



## **Pengaruh Pengembangan *Components of Tourism* terhadap *Tourist Satisfaction* serta Dampaknya pada *Revisit Intention* di Situ Bagendit**

**Resa Ristiani<sup>1</sup> ; Hilmi Aulawi<sup>2</sup> ; Rahyuniati Setiawan<sup>3</sup>**

<sup>1</sup> Universitas Garut  
24023116370@fekon.uniga.ac.id

<sup>2</sup> Universitas Garut  
hilmi.aulawi@uniga.ac.id

<sup>3</sup> Universitas Garut  
rahyu@uniga.ac.id

### ***Abstract***

*The purpose of this research is to determine the influence Components of Tourism toward Tourist Satisfaction and the effect to Revisit Intention in Situ Bagendit. The hypothesis uses in this research is the influence of Components of Tourism toward Tourist Satisfaction in Situ Bagendit and the influence of Tourist Satisfaction toward Revisit Intention in Situ Bagendit. The analytical method used in this research is descriptive dan verification. The number of respondents in this research were 400 respondents taken using Random Sampling techniques. The analysis technique used in this study is hypothesis testing by using IBM SPSS AMOS 23. Based on Cronbach's Alpha Method showing value  $0.850 > 0.05$  (Alpha) which means the measurement tool is reliable. From the test result using Structural Equation Modeling showing result P value 0.000 which means Components of Tourism affect toward Tourist Satisfaction in Situ Bagendit, and Tourist Satisfaction affect toward Revisit Intention in Situ Bagendit.*

**Keywords :** *Components of Tourism, Revisit Intention, Tourist Satisfaction*

## **1 Pendahuluan**

Pariwisata adalah salah satu sektor yang sedang serius digarap oleh negara-negara di dunia termasuk di Indonesia yang bertujuan untuk mendorong perekonomian nasional. Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki destinasi wisata dengan jumlah pengunjung yang banyak, baik itu wisatawan nusantara (wisnu) maupun wisatawan mancanegara (wisman). Daerah – daerah di Indonesia menyajikan berbagai destinasi wisata yang dapat menarik wisatawan untuk berkunjung.

Salah satu daerah yang menjadi tujuan wisata di Indonesia yaitu Jawa Barat. Salah satu kabupaten di Jawa Barat yang berpotensi menjadi tujuan wisata baik bagi wisatawan nusantara maupun mancanegara yaitu Kabupaten Garut. Kabupaten Garut memiliki bermacam-macam objek wisata yang menarik wisatawan untuk berkunjung. Salah satu objek wisata yang berada di Kabupaten Garut yaitu Situ Bagendit. Situ Bagendit terletak di Desa Bagendit Kecamatan Banyuresmi Kabupaten Garut. Situ Bagendit merupakan salah satu wisata yang menyuguhkan keindahan danau bagendit yang dilengkapi dengan pemandangan gunung-gunung di Garut.

Situ Bagendit merupakan salah satu wisata unggulan di Kabupaten Garut, hal ini dibuktikan dengan langkah pemerintah pusat dan pemerintah provinsi Jawa Barat yang sedang merencanakan untuk melakukan pengembangan tempat wisata Situ Bagendit agar menjadi wisata kelas dunia (Yunas, 2019). Rencana pemerintah ini dibuktikan melalui alokasi anggaran sebesar Rp 100 miliar, ditambah pendanaan dari Pemerintah Provinsi Jawa Barat sebesar Rp 30 miliar (Supriadin, 2019).

Namun, mengandalkan pendanaan saja belum cukup untuk mendongkrak angka kunjungan wisatawan ditambah dengan kondisi Situ Bagendit yang terlihat belum dikelola secara maksimal. Air danau yang masih banyak sampah, sarana yang masih sangat terbatas serta yang lainnya belum ditata dan dikelola dengan baik. Sedangkan potensi situ dengan danau yang luas menghampar dan potensi daratan yang sangat baik untuk dijadikan sarana permainan dan hiburan menjadi sumber potensi yang akan menghasilkan devisa setempat (Supriadin, 2019).

Berdasarkan pemberlakuan otonomi daerah, setiap pemerintah daerah harus mengoptimalkan setiap sumber daya yang dimiliki untuk mencapai pembangunan ekonomi yang berkualitas dan berkelanjutan. Pembangunan daerah yang berkualitas dan berkelanjutan merupakan sebuah kolaborasi yang efektif antara pemanfaatan sumber daya yang ada, masyarakat dan pemerintah (Sedarmayanti, Sastrayuda, & Afriza, 2018).

Dengan status otonom yang dimiliki, maka pemerintah Kabupaten Garut memiliki wewenang untuk mengembangkan potensi-potensi daerahnya, salah satu diantaranya ialah potensi pariwisata yang mendatangkan keuntungan bagi Kabupaten Garut yang kaya akan potensi alam, budaya, dan pariwisata.

Berkembangnya pariwisata di suatu daerah akan mendatangkan banyak manfaat bagi masyarakat, yakni secara ekonomis, sosial dan budaya. Namun, jika pengembangannya tidak dipersiapkan dan dikelola dengan baik, justru akan menimbulkan berbagai permasalahan yang merugikan masyarakat. Menurut (Cooper, 2017) pada daerah tujuan wisata harus memiliki beberapa komponen antara lain daya tarik (*attraction*), mudah dicapai karena ada transportasi lokal dan terminal (*access*), tersedianya berbagai fasilitas seperti akomodasi restoran, tempat hiburan, tempat perbelanjaan dan pelayanan lainnya (*amenities*), dan organisasi kepariwisataan yang dibutuhkan untuk pelayanan wisatawan.

Di Situ Bagendit pengunjung bisa menikmati beberapa atraksi wisata yang disediakan seperti mengelilingi danau dengan menggunakan sampan ataupun perahu bebek yang disewakan warga setempat. Akses yang mudah, harga tiket masuk dan tarif perahu yang terjangkau menjadi faktor yang mempengaruhi pengunjung untuk datang ke Situ Bagendit. Selain itu, adanya warung terapung di tengah danau menjadikan danau Situ Bagendit sebagai tempat wisata yang menarik untuk dikunjungi. Meskipun di Situ Bagendit sudah tersedia beberapa atraksi wisata tetapi menurut hasil wawancara dengan pihak pengelola, di Situ Bagendit masih terdapat aspek yang kurang terpenuhi yaitu dari segi fasilitas umum seperti tempat ibadah, toilet, pusat informasi wisata dan pos keamanan yang ditunjukkan untuk menunjang kenyamanan pengunjung. Fasilitas umum merupakan salah satu komponen destinasi wisata. Komponen destinasi wisata yang masih belum terpenuhi akan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung dan berdampak pada *revisit intention* atau minat berkunjung kembali ke Situ Bagendit. Selain pernyataan dari pengelola wisata Situ Bagendit, pernyataan lain juga dikemukakan oleh 20 pengunjung dalam pra penelitian yang dilakukan mengenai *Components of Tourism, Tourist Satisfaction*, dan *Revisit Intention* di Situ Bagendit. Dari hasil pra penelitian tersebut diperoleh bahwa terkait dengan fasilitas yang tersedia di Situ Bagendit, kebanyakan responden menyatakan bahwa fasilitas yang tersedia di Situ Bagendit belum memadai. Fasilitas tersebut seperti tempat ibadah dan toilet. Hal tersebut membuat pengunjung tidak merasa puas datang ke Situ Bagendit.

## 2 Tinjauan Pustaka

Menurut (Prasiasa, 2013) *Component of Tourism* merupakan produk yang dibeli wisatawan dari berbagai usaha kepariwisataan lebih banyak berupa pelayanan seperti pelayanan akomodasi, makanan dan minuman, pelayanan paket wisata, ataupun pelayanan informasi oleh seorang pramuwisata pada sebuah biro perjalanan.

Menurut (Cooper, 2017) dimensi dan indikator *Component of Tourism* yaitu sebagai berikut:

### 1. *Attraction* (atraksi)

Menurut (Setyanto, 2019) atraksi atau daya tarik wisata berkaitan dengan konsep *what to see* dan *what to do*. Apa yang bisa dilihat dan dilakukan oleh wisatawan di destinasi tersebut. Indikator dari dimensi *Attraction* yaitu sebagai berikut:

- a. Keberagaman atraksi
- b. Keamanan atraksi
- c. Keindahan alam

### 2. *Accessibility* (aksesibilitas)

Menurut (Hadiwijoyo, 2012) *accessibility* atau aksesibilitas adalah sarana yang memberikan kemudahan kepada wisatawan untuk menuju ke daerah tujuan wisata. Indikator dari dimensi *Accessibility* yaitu sebagai berikut:

- a. Akses jalan menuju lokasi
- b. Ketersediaan sarana transportasi
- c. Kondisi jalan
- d. Petunjuk jalan

### 3. *Amenity* (amenitas)

*Amenity* atau amenitas adalah segala fasilitas pendukung yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan saat melakukan kegiatan wisata di suatu destinasi wisata (Sugiama, 2011). Indikator dari dimensi *Amenity* yaitu sebagai berikut:

- a. Tempat parkir
- b. Toilet
- c. Sarana ibadah
- d. Warung
- e. *Shelter*/tempat berteduh

### 4. *Ancillary service* (fasilitas tambahan)

*Ancillary* mencakup keberadaan dari berbagai organisasi yang memfasilitasi dan mendorong pengembangan serta pemasaran dari suatu destinasi wisata (Sugiama, 2011).

## 3 Metodologi Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode Deskriptif dan Verifikatif. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Situ Bagendit pada tahun 2018 yang berjumlah 67.921. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *Probability Sampling* melalui teknik penarikan *Random Sampling* (secara acak) sebanyak 400 responden. Data yang diperoleh melalui hasil penyebaran kuesioner diolah menggunakan uji validitas, uji reliabilitas dan uji normalitas data. Kemudian data dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) melalui bantuan *software* AMOS 23.

## 4 Hasil Penelitian dan Pembahasan

### 4.1 Uji Validitas

Hasil uji validitas dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1: Hasil perhitungan uji validitas

	<i>Corrected Item-Total Correlation (r hitung)</i>	<b>r tabel (0,05;398)</b>	<b>Keputusan</b>
<b>CT1</b>	,369	0,098	Valid
<b>CT2</b>	,437	0,098	Valid
<b>CT3</b>	,336	0,098	Valid
<b>CT4</b>	,298	0,098	Valid
<b>CT5</b>	,423	0,098	Valid
<b>CT6</b>	,381	0,098	Valid
<b>CT7</b>	,329	0,098	Valid
<b>CT8</b>	,239	0,098	Valid
<b>CT9</b>	,325	0,098	Valid
<b>CT10</b>	,335	0,098	Valid
<b>CT11</b>	,425	0,098	Valid
<b>CT12</b>	,418	0,098	Valid
<b>CT13</b>	,493	0,098	Valid
<b>CT14</b>	,367	0,098	Valid
<b>CT15</b>	,405	0,098	Valid
<b>CT16</b>	,446	0,098	Valid
<b>CT17</b>	,418	0,098	Valid
<b>CT18</b>	,110	0,098	Valid
<b>CT19</b>	,201	0,098	Valid
<b>CT20</b>	,406	0,098	Valid
<b>TS1</b>	,409	0,098	Valid
<b>TS2</b>	,414	0,098	Valid
<b>TS3</b>	,183	0,098	Valid
<b>TS4</b>	,424	0,098	Valid
<b>TS5</b>	,403	0,098	Valid
<b>TS6</b>	,366	0,098	Valid
<b>TS7</b>	,418	0,098	Valid
<b>RI1</b>	,325	0,098	Valid
<b>RI2</b>	,278	0,098	Valid
<b>RI3</b>	,330	0,098	Valid
<b>RI4</b>	,225	0,098	Valid
<b>RI5</b>	,305	0,098	Valid

<b>RI6</b>	,351	0,098	Valid
------------	------	-------	-------

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2020

Dari tabel tersebut, setelah dilakukan uji validitas dari item-item pernyataan diperoleh hasil bahwa seluruh item pernyataan dinyatakan “Valid” karena nilai  $r$  hitung dari seluruh item pernyataan lebih besar dari  $t$  tabel.

#### 4.2 Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2: Hasil perhitungan uji reliabilitas

<b>Cronbach's Alpha</b>	<b><math>\alpha</math></b>	<b>Keputusan</b>
<b>,850</b>	0,05 (5%)	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2020

Setelah dilakukan uji reliabilitas atas item-item pernyataan, maka diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,850, hal ini berarti nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari  $\alpha$  dan menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan reliabel.

#### 4.3 Uji Normalitas Data

Tabel 3: *Assesment of Normality*

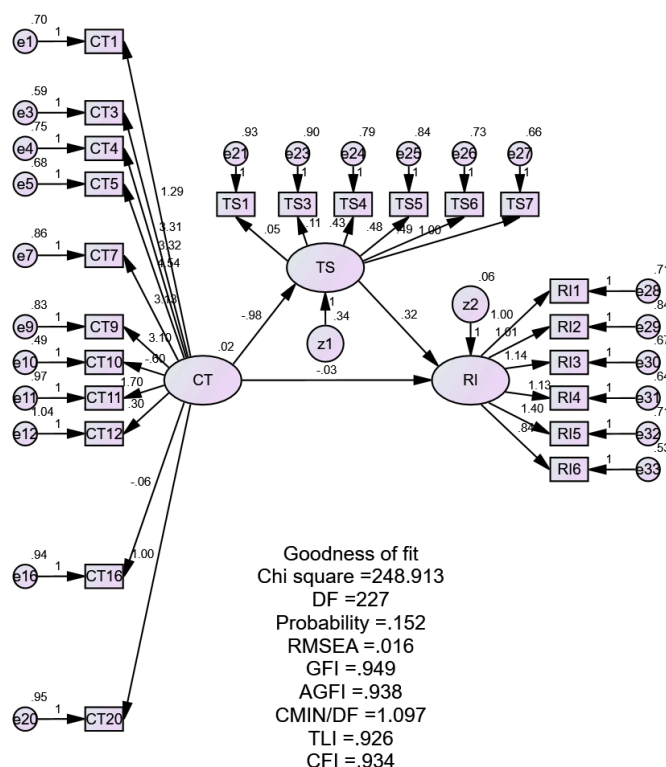
<b>Variable</b>	<b>min</b>	<b>max</b>	<b>skew</b>	<b>c.r.</b>	<b>kurtosis</b>	<b>c.r.</b>
<b>CT1</b>	1.000	5.000	-.272	-2.220	-.182	-.742
<b>CT3</b>	1.000	5.000	-.647	-5.285	.522	2.130
<b>CT4</b>	1.000	5.000	-.763	-6.233	.297	1.212
<b>CT5</b>	1.000	5.000	-.535	-4.371	-.114	-.464
<b>CT7</b>	1.000	5.000	-.355	-2.895	-.273	-1.115
<b>CT9</b>	1.000	5.000	-.689	-5.624	.083	.338
<b>CT10</b>	1.000	5.000	-2.244	-18.324	4.448	18.157
<b>CT11</b>	1.000	5.000	-.455	-3.717	-.304	-1.243
<b>CT16</b>	1.000	5.000	-.479	-3.915	.001	.004
<b>CT20</b>	1.000	5.000	-.636	-5.191	.063	.255
<b>CT12</b>	1.000	5.000	-.393	-3.206	-.283	-1.157
<b>RI6</b>	1.000	5.000	-.798	-6.514	.886	3.619
<b>RI5</b>	1.000	5.000	-.636	-5.190	.181	.739
<b>RI4</b>	1.000	5.000	-.687	-5.609	.456	1.861
<b>RI3</b>	1.000	5.000	-.709	-5.791	.450	1.836
<b>RI2</b>	1.000	5.000	-.617	-5.041	-.121	-.492
<b>RI1</b>	1.000	5.000	-.694	-5.665	.226	.921
<b>TS7</b>	1.000	5.000	-.193	-1.576	-.292	-1.191
<b>TS6</b>	1.000	5.000	-.623	-5.087	.461	1.883
<b>TS5</b>	1.000	5.000	-.728	-5.946	.486	1.983
<b>TS4</b>	1.000	5.000	-.733	-5.982	.176	.720
<b>TS3</b>	1.000	5.000	-.775	-6.325	.413	1.686
<b>TS1</b>	1.000	5.000	-.337	-2.755	-.058	-.238
<b>Multivariate</b>					73.430	21.653

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2020

Berdasarkan hasil perhitungan, diketahui bahwa semua indikator nilai *critical ratio skewness* berada di bawah +2,58 yang dapat diartikan bahwa data dari indikator berdistribusi normal dan layak untuk digunakan.

#### 4.4 Uji Hipotesis

Untuk menguji hipotesis pada model penelitian ini digunakan *software* AMOS 23. Untuk melihat seperti apa hubungan struktural antar hipotesis, maka model penelitian diuji menggunakan alat analisis *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil dari uji model struktural dapat dilihat sebagai berikut:



Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2020

Gambar 1: Uji Model Struktural

Berdasarkan uji model struktural diperoleh nilai *chi-square* sebesar 248, 913 dan *degree of freedom* sebesar 227. Berdasarkan hasil tersebut juga terlihat bahwa nilai CMIN/DF, RMSEA, GFI dan AGFI sudah sesuai dengan kriteria. Meskipun nilai CFI dan TLI berada pada kriteria marjinal, akan tetapi menurut (Hair, 2013) karena nilai TLI mendekati nilai yang direkomendasikan maka model tersebut masih layak untuk dilanjutkan. Hal ini berarti model tersebut *fit* dan layak untuk digunakan. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4: Hasil uji *goodness of fit model*

<i>Goodness-of-Fit</i>	<i>Control of Value</i>	Hasil	Keterangan
<i>Chi-Square</i>	X <sup>2</sup> hitung diharapkan lebih kecil dari X <sup>2</sup> tabel	248,913	Baik

	(X <sup>2</sup> tabel = 263,147)		
<i>Significance Probability</i>	≥ 0,05	0,152	Baik
<i>Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)</i>	≤ 0,08	0,016	Baik
<i>Goodness of Fit Index (GFI)</i>	≥ 0,90	0,949	Baik
<i>Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)</i>	≥ 0,90	0,938	Baik
<i>Relative X2 (CMIN/DF)</i>	≤ 2,00	1,097	Baik
<i>Tucker-Lewis Index (TLI)</i>	≥ 0,95	0,926	Marjinal
<i>Comparative Fit Index (CFI)</i>	≥ 0,95	0,934	Marjinal

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2020

Selanjutnya, hubungan antar konstruk dalam hipotesis ditunjukkan pada nilai *regression weights*. Adapun hasil perhitungannya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5: *Regression Weights*

			Estimate	S.E.	C.R.	P
TS	<---	CT	.484	.113	4.297	***
RI	<---	TS	.667	.150	4.443	***
RI	<---	CT	.178	.116	1.530	.126

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2020

## 5 Simpulan dan Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, responden menyatakan bahwa *Components of Tourism*, *Tourist Satisfaction* dan *Revisit Intention* di Situ Bagendit berkategori baik karena Situ Bagendit menyediakan wahana bermain dan fasilitas lain bagi pengunjung yaitu seperti fasilitas ibadah dan tempat parkir. Selain itu, pengunjung juga merasa puas dari fasilitas yang disediakan dan memiliki niat untuk melakukan kunjungan ulang serta akan merekomendasikan dan mengajak orang lain untuk berkunjung ke Situ Bagendit.

Berdasarkan hasil uji hipotesis menyatakan bahwa *Components of Tourism* berpengaruh positif terhadap *Tourist Satisfaction* di Situ Bagendit. Pengunjung Situ Bagendit merasa puas dari wahana dan fasilitas yang disediakan. *Components of Tourism* tidak berpengaruh positif

terhadap *Revisit Intention* di Situ Bagendit. Hal ini terjadi karena wahana dan fasilitas yang disediakan Situ Bagendit belum mampu membuat pengunjung memiliki niat untuk berkunjung kembali ke Situ Bagendit. *Tourist Satisfaction* berpengaruh positif terhadap *Revisit Intention* di Situ Bagendit. Pengunjung yang merasa puas dengan kunjungan sebelumnya memiliki niat untuk melakukan kunjungan ulang serta akan merekomendasikan dan mengajak orang lain untuk berkunjung ke Situ Bagendit.

Saran bagi pihak pengelola Situ Bagendit yaitu diharapkan mampu menyediakan fasilitas yang memadai bagi pengunjung. Salah satu fasilitas tersebut yaitu toilet. Baik itu dilihat dari ketersediaan toilet maupun kebersihan toilet. Terpenuhinya harapan pengunjung dari fasilitas akan membuat pengunjung merasa puas dan berniat untuk melakukan kunjungan ulang ataupun merekomendasikan Situ Bagendit kepada orang lain. Saran bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian mengenai *Components of Tourism* yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## Daftar Pustaka

- Cooper, C. (2017). *Essentials of Tourism*. Indonesia: Pearson.
- Damayanti, E. (2014). Strategi Capacity Building Pemerintah Desa Dalam Pengembangan Potensi Kampoeng Ekowisata Berbasis Masyarakat Lokal. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*.
- Hadiwijoyo, S. S. (2012). *Perencanaan Pariwisata Perdesaan Berbasis Masyarakat (Sebuah Pendekatan Konsep)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Prasiasa, D. P. (2013). *Destinasi Pariwisata*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Sedarmayanti, Sastrayuda, G. S., & Afriza, L. (2018). *Pembangunan & Pengembangan Pariwisata*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Setyanto, E. P. (2019). Pengaruh Komponen Destinasi Wisata (4A) Terhadap Kepuasan Pengunjung Pantai Gemah Tulungagung. *Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 72 No. 1 Juli*, 158.
- Sugiama, A. G. (2011). *Ecotourism: Pengembangan Pariwisata Berbasis Konservasi Alam*. Bandung: Guadarya Initimarta.
- Supriadin, J. (2019, Mei 20). *Liputan 6*.
- Yunas, F. (2019, Juli 01). *CNN Indonesia*.