikan melalui keamanan dari ancaman kecelakaan alam, keamanan dalam menggunakan fasilitas yang ada di objek wisata, keamanan kendaraan di area parkir, ketersediaan pos keamanan dan kesiagaan petugas dalam memantau aktifitas pengunjung serta keamanan dari akses menuju objek wisata. Selain itu, dengan menerapkan protokol kesehatan yang ketat dalam lingkungan objek wisata Taman Muko-Muko juga merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan rasa aman dalam diri wisatawan agar terhindar dari penyebaran penyakit menular[18].

Hasil analisis data variabel sapta pesona juga mengungkapkan bahwa indikator ramah tamah berada pada kategori sangat baik. Artinya, wisatawan yang berkunjung ke Taman Muko-Muko memiliki pandangan umum bahwa petugas Taman Muko-Muko bersikap ramah yang tercermin dari sikap mereka yang menerapkan 3S (senyum, Salam, dan Sapa) dalam melayani wisatawan yang berkunjung. Hal ini merupakan aspek positif yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan agar menjadi lebih baik ke depannya. Pelayan yang baik tentunya juga dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan yang berkunjung ke objek wisata Taman Muko-muko[19][20][21].

2. Kepuasan Wisatawan (Y)

Untuk tingkat kepuasan wisatawan dapat dijelaskan bahwa tingkat capaian responden terhadap kepuasan wisatawan berada pada kategori baik (83,68% dari skor ideal). Lebih rinci dapat diuraikan bahwa untuk indikator pertama yaitu kesesuaian harapan wisatawan sudah berada pada kategori baik dengan tingkat capaian sebesar 83,57% dari skor ideal, dan untuk indikator kedua yaitu berminat untuk berkunjung kembali juga sudah berada pada kategori baik dengan tingkat capaian sebesar 85,95% dari skor ideal.

Selanjutnya untuk indikator ketiga yaitu merekomendasikan tempat wisata kepada orang lain juga sudah berada pada kategori baik dengan tingkat capaian responden sebesar 82,48% dari skor ideal. Meskipun hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan wisatawan sudah berada pada kategori baik, akan tetapi pengelola objek wisata Taman Muko-Muko tidak boleh lengah dan tetaplah harus berupaya untuk meningkatkan kepuasan wisatawan ini agar menjadi lebih baik lagi atau menjadi sangat baik.

Banyak upaya yang dapat dilakukan pengelola untuk meningkatkan kepuasan wisatawan di Taman Muko-Muko ini. Dengan tingginya tingkat kepuasan tentunya juga akan meningkatkan kunjungan wisatawan seperti yang di kemukakan oleh [22]. Untuk meningkatkan kepuasan wisatawan itu salah satunya dapat dilakukan melalui penerapan sapta pesona. Menurut pendapat [23] bahwa Sapta Pesona berpengaruh secara nyata terhadap Kepuasan Wisatawan. Hal ini bermakna bahwa segala upaya yang dilakukan upaya mengoptimalkan implementasi sapta pesona pada objek wisata, maka hal ini akan mempengaruhi kepuasan wisatawan dengan sendirinya [24].

Kepuasan dari wisatawan merupakan tujuan dari pengelolaan suatu objek wisata. Kepuasan wisatawan yang berkunjung hanya bisa tercapai apabila apa yang di ekspektasikan atau diharapkan oleh mereka sesuai dengan apa yang mereka dapatkan saat datang berkunjung ke objek wisata tersebut [25][26]. Sesuai dengan temuan penelitian yang dilakukan ini, ditemukan bahwa variabel penerapan sapta pesona dapat digunakan untuk memprediksi variabel kepuasan wisatawan.

3. Pengaruh Penerapan Sapta Pesona Terhadap Kepuasan Wisatawan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel penerapan sapta pesona berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan wisatawan. Besarnya pengaruh yang penerapan sapta pesona terhadap kepuasan wisatawan adalah sebesar 29,8%, sedangkan sisanya sebesar 70,2% merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini. Selanjutnya, dari hasil analisis diperoleh persamaan regresi antara variabel penerapan sapta pesona dengan variabel kepuasan wisatawan yaitu $\hat{Y} = 7,508 + 0,404 X$. Hal ini menunjukkan bahwa pada saat variabel penerapan sapta pesona belum memberikan pengaruh terhadap kepuasan wisatawan, nilai variabel kepuasan wisatawan akan berubah sebesar $7,508 + 0,404$ (satu satuan).

Persamaan regresi tersebut telah memberikan gambaran bahwa penerapan sapta pesona berpengaruh besar terhadap peningkatan kepuasan dari wisatawan. Hal ini senada dengan pendapat [27] yang menyatakan bahwa Sapta Pesona berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Lebih lanjut [28] mempertegas bahwa implementasi Sapta Pesona memberikan pengaruh yang tinggi terhadap rasa puas pengunjung ketika berada pada objek wisata tersebut.

Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa semakin baik atau tinggi penerapan Sapta Pesona pada objek wisata maka kepuasan pengunjung juga akan semakin tinggi. Artinya, jika ingin memprediksi atau meningkatkan kepuasan wisatawan dapat dilakukan melalui peningkatan variabel penerapan sapta pesona. Dengan demikian dapat dipahami bahwa apabila penerapan sapta pesona mengalami peningkatan maka akan berdampak pula terhadap meningkatnya kepuasan wisatawan.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil analisis dari data penelitian yang sudah diuraikan di atas, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan berikut ini:

- (1) Kepuasan wisatawan yang telah berkunjung ke objek wisata Taman Muko-Muko secara umum sudah berada pada kategori baik dengan tingkat capaian skor sebesar 83,68%.
- (2) Penerapan sapta pesona di Taman Muko-Muko secara keseluruhan telah terlaksana dengan baik. Dengan tingkat capaian skor sebesar 82,85%.
- (3) Hasil analisis data penelitian mengungkapkan bahwa penerapan sapta pesona berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan sebesar 29,8%. Adapun nilai regresinya adalah sebesar 0,404 dengan nilai Sig. $0,001 < 0,05$.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Menbudpar, "Peraturan Menteri Nomor PM.04/UM.001/MKP/2008 tentang Sadar Wisata," vol. 49, 2008.
- [2] R. S. N. Wafa, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Dreamland Kecamatan Ajibarang Kabupaten Banyumas," *Epository.Iainpurwokerto.Ac.Id*, vol. 25, p. 25, 2017.
- [3] Suci Sandi Wachyuni¹ and K. Wiweka², "KEPUASAN WISATAWAN DALAM PENGGUNAAN E-COMMERCE AGODA DALAM PEMESANAN HOTEL," *J. Tour. Destin. attraktion*, vol. 8, no. 1, pp. 61–70, 2020, doi: <https://doi.org/10.35814/tourism.v8i1.1366>.
- [4] D. Sterchele, "Memorable tourism experiences and their consequences: An interaction ritual (IR) theory approach," *Ann. Tour. Res.*, vol. 81, p. 102847, 2020, doi: <https://doi.org/10.1016/j.annals.2019.102847>.

- [5] Y. Abrian and A. Adrian, "The Effect of Customer Experience on Repurchase Intention with Variety Seeking as Variable Moderation at 4-Star Hotels," *J. Pendidik. Teknol. Kejuru.*, vol. 4, no. 3, pp. 75–79, 2021, doi: <https://doi.org/10.24036/jptk.v4i3.21723>.
- [6] R. Setiawan and D. A. Kurniawan, "Analisis Tourist Experience Terhadap Revisit Intention pada Objek Wisata Air Panas Se Kabupaten Garut," *Bus. Innov. Entrep. J.*, vol. 1, no. 3, pp. 175–180, 2019, doi: [10.35899/biej.v1i3.70](https://doi.org/10.35899/biej.v1i3.70).
- [7] N. P. Afifah and Y. Abrian, "Pengaruh Customer Experience Terhadap Repurchase Intention Pada Coffe Shop V-COFFEE di Kota Padang," *J. Kaji. PARIWISATA DAN BISNIS PERHOTELAN*, vol. 2, no. 2, pp. 143–149, 2021, doi: <https://doi.org/10.24036/jkpbp.v2i2.26972>.
- [8] W. R. Situmorang, E. S. Rini, and B. K. F. Sembiring, "The Effect of Social Media, Servicescape and Customer Experience on Revisit Intention with The Visitor Satisfaction as an Intervening Variables in The Tree House on Tourism Habitat Pamah Semelir Langkat Regency," *Int. J. Res. Rev.*, vol. 7, no. 2, 2020, [Online]. Available: www.ijrrjournal.com.
- [9] J. W. C. Wong, I. K. W. Lai, and Z. Tao, "Sharing memorable tourism experiences on mobile social media and how it influences further travel decisions," *Curr. Issues Tour.*, vol. 23, no. 14, pp. 1773–1787, Jul. 2020, doi: [10.1080/13683500.2019.1649372](https://doi.org/10.1080/13683500.2019.1649372).
- [10] B. Yang, Y. Liu, Y. Liang, and M. Tang, "Exploiting user experience from online customer reviews for product design," *Int. J. Inf. Manage.*, vol. 46, pp. 173–186, 2019, doi: <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.12.006>.
- [11] E. Sthapit, P. Björk, D. N. Coudounaris, and J. Jiménez-Barreto, "Memorable Halal Tourism Experience and Its Effects on Place Attachment," *Int. J. Hosp. Tour. Adm.*, pp. 1–27, Oct. 2022, doi: [10.1080/15256480.2022.2135666](https://doi.org/10.1080/15256480.2022.2135666).
- [12] Sugiyono, "Metode Penelitian Administrasi," in *Alfabeta, Bandung*, vol. 0, no. 0, 2021, p. 90.
- [13] B. Sumargo, *Teknik Sampling*, 1st ed. Jakarta: UNJ Press, 2020.
- [14] J. F. Hair, A. H. Money, P. Samouel, and M. Page, "Research Methods for Business," *Educ. + Train.*, vol. 49, no. 4, pp. 336–337, Jan. 2007, doi: [10.1108/et.2007.49.4.336.2](https://doi.org/10.1108/et.2007.49.4.336.2).
- [15] J. F. Hair, *Multivariate Data Analysis*. Georgia, USA: Kennesaw State University, 2009.
- [16] Aditia Heriyantara, K. Kasmita, and Waryono Waryono, "Pengelolaan Sapta Pesona di Objek Wisata Pantai Padang," *J. Home Econ. Tour.*, vol. 10, no. 3, 2015, [Online]. Available: <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/jhet/issue/view/627>.
- [17] T. Sugiarti and M. Fikri, "Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap Sapta Pesona Wisata Air Terjun Sedudo," *J. Ekon. Pertan. dan Agribisnis*, vol. 5, no. 1, pp. 245–256, 2021, doi: [10.21776/ub.jepa.2021.005.01.23](https://doi.org/10.21776/ub.jepa.2021.005.01.23).
- [18] W. S. Astini and H. Suyuthie, "Strategi Pemasaran di Hotel Four Points by Sheraton Jakarta," *J. Kaji. PARIWISATA DAN BISNIS PERHOTELAN*, vol. 2, no. 2, pp. 116–126, 2021, doi: <https://doi.org/10.24036/jkpbp.v2i2.29372>.
- [19] L. Eva and K. Kasmita, "Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Tamu Menginap di UNP Hotel & Convention," *J. Kaji. PARIWISATA DAN BISNIS PERHOTELAN*, vol. 2, no. 1, pp. 59–66, 2021, doi: <https://doi.org/10.24036/jkpbp.v2i1.26072>.
- [20] U. Walter, B. Edvardsson, and Å. Öström, "Drivers of customers' service experiences: A study in the restaurant industry," *Manag. Serv. Qual.*, vol. 20, no. 3, pp. 236–258, 2010, doi: [10.1108/09604521011041961](https://doi.org/10.1108/09604521011041961).
- [21] F. Tjiptono and G. Chandra, "Service, Quality & Satisfaction," in *Edisi 4*, 2011.

- [22] N. U. Pangat, “Pengaruh Program Sapta Pesona Dan Fasilitas Terhadap Tingkat Kunjungan Wisatawan Pada Objek Wisata,” vol. 5, no. 3, pp. 68–77, 2021.
- [23] I. M. B. Wisnawa, “Sekolah Tinggi Pariwisata Triatma Jaya ISSN : 288-815 47Jurnal Perhotelan dan Pariwisata Januari- Juni 2020, Vol.10 No.1 halaman | PERSEPSI WISATAWAN BALI TERHADAP SAPTA PESONA, SUSTAINABILITY DAN KEPUASAN BERWISATA DI THAILAND,” *J. Perhotelan dan Pariwisata*, vol. 8, no. 75, pp. 147–154, 2020.
- [24] L. Nasution, S. Anom, and A. Karim, “Pengaruh Program Sapta Pesona Dan Fasilitas Terhadap tingkat Kunjungan Objek Wisata T-Gardendi Kecamatan Deli Tua Kabupaten Deli Serdang,” *J. Darma Agung*, vol. 28, no. 2, p. 211, 2020, doi: 10.46930/ojsuda.v28i2.627.
- [25] J. . Mowen and M. Minor, *Perilaku konsumen*. Jakarta: Erlangga, 2012.
- [26] L. . Schiffman, L.G., & Kanuk, *Consumer Behaviour*. Pearson Prentice Hall, 2010.
- [27] Mega Sepriyanti Gede, “Pengaruh Penerapan Sapta Pesona terhadap Kepuasan Pengunjung di Pantai Istana Amal Kabupaten Penajam Paser Utara,” *J. Kaji. dan Terap. Pariwisata*, vol. 2, no. 2, pp. 9–17, 2022, doi: 10.53356/diparojs.v2i2.53.
- [28] E. Nurwati and L. Fitri, “Pengaruh Produk Dan Sapta Pesona Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Kawasan Kota Tua Jakarta,” *Eduturisma*, vol. 3, no. 2, pp. 58–66, 2019.