



Pengaruh Pengalaman Menginap Berbasis Alam Terhadap Kepuasan Tamu Di Imelda Resort Air Manis Padang

Rafinas¹, Pasaribu², Dendy Rully Putra³

^{1,2}Universitas Negeri Padang

³Imelda Resort Air Manis Padang

E-mail : rafinas@student.unp.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman menginap berbasis alam, tingkat kepuasan tamu, serta pengaruh pengalaman menginap berbasis alam terhadap kepuasan tamu di Imelda Resort Air Manis Padang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif kausal. Populasi penelitian berjumlah 1.728 tamu, dengan sampel sebanyak 95 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala *Likert* dan dianalisis menggunakan analisis deskriptif, regresi linear sederhana, uji t, uji F, serta uji koefisien determinasi dengan bantuan SPSS versi 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman menginap berbasis alam dan kepuasan tamu berada pada kategori baik. Analisis data menunjukkan bahwa pengalaman menginap berbasis alam berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu dengan kontribusi sebesar 52,3%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Temuan ini menunjukkan bahwa pengalaman menginap berbasis alam merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan tamu di Imelda Resort Air Manis Padang.

Kata kunci: Pengalaman menginap berbasis alam, kepuasan tamu, resort berbasis alam, Imelda Resort Air Manis Padang.

Abstract

This study aims to analyze nature-based stay experiences, guest satisfaction levels, and the influence of nature-based stay experiences on guest satisfaction at Imelda Resort Air Manis Padang. This research employed a quantitative approach using a causal associative method. The population consisted of 1,728 guests, and a sample of 95 respondents was selected through purposive sampling. Data were collected using a Likert-scale questionnaire and analyzed through descriptive analysis, simple linear regression, the t-test, the F-test, and the coefficient of determination test using SPSS version 27. The findings indicate that both nature-based stay experiences and guest satisfaction were categorized as good. The results also reveal that nature-based stay experiences have a positive and significant effect on guest satisfaction, contributing 52.3%, while the remaining percentage is influenced by other factors beyond the scope of this study. These findings suggest that nature-based stay experiences play an important role in enhancing guest satisfaction at Imelda Resort Air Manis Padang.

Keywords: *Nature-based stay experience; guest satisfaction; nature-based resort; Imelda Resort Air Manis Padang.*

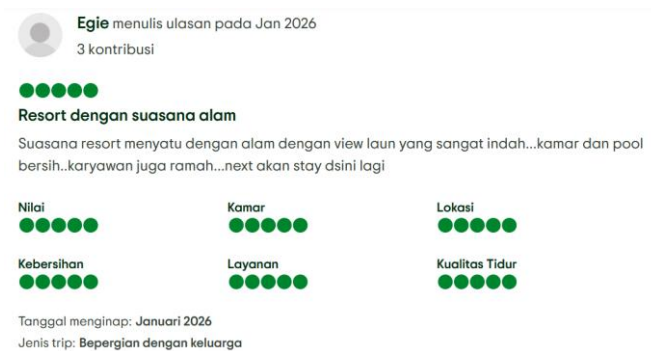
PENDAHULUAN

Perkembangan industri pariwisata mendorong perubahan preferensi wisatawan dalam memilih akomodasi. Wisatawan tidak lagi hanya membutuhkan tempat menginap, tetapi juga menginginkan pengalaman yang memberikan kenyamanan, relaksasi, dan keterlibatan dengan lingkungan alami. Oleh karena itu, konsep *nature-based accommodation* semakin berkembang sebagai bagian dari implementasi pariwisata berkelanjutan. Pengalaman menginap berbasis alam dipandang mampu meningkatkan kualitas pengalaman wisata sekaligus membentuk kepuasan tamu melalui suasana yang tenang, lingkungan yang asri, dan interaksi dengan alam [1].

Kawasan Pantai Air Manis merupakan salah satu wilayah yang dikembangkan sebagai destinasi pariwisata berbasis alam di Kota Padang sesuai Peraturan Wali Kota Padang Nomor 46 Tahun 2020. Salah satu akomodasi yang mendukung pengembangan kawasan tersebut adalah Imelda Resort Air Manis Padang yang menawarkan konsep *resort* berbasis alam melalui pemanfaatan lanskap pantai dan perbukitan, desain bangunan yang menyatu dengan lingkungan, serta suasana yang mendukung aktivitas rekreasi di alam terbuka. Sebagai *resort* yang mengusung konsep tersebut, kualitas pengalaman menginap menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan tamu. Sejalan dengan itu di platform trip advisor terdapat banyak ulasan positif mengenai pengalaman menginap yang di rasakan oleh tamu terutama mengenai lingkungan yang alami dan view yang indah tetapi belum ada penelitian teoritis yang mengkaji tentang fenomena ini, sehingga penelitian ini diperlukan untuk mengetahui secara aktual bagaimana pengaruh pengalaman menginap berbasis alam terhadap kepuasan tamu di imelda resort.



Gambar 1. Kesesuaian harapan



Gambar 2. Minat berkunjung kembali



Gambar 3. Kesiadian merekomendasikan

Secara garis besar ulasan positif yang diberikan oleh tamu berorientasi pada lingkungan yang alami akan tetapi konsep pengalaman menginap berbasis alam bukan sekedar memiliki lingkungan yang alami akan tetapi harus berorientasi pada beberapa indikator penting seperti yang di jelaskan pada penelitian terdahulu. Kumaji dkk. [2] menjelaskan bahwa akomodasi berbasis alam harus mampu menghadirkan pengalaman yang dekat dengan lingkungan alami melalui penerapan prinsip keberlanjutan dan integrasi dengan alam. Agapito dan Sigala [3] mengemukakan bahwa *sensory experience*, *emotional experience*, *social experience*, serta *service and facility experience* merupakan dimensi penting dalam membentuk pengalaman tamu. Sementara itu, Sthapit et al. [4] menambahkan bahwa *interaction with nature*, *activity-based experience*, serta *environmental appreciation and authenticity* berkontribusi terhadap terciptanya pengalaman menginap yang berkesan. Di sisi lain, kepuasan tamu diukur melalui kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesiadian merekomendasikan destinasi kepada orang lain [5].

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada pengalaman wisata (*tourism experience*) atau *customer experience* secara umum. Penelitian yang secara khusus mengkaji pengalaman menginap berbasis alam (*nature-based stay experience*) sebagai faktor yang memengaruhi kepuasan tamu pada resort berbasis alam masih relatif terbatas. Selain itu, penelitian sebelumnya belum banyak mengintegrasikan dimensi *sensory experience*, *emotional experience*, *social experience*, *service and facility experience*, *interaction with nature*, *activity-based experience*, serta *environmental appreciation and authenticity* dalam satu model penelitian yang komprehensif. Keterbatasan lainnya adalah masih minimnya penelitian empiris yang dilakukan pada resort berbasis alam di Sumatera Barat, khususnya Imelda Resort Air Manis Padang yang memiliki karakteristik kawasan pesisir dan perbukitan.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini menawarkan kontribusi dengan menganalisis pengaruh pengalaman menginap berbasis alam terhadap kepuasan tamu melalui integrasi ketujuh dimensi pengalaman berbasis alam dalam konteks *resort* berbasis alam di Sumatera Barat. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai *nature-based stay experience* sekaligus memberikan bukti empiris yang dapat menjadi masukan bagi pengelola *resort* dalam meningkatkan kualitas pengalaman menginap dan kepuasan tamu.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman menginap berbasis alam, tingkat kepuasan tamu, serta pengaruh pengalaman menginap berbasis alam terhadap kepuasan tamu di Imelda Resort Air Manis Padang.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif kausal untuk menganalisis pengaruh pengalaman menginap berbasis alam terhadap kepuasan tamu di Imelda Resort Air Manis Padang. Penelitian dilaksanakan pada April–Juli 2026. Populasi penelitian berjumlah 1.728 tamu yang menginap selama periode Oktober 2025 hingga Maret 2026. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin karena penelitian ini melibatkan populasi yang besar, sedangkan karakteristik populasi secara terperinci belum diketahui. Rumus Slovin digunakan untuk memperoleh jumlah sampel yang representatif dengan tingkat kesalahan tertentu sehingga hasil penelitian tetap dapat menggambarkan kondisi populasi secara umum [6].

Penelitian ini menggunakan tingkat kesalahan (*margin of error*) sebesar 10% dengan mempertimbangkan keterbatasan waktu, biaya, dan jangkauan penelitian. Selain itu, penggunaan tingkat kesalahan sebesar 10% masih dapat diterima dalam penelitian kuantitatif yang bersifat eksploratif dan deskriptif, khususnya ketika penelitian dilakukan pada populasi yang relatif besar. Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin, diperoleh jumlah sampel sebanyak 95 responden yang selanjutnya dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Adapun kriteria responden dalam penelitian ini meliputi tamu yang pernah atau sedang menginap di Imelda Resort Air Manis Padang dalam kurun waktu enam bulan terakhir, berusia minimal 17 tahun.

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner menggunakan skala *Likert* lima poin, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen perusahaan dan literatur yang relevan. Variabel independen adalah pengalaman menginap berbasis alam yang diukur melalui tujuh indikator, yaitu *sensory experience*, *emotional experience*, *social experience*, *service and facility experience*, *interaction with nature*, *activity-based experience*, serta *environmental appreciation and authenticity*. Variabel dependen adalah kepuasan tamu yang diukur berdasarkan indikator kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan, seperti yang disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1. Skala Likert

Skor	Keterangan
5	Sangat Setuju
4	Setuju
3	Netral
2	Tidak Setuju
1	Sangat Tidak Setuju

Tabel 2. Kisi Kisi Variabel

Variabel	Indikator	Sub Indikator
----------	-----------	---------------

Kepuasan Tamu (Y) <i>Tjiptono [5]</i>	Kesesuaian Harapan	Kesesuaian pelayanan dengan harapan tamu
		Kesesuaian suasana alam dengan ekspektasi tamu
	Minat Berkunjung Kembali	Keinginan menginap kembali di resort berbasis alam
		Ketertarikan menikmati kembali suasana alami
	Kesediaan Merekomendasikan	Kesediaan merekomendasikan kepada orang lain
		Kesediaan menceritakan pengalaman menginap positif
Pengalaman Menginap Berbasis Alam (X) <i>Agapito & Sigala [3]</i> <i>Sthapit et al. [4]</i>	Sensory Experience berbasis alam	Kenyamanan fisik
		Kualitas lingkungan alami
		Visual/pemandangan
	Emotional Experience	Rasa rileks
		Kepuasan emosional
		Ketenangan pikiran
	Social Experience	Interaksi dengan staf
		Keramahan pelayanan
		Kenyamanan interaksi
	Service & Facility Experience	Kualitas pelayanan
		Kelengkapan fasilitas
		Kenyamanan fasilitas
	Interaction with Nature	Akses ke alam
		Kedekatan dengan alam
		Keterlibatan langsung
	Activity-Based Experience	Partisipasi aktivitas
		Variasi aktivitas
		Keterlibatan wisata
	Environmental Appreciation & Authenticity	Apresiasi lingkungan
		Keaslian pengalaman
		Keunikan pengalaman

Analisis data dilakukan menggunakan IBM SPSS Statistics 27 melalui analisis deskriptif, uji normalitas, uji linearitas, analisis regresi linear sederhana, serta pengujian hipotesis menggunakan uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2) pada tingkat signifikansi 5%.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis data dan pembahasan penelitian diuraikan pada bagian ini untuk menjawab tujuan penelitian yang telah dirumuskan

A. Hasil

1. Deskripsi Karakteristik Responden

Tabel 3. Tabulasi data responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	45	47.37%
	Perempuan	50	52.63%
	Total	95	100%
Usia	17 - 25 Tahun	34	35.79%
	26 - 34 Tahun	36	37.89%
	> 34 Tahun	25	26.32%
	Total	95	100%
Pendidikan	SMA/ sederajat	23	24.21%
	S1/D4	51	53.68%
	Lainnya	21	22.11%
	Total	95	100%
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	12	12.63%
	Pegawai Negeri Sipil	22	23.16%
	Pegawai Swasta	26	27.37%
	Wiraswasta	28	29.47%
	Lainnya	7	7.37%
	Total	95	100%
Lama menginap	2 Hari 1 malam	26	27.37%
	3 Hari 2 malam	48	50.53%
	> 3 Malam	21	22.11%
	Total	95	100%
Tujuan menginap	Liburan	46	48.42%
	Bisnis	35	36.84%
	Lainnya	14	14.74%
	Total	95	100%
Wilayah asal	Dalam Provinsi Sumbar	49	51.58%
	Luar Provinsi Sumbar	46	48.42%
	Total	95	100%

Sumber: Data Primer Peneliti, 2026

2. Deskripsi Data Variabel

a. Variabel Pengalaman menginap berbasis alam

Tabel 4. Hasil uji deskriptif variabel X

	N		Mean	Median	Modus
	Valid	Missing			
X1	95	0	3.410	4.000	4.000
X2	95	0	3.221	3.000	4.000

	N		Mean	Median	Modus
	Valid	Missing			
X3	95	0	3.136	3.000	3.000
X4	95	0	3.094	3.000	4.000
X5	95	0	3.231	3.000	4.000
X6	95	0	3.126	3.000	4.000
X7	95	0	3.105	4.000	4.000
X8	95	0	3.326	3.000	4.000
X9	95	0	3.105	3.000	3.000
X10	95	0	3.105	3.000	4.000
X11	95	0	3.326	4.000	4.000
X12	95	0	3.284	4.000	4.000
X13	95	0	3.326	3.000	4.000
X14	95	0	3.452	4.000	4.000
X15	95	0	3.336	4.000	4.000
X16	95	0	3.200	3.000	3.000
X17	95	0	3.200	3.000	4.000
X18	95	0	3.347	3.000	4.000
X19	95	0	3.189	3.000	4.000
X20	95	0	3.126	3.000	4.000
X21	95	0	3.178	3.000	4.000

Sumber: Olahan data SPSS.27, 2026

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel pengalaman menginap berbasis alam di Imelda Resort Air Manis Padang memperoleh nilai rata-rata antara 3,09 hingga 3,45. Indikator dengan nilai tertinggi terdapat pada aspek kedekatan dengan alam sebesar 3,45, yang menunjukkan bahwa tamu merasakan pengalaman positif melalui suasana alami yang ditawarkan oleh resort. Hal ini menjadi keunggulan utama yang perlu dipertahankan oleh pengelola melalui pengelolaan lingkungan yang baik dan penyediaan aktivitas yang mendukung interaksi tamu dengan alam. Sementara itu, nilai rata-rata terendah terdapat pada indikator kenyamanan interaksi dengan staf sebesar 3,09. Meskipun masih dalam kategori baik, aspek ini menunjukkan perlunya peningkatan kualitas pelayanan melalui pelatihan komunikasi dan peningkatan kompetensi staf agar interaksi dengan tamu menjadi lebih optimal. Nilai median yang berada pada kategori 3 (Netral) dan 4 (Setuju), serta modus yang didominasi oleh skor 4, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap pengalaman menginap berbasis alam. Secara keseluruhan, pengalaman menginap berbasis alam di Imelda Resort Air Manis Padang telah dinilai baik oleh tamu, dengan aspek lingkungan alami sebagai kekuatan utama dan kualitas pelayanan sebagai aspek yang masih perlu dikembangkan.

b. Variabel Kepuasan Tamu

Tabel 5. Hasil uji deskriptif variabel Y

	N		Mean	Median	Modus
	Valid	Missing			
Y1	95	0	3.284	4.000	4.000
Y2	95	0	3.284	3.000	2.000
Y3	95	0	3.400	3.000	3.000
Y4	95	0	3.115	3.000	4.000
Y5	95	0	3.126	3.000	3.000
Y6	95	0	3.273	3.000	4.000

Sumber: Olahan data SPSS.27, 2026

Berdasarkan hasil analisis deskriptif terhadap variabel kepuasan tamu, diperoleh nilai rata-rata antara 3,11 hingga 3,40, dengan skor tertinggi pada indikator Y3 (3,40) dan terendah pada Y4 (3,11). Seluruh nilai mean berada di atas 3,00, menandakan bahwa tamu secara umum memberikan penilaian positif terhadap pengalaman menginap mereka di Imelda Resort Air Manis Padang. Nilai median sebagian besar berada pada kategori 3 (Netral) dan 4 (Setuju), menunjukkan kecenderungan responden menilai cukup puas. Sementara itu, modus jawaban didominasi oleh skor 4 (Setuju), meskipun beberapa item memiliki modus 3 (Netral) dan 2. Secara keseluruhan, temuan ini menegaskan bahwa mayoritas tamu merasa puas dengan pengalaman menginap yang ditawarkan resort, meskipun terdapat variasi kecil pada aspek tertentu.

3. Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

Tabel 6. Hasil uji normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			95
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		3.15426933
Most Extreme Differences	Absolute		.067
	Positive		.055
	Negative		-.067
Test Statistic			.067
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.		.350
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.338
		Upper Bound	.362
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. This is a lower bound of the true significance.			
e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.			

Sumber: Olahan data SPSS.27, 2026

Hasil uji normalitas dengan metode One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test terhadap residual regresi menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200. Karena nilai tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05, maka data penelitian dinyatakan berdistribusi normal.

b. Uji Linearitas

Tabel 7. Hasil uji linearitas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
TOTAL_Y *	Between Groups	(Combined)	1448.898	34	42.615	5.005	.000
		Linearity	1024.481	1	1024.481	120.332	.000
		Deviation from Linearity	424.416	33	12.861	1.511	.082
TOTAL_X	Within Groups		510.829	60	8.514		

	Total	1959.726	94			
--	-------	----------	----	--	--	--

Sumber: Olahan data SPSS.27, 2026

Hasil uji linearitas melalui tabel ANOVA menunjukkan nilai signifikansi pada *Deviation from Linearity* sebesar 0,082, lebih besar dari taraf signifikansi 0,05. Hal ini menandakan tidak ada penyimpangan dalam hubungan linear antara variabel pengalaman menginap berbasis alam dan kepuasan tamu. Selain itu, pada baris *Linearity* diperoleh nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$), yang mengonfirmasi bahwa hubungan linear tersebut signifikan. Dengan demikian, data penelitian memenuhi asumsi linearitas dan dapat dianalisis lebih lanjut menggunakan regresi linear sederhana.

4. Pengujian Hipotesis

a. Uji Regresi Linear Sederhana

Tabel 8. Hasil uji regresi linier sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.169	1.649		1.922	.058
	TOTAL_X	.241	.024	.723	10.093	.000
a. Dependent Variable: TOTAL_Y						

Sumber: Olahan data SPSS.27, 2026

Hasil analisis regresi linear sederhana menghasilkan persamaan $Y = 3,169 + 0,241X$. Nilai konstanta 3,169 menunjukkan bahwa jika variabel pengalaman menginap berbasis alam dianggap tetap. Maka apabila setiap peningkatan satu unit pengalaman berbasis alam makan akan meningkatkan kepuasan tamu sebesar 0,241. Koefisien positif ini membuktikan adanya hubungan searah antara kedua variabel. Uji t menghasilkan nilai thitung 10,093 dengan signifikansi 0,000 ($< 0,05$), sehingga dapat dipastikan bahwa pengalaman menginap berbasis alam berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu di Imelda Resort Air Manis Padang.

b. Uji F (Uji Simultan)

Tabel 9. Hasil uji Simultan(F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1024.481	1	1024.481	101.874	.000 ^b
	Residual	935.245	93	10.056		
	Total	1959.726	94			
a. Dependent Variable: TOTAL_Y						
b. Predictors: (Constant), TOTAL_X						

Sumber: Olahan data SPSS.27, 2026

Hasil uji F (ANOVA) menunjukkan nilai Fhitung sebesar 101,874 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka model regresi dinyatakan signifikan. Dengan demikian, model regresi yang digunakan layak untuk menjelaskan hubungan kedua variabel.

c. Uji T (Uji Parsial)

Tabel 10. Hasil uji Persial(T)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.169	1.649		1.922	.058
	TOTAL_X	.241	.024	.723	10.093	.000
a. Dependent Variable: TOTAL_Y						

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber: Olahan data SPSS.27, 2026

H₀ : Pengalaman menginap berbasis alam tidak berpengaruh terhadap kepuasan tamu di Imelda Resort Air Manis Padang.

H_a : Pengalaman menginap berbasis alam berpengaruh terhadap kepuasan tamu di Imelda Resort Air Manis Padang.

Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga H₀ ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, pengalaman menginap berbasis alam terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu di Imelda Resort Air Manis Padang.

d. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 11. Hasil uji determinasi(R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.723 ^a	.523	.518	3.17118

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X

b. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber: Olahan data SPSS.27, 2026

Hasil analisis regresi pada tabel Model Summary menunjukkan nilai R² sebesar 0,523, yang berarti variabel pengalaman menginap berbasis alam mampu menjelaskan 52,3% variasi kepuasan tamu di Imelda Resort Air Manis Padang. Sisanya, sebesar 47,7%, dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian, seperti kualitas pelayanan, harga, fasilitas, lokasi, maupun citra resort. Selain itu, nilai R sebesar 0,723 menandakan adanya hubungan yang kuat antara kedua variabel, karena berada dalam kategori 0,60–0,79. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengalaman menginap berbasis alam memiliki kontribusi besar terhadap kepuasan tamu, meskipun faktor eksternal lain juga berperan dalam membentuk tingkat kepuasan secara keseluruhan.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil yang didapatkan dari uji penelitian maka dapat dipaparkan pembahasan mengenai rumusan masalah yang telah ditulis pada pendahuluan yaitu mengenai bagaimana pengalaman menginap berbasis alam di Imelda Resort, bagaimana tingkat kepuasan tamu di Imelda Resort dan bagaimana pengaruh pengalaman menginap berbasis alam terhadap kepuasan tamu di Imelda Resort. Adapun pemaparannya dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengalaman menginap berbasis alam di Imelda Resort

Berdasarkan hasil penelitian, variabel pengalaman menginap berbasis alam (X) memiliki nilai rata-rata antara 3,05 hingga 3,53. Nilai rata-rata tertinggi terdapat pada indikator X14 “Saya merasa dekat dengan alam selama menginap.” dengan nilai sebesar 3,45, dan X1 “Lingkungan alami di Resort ini membuat saya merasa nyaman selama menginap.” memiliki nilai rata-rata sebesar 3,41 yang mengindikasikan bahwa aspek tersebut memperoleh penilaian paling positif dari responden. Sebaliknya, nilai rata-rata terendah ditemukan pada indikator

X9 “Saya merasa nyaman saat berinteraksi dengan staf Resort” dan X10 “Pelayanan yang diberikan Resort sudah memuaskan.” dengan skor 3,11, yang menunjukkan bahwa kedua indikator tersebut dinilai relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya.

Secara keseluruhan, seluruh indikator variabel pengalaman menginap berbasis alam memiliki nilai rata-rata di atas 3,00. Hal ini mencerminkan bahwa responden menilai pengalaman menginap berbasis alam yang mereka rasakan di Imelda Resort Air Manis Padang berada pada kategori cukup baik hingga baik. Temuan ini memberikan gambaran bahwa Resort tersebut mampu menghadirkan pengalaman yang memuaskan bagi tamu, meskipun terdapat beberapa aspek yang masih dapat ditingkatkan untuk mencapai kualitas layanan yang lebih optimal.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rahman et al. [7] yang menemukan bahwa pengalaman sensorik yang diperoleh tamu melalui lingkungan alami Resort, seperti pemandangan, udara segar, ketenangan, dan suasana alam, merupakan komponen utama yang membentuk pengalaman menginap secara keseluruhan. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa lingkungan alami yang nyaman memberikan kesan positif terhadap pengalaman tamu selama menginap.

Selain itu, Han, Yu, dan Hyun [8] menjelaskan bahwa keberadaan nature-based solutions seperti ruang hijau, lanskap alami, dan lingkungan yang ramah alam mampu meningkatkan persepsi kesejahteraan (well-being) tamu sehingga pengalaman menginap menjadi lebih berkualitas.

2. Kepuasan tamu di Imelda Resort

Berdasarkan hasil penelitian, item Y2 “Suasana alam di Resort sesuai dengan ekspektasi saya.” memiliki nilai rata-rata sebesar 3,40 yang merupakan nilai rata-rata tertinggi pada variabel kepuasan tamu. Hasil ini menunjukkan bahwa indikator tersebut menjadi aspek kepuasan yang paling dirasakan oleh tamu selama menginap. Sedangkan item Y4 “Saya tertarik menikmati kembali suasana alami di Resort ini.” memiliki nilai rata-rata sebesar 3,12, yang merupakan nilai rata-rata terendah dibandingkan indikator lainnya, namun masih berada pada kategori baik. Tingginya penilaian responden terhadap suasana alam yang sesuai dengan ekspektasi menunjukkan bahwa kepuasan tamu tidak hanya dipengaruhi oleh fasilitas, tetapi juga kualitas pelayanan dan lingkungan hotel. Hal tersebut didukung oleh penelitian Kawatak et al. [9] yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kondisi fisik hotel berkontribusi terhadap terbentuknya kepuasan tamu.

Secara keseluruhan, nilai rata-rata seluruh indikator kepuasan tamu berada di atas angka 3,00. Hal ini menunjukkan bahwa tamu merasa cukup puas terhadap pengalaman menginap mereka selama berada di Imelda Resort Air Manis Padang. Temuan penelitian menunjukkan bahwa tamu merasa cukup puas terhadap pengalaman menginap di Imelda Resort Air Manis Padang. Hasil ini sejalan dengan penelitian Jap et al. [10] yang menemukan bahwa kepuasan tamu hotel dipengaruhi oleh pengalaman selama menginap, terutama pada aspek pelayanan, kenyamanan kamar, fasilitas, lokasi, dan nilai yang diterima tamu.

3. Pengaruh pengalaman menginap berbasis alam terhadap kepuasan tamu di Imelda Resort

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana diperoleh persamaan regresi yaitu $Y = 3,169 + 0,241X$. Nilai konstanta sebesar 3,169 menunjukkan bahwa apabila pengalaman menginap berbasis alam dianggap konstan, maka tingkat kepuasan tamu sebesar 3,169. Sementara itu, nilai koefisien regresi sebesar 0,241 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pengalaman menginap berbasis alam akan meningkatkan kepuasan tamu sebesar 0,241 satuan. Koefisien regresi yang bernilai positif menunjukkan bahwa hubungan antara pengalaman menginap berbasis alam dan kepuasan tamu bersifat searah. Hasil uji t menunjukkan nilai thitung sebesar 10,093 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa pengalaman menginap berbasis alam berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu di Imelda Resort Air Manis Padang. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa pengalaman menginap berbasis alam berpengaruh terhadap kepuasan tamu dapat diterima.

Berdasarkan hasil uji determinasi, dapat disimpulkan bahwa variabel pengalaman menginap berbasis alam memberikan kontribusi sebesar 52,3% terhadap Kepuasan Tamu Hasil ini didukung oleh penelitian Sari dan Murtiyanto [11] yang menyimpulkan bahwa pengalaman pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan hotel, sehingga peningkatan kualitas pengalaman akan diikuti oleh peningkatan kepuasan pelanggan. Sedangkan 47,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman menginap berbasis alam memiliki kontribusi yang cukup besar dalam meningkatkan kepuasan tamu di Imelda Resort Air Manis Padang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman menginap berbasis alam berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu. Temuan ini sejalan dengan penelitian Meilan Suci dan Suyuthie [12] yang membuktikan bahwa customer experience berpengaruh positif dan signifikan terhadap customer satisfaction di Turi Beach Resort Batam. Semakin baik pengalaman yang dirasakan tamu selama menginap, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang diperoleh.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pengalaman menginap berbasis alam di Imelda Resort Air Manis Padang berada pada kategori baik, dengan aspek kedekatan terhadap alam dan kenyamanan lingkungan sebagai indikator yang memperoleh penilaian tertinggi. Sementara itu, kepuasan tamu juga berada pada kategori baik, dengan kesesuaian suasana alam terhadap ekspektasi tamu menjadi aspek yang paling dirasakan. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa pengalaman menginap berbasis alam berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji t dan uji F yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antarvariabel, serta nilai koefisien determinasi sebesar 52,3% yang menunjukkan bahwa pengalaman menginap berbasis alam memberikan kontribusi terhadap peningkatan kepuasan tamu, sedangkan 47,7% dipengaruhi faktor lain seperti pelayanan, fasilitas, harga, dan lokasi.

Temuan penelitian ini menegaskan bahwa semakin optimal pengalaman berbasis alam yang diberikan oleh resort, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan tamu. Oleh karena itu, pengelola Imelda Resort Air Manis Padang disarankan untuk mempertahankan keunggulan pada aspek lingkungan alami serta meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dalam interaksi staf dengan tamu, agar pengalaman menginap yang diberikan menjadi lebih menyeluruh dan mampu meningkatkan daya saing resort.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] G. Zhafarini, K. Saefullah, and Y. Winoto, "The sustainable glamping experiencescape: Exploring visitor experience and environmental awareness," *Eduvest - Journal of Universal Studies*, vol. 5, no. 1, 2025.
- [2] R. A. Kumaji, L. Hakim, and E. Pangestuti, "Ecolodge sebagai sarana akomodasi pariwisata berkelanjutan," *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis*, vol. 15, no. 1, pp. 27-42, 2021.
- [3] D. Agapito and M. Sigala, "Experience management in hospitality and tourism: Reflections and implications for future research," *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, vol. 36, no. 13, pp. 57-76, 2024.
- [4] E. Sthapit, P. Björk, and D. N. Coudounaris, "Memorable nature-based tourism experience, place attachment and tourists' environmentally responsible behaviour," *Journal of Ecotourism*, 2022, doi: 10.1080/14724049.2022.2091581.
- [5] F. Tjiptono, *Service Quality and Satisfaction: Concepts, Perspectives and Implications*. Andi Offset, 2015.

- [6] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 2nd ed. Bandung: Alfabeta, 2022.
- [7] N. H. A. Rahman, R. M. Wirakusuma, and E. Dasipah, "Re-examining sensory experience on highland nature-based resort rooms," in *Promoting Creative Tourism: Current Issues in Tourism Research*, pp. 503-508, Routledge, 2021.
- [8] H. Han, J. Yu, and S. S. Hyun, "Nature based solutions and customer retention strategy: Eliciting customer well-being experiences and self-rated mental health," *International Journal of Hospitality Management*, vol. 86, Art. no. 102446, 2020.
- [9] S. Y. Kawatak, O. W. Samuel, and M. Soputan, "Persepsi kepuasan tamu terhadap kualitas pelayanan Paradise Hotel Golf and Resort Likupang," *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 2022.
- [10] V. Jap, J. Hartanto, and S. Wijaya, "Analisis kepuasan dan ketidakpuasan tamu Hotel Novotel: Pendekatan text mining atas ulasan daring pada situs web TripAdvisor," *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 2023.
- [11] M. P. Sari and R. K. Murtiyanto, "Pengaruh fasilitas dan pengalaman pelanggan terhadap kepuasan pelanggan Blessing Hills Hotel di Trawas Mojokerto," *Jurnal Administrasi dan Bisnis*, 2025.
- [12] Meilan Suci and H. Suyuthie, "Pengaruh customer experience terhadap customer satisfaction di Turi Beach Resort Batam," *Fillgap in Management and Tourism*, 2025.