

PENGARUH FASILITAS DAN LAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN NUSANTARA DI PURA AGUNG BESAKIH

Ni Kadek Septiarini¹, Yuyu Indrawati², Ni Gusti Ayu Susrami Dewi³

Email: kadekseptia28@gmail.com¹, yayuindrawati@unud.ac.id², susrami_ipw@unud.ac.id³

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

Abstract: This study aims to assess the influence of newly improved facilities and services on the satisfaction of domestic tourists visiting Pura Agung Besakih, a prominent religious tourism destination in Bali. The enhancements include infrastructure developments such as parking buildings, public toilets, kiosks, changing rooms, and dining areas (wantilan), along with shuttle services aimed at improving visitor comfort and experience. A quantitative approach was employed, involving 100 domestic tourists as respondents through questionnaire distribution. Data were analyzed using multiple linear regression, preceded by validity and reliability testing to ensure the accuracy and consistency of the instruments. The results reveal that both facilities and services have a positive and significant impact on tourist satisfaction. These findings suggest that improving the quality of facilities and services directly contributes to higher levels of visitor satisfaction. The study is expected to provide valuable input for the management of Pura Agung Besakih in their efforts to enhance visitor experience, encourage repeat visits, and generate positive recommendations from tourists.

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menilai pengaruh fasilitas dan layanan terhadap kepuasan wisatawan nusantara di Pura Agung Besakih, destinasi wisata religi di Bali yang telah mengalami peningkatan infrastruktur dan pelayanan. Fasilitas yang dikaji meliputi gedung parkir, toilet umum, kios dagang, ruang ganti, dan area makan (wantilan), sedangkan aspek layanan berfokus pada penyediaan shuttle. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan 100 responden yang dipilih melalui penyebaran kuesioner. Analisis data dilakukan dengan regresi linear berganda, setelah sebelumnya diuji validitas dan reliabilitas instrumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas dan layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas fasilitas dan layanan dalam meningkatkan kepuasan, mendorong kunjungan ulang, serta potensi rekomendasi dari wisatawan.

Keywords: facilities, services, tourist satisfaction, religious tourism.

PENDAHULUAN

Pariwisata memainkan peran penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi Indonesia, sekaligus menciptakan lapangan kerja di berbagai sektor seperti perhotelan, transportasi, dan industri kreatif (Prantawan & Sunarta, 2015). Dari beragam jenis pariwisata, wisata budaya dan religi semakin diminati karena mampu memberikan pengalaman spiritual sekaligus pembelajaran bagi para wisatawan. Salah satu destinasi utama dalam kategori ini di Bali adalah Pura Agung Besakih, yang memiliki makna spiritual mendalam bagi umat Hindu dan menjadi pusat kunjungan wisata religi nasional.

Tren peningkatan jumlah kunjungan wisatawan nusantara ke Pura Agung Besakih dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan bahwa daya tarik kawasan ini terus berkembang.

Namun, lonjakan jumlah pengunjung turut memunculkan persoalan terkait ketersediaan fasilitas dan layanan yang memadai. Keluhan terkait kebersihan toilet, keterbatasan shuttle, hingga kemacetan lalu lintas menjadi tantangan yang harus diatasi untuk menjaga kenyamanan wisatawan. Sebagai respon, pemerintah meluncurkan proyek revitalisasi besar-besaran melalui program Pelindungan Kawasan Suci Pura Agung Besakih dengan alokasi anggaran sebesar Rp911 miliar. Program ini mencakup pembangunan sarana seperti gedung parkir, toilet umum, wantilan, kios, serta layanan shuttle.

Penelitian terdahulu telah menunjukkan bahwa fasilitas dan layanan berdampak signifikan terhadap tingkat kepuasan wisatawan (Fanggidae & Bere, 2020; Suhartapa, 2022;

Priambudi et al., 2021). Namun, sebagian besar studi tersebut masih berfokus pada objek wisata umum, bukan pada kawasan suci yang memiliki dimensi spiritual seperti Besakih. Selain itu, masih minim kajian yang menyoroti persepsi wisatawan domestik, yang notabene memiliki ikatan emosional dan kultural lebih kuat terhadap kawasan ini. Studi dari Wibawa et al. (2023) memang telah membahas strategi pengelolaan kawasan Besakih, namun belum menggali secara kuantitatif kepuasan wisatawanannya.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengukur secara empiris pengaruh fasilitas dan layanan terhadap kepuasan wisatawan nusantara yang mengunjungi Pura Agung Besakih. Penelitian ini tidak hanya memberikan data aktual, tetapi juga memperkaya perspektif akademik mengenai wisata religi berbasis budaya lokal. Hasilnya diharapkan dapat menjadi kontribusi ilmiah sekaligus rekomendasi praktis bagi pengelola destinasi dalam merancang pengelolaan pariwisata yang berkelanjutan di kawasan suci ini.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori, yang bertujuan untuk menguji secara statistik pengaruh fasilitas dan layanan terhadap kepuasan wisatawan nusantara di kawasan Pura Agung Besakih. Pendekatan ini dipilih karena dapat memberikan gambaran objektif tentang hubungan antar variabel, sekaligus memungkinkan penarikan kesimpulan berdasarkan data yang terukur (Creswell, 2014). Penelitian dilakukan secara langsung di lapangan, dengan melibatkan wisatawan sebagai responden utama.

Lokasi penelitian berada di Pura Agung Besakih, Karangasem, Bali, yang dipilih karena merupakan pusat wisata religi nasional yang baru saja mengalami revitalisasi menyeluruh. Pemerintah melakukan pembenahan besar-besaran terhadap kawasan ini, termasuk pembangunan gedung parkir, toilet umum, wantilan, kios, ruang ganti, dan penyediaan layanan shuttle, dengan tujuan utama meningkatkan kenyamanan serta efisiensi bagi pengunjung.

Populasi penelitian terdiri atas seluruh wisatawan nusantara yang mengunjungi Pura Agung Besakih saat proses pengumpulan data berlangsung. Sampel diambil menggunakan *accidental sampling*, yaitu pemilihan responden secara acak di lokasi tanpa kriteria khusus,

selama mereka merupakan wisatawan domestik. Teknik ini dinilai praktis untuk menjangkau kelompok responden yang bersifat dinamis dan heterogen. Jumlah sampel ditentukan sebanyak 100 orang, sesuai dengan standar minimum analisis regresi linear berganda, serta mempertimbangkan efisiensi pengumpulan data di lapangan.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner tertutup berbasis skala Likert empat tingkat, dari "sangat tidak setuju" hingga "sangat setuju". Kuesioner ini terbagi menjadi tiga bagian utama: identitas responden, penilaian terhadap fasilitas, serta penilaian terhadap layanan dan kepuasan. Variabel fasilitas (X1) mencakup aspek kelengkapan, kenyamanan, kebersihan, dan fungsi fasilitas fisik, yang disusun berdasarkan indikator dari Taning (2022) dan Kiswanto (2011). Variabel layanan (X2) mengacu pada lima dimensi SERVQUAL menurut Zeithaml et al. (1988), yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Sedangkan kepuasan wisatawan (Y) diukur melalui indikator kesesuaian harapan, niat untuk kembali, dan rekomendasi kepada orang lain, sebagaimana diadaptasi dari Kotler dalam Nurhayati et al. (2019).

Sebelum dilakukan analisis utama, seluruh data diuji terlebih dahulu menggunakan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan keakuratan dan konsistensi instrumen. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel, sementara reliabilitas diuji menggunakan nilai Cronbach's Alpha. Setelah dinyatakan valid dan reliabel, data dianalisis dengan menguji asumsi klasik, yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas, sebagai prasyarat untuk kelayakan regresi.

Analisis utama dilakukan dengan metode regresi linear berganda untuk mengetahui seberapa besar pengaruh fasilitas dan layanan baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan wisatawan. Proses analisis ini dilakukan menggunakan software SPSS versi 26, yang memungkinkan pengolahan data lebih efisien dan akurat. Hasil analisis tersebut menjadi dasar untuk menarik kesimpulan dan menyusun rekomendasi yang dapat diterapkan dalam pengelolaan destinasi wisata ke depan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum

Pura Agung Besakih merupakan kompleks pura yang paling besar dan dianggap paling suci oleh umat Hindu di Bali. Terletak di lereng barat daya Gunung Agung, tepatnya di Kabupaten Karangasem, pura ini diyakini dibangun pada abad ke-8 Masehi oleh Rsi Markandeya, seorang tokoh suci yang menanam logam-logam sakral (Panca Datu) di lokasi tersebut. Kompleks ini mencakup lebih dari 20 pura pendamping, dengan Pura Penataran Agung Besakih sebagai pusat utama, serta menerapkan filosofi Hindu Bali seperti Tri Hita Karana dan Tri Mandala.

Dalam perkembangannya, Pura Besakih tidak hanya menjadi pusat spiritual umat Hindu Bali, tetapi juga tumbuh menjadi destinasi wisata religi yang penting, baik di tingkat nasional maupun internasional. Salah satu peristiwa yang memperkuat aura kesuciannya adalah letusan Gunung Agung pada tahun 1963, ketika aliran lava berhenti hanya beberapa meter dari pura utama.

Pada tahun 2023, Presiden Joko Widodo secara resmi meresmikan penataan ulang kawasan Besakih, yang mencakup pembangunan fasilitas publik seperti gedung parkir, toilet, wantilan, dan layanan shuttle, untuk meningkatkan kenyamanan dan menjaga kehormatannya sebagai tempat suci. Saat ini, Pura Besakih tidak hanya berfungsi sebagai pusat ibadah, tetapi juga menjadi ikon spiritual dan budaya Bali yang mendunia.

Karakteristik Wisatawan Nusantara di Pura Agung Besakih

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar responden berasal dari Kota Bandung (18%), diikuti oleh Jakarta, Surabaya, dan Medan, yang mencerminkan keberagaman daerah asal responden. Komposisi gender menunjukkan keseimbangan, meskipun responden perempuan sedikit lebih banyak (52%) dibandingkan laki-laki. Ditinjau dari segi usia, kelompok 26–35 tahun merupakan yang paling dominan (47%), disusul kelompok usia 17–25 tahun (43%). Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden berada dalam rentang usia produktif yang umumnya memiliki kemampuan ekonomi serta tingkat mobilitas yang tinggi. Mayoritas responden juga berasal dari kalangan karyawan swasta (39%), diikuti oleh pelajar/mahasiswa (23%) dan PNS/ASN (18%), yang memperlihatkan partisipasi aktif dari pekerja dan generasi muda. Sementara itu, sebagian besar responden (70%) mengungkapkan bahwa mereka satu kali mengunjungi objek

wisata yang diteliti, yang dapat dijadikan acuan awal dalam menilai tingkat daya tarik dan potensi kunjungan ulang destinasi tersebut.

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Nusantara di Pura Agung Besakih.

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Fasilitas (X1) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan (Y), dengan nilai signifikansi sebesar 0,009 ($< 0,05$). Artinya, kualitas fasilitas seperti parkir, toilet, dan pusat informasi secara nyata memengaruhi tingkat kepuasan wisatawan. Temuan ini membuktikan bahwa hipotesis kedua diterima. Untuk memahami penilaian wisatawan terhadap fasilitas di Pura Agung Besakih, berikut ringkasan enam indikator utama yang mencerminkan aspek-aspek penting dalam membentuk kepuasan mereka.

- a. Kelengkapan Fasilitas
Pernyataan mengenai kelengkapan fasilitas seperti toilet umum, gedung parkir, kios dagang, ruang ganti, dan wantilan memperoleh skor total 366 dengan rata-rata 3,66, yang termasuk dalam kategori sangat setuju. Sebanyak 67% responden menyatakan sangat setuju, dan 32% setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar wisatawan merasa fasilitas dasar yang tersedia sudah memadai dan mampu menunjang kebutuhan mereka selama berkunjung.
- b. Kebersihan Fasilitas
Responden memberikan skor rata-rata sebesar 3,11 untuk pernyataan mengenai kebersihan fasilitas, termasuk toilet, kios, dan ruang ganti. Kategori ini berada dalam kategori setuju, dengan 27% menyatakan sangat setuju, 57% setuju, dan 16% tidak setuju. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun secara umum kebersihan dianggap cukup baik, masih ada ruang untuk perbaikan, khususnya dalam hal pemeliharaan berkala.
- c. Kerapian Fasilitas
Pernyataan tentang kerapian fasilitas memperoleh skor total 358 dengan rata-rata 3,58, yang masuk dalam kategori sangat setuju. Sebanyak 61% responden sangat setuju, dan 36% setuju. Ini mencerminkan bahwa wisatawan menilai

penataan fasilitas di kawasan pura cukup tertib dan memberikan kesan visual yang nyaman.

d. Fungsi dan Kondisi Fasilitas

Aspek ini memperoleh skor rata-rata 3,4, termasuk dalam kategori sangat setuju, dengan 44% responden sangat setuju dan 52% setuju. Hasil ini mengindikasikan bahwa wisatawan menilai fasilitas di Pura Agung Besakih tidak hanya tersedia, tetapi juga dalam kondisi yang baik dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

e. Kenyamanan Fasilitas

Pada dimensi kenyamanan, responden memberikan skor rata-rata 3,54 yang termasuk kategori sangat setuju. Sebanyak 56% wisatawan menyatakan sangat setuju dan 42% setuju bahwa fasilitas memberikan rasa nyaman saat berada di kawasan wisata, baik dari sisi sirkulasi udara, tata ruang, maupun suasana secara keseluruhan.

f. Ketersediaan dan Akses Informasi

Untuk fasilitas informasi seperti papan petunjuk, pusat informasi wisata, dan rambu keselamatan, diperoleh skor rata-rata 3,5 dengan 57% responden sangat setuju dan 36% setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pengunjung merasa terbantu dengan adanya informasi yang jelas, yang membuat pengalaman menjelajahi kawasan pura menjadi lebih mudah dan aman.

Secara keseluruhan, keenam indikator ini menunjukkan bahwa fasilitas di Pura Agung Besakih dinilai cukup memadai oleh wisatawan. Namun, perhatian lebih tetap diperlukan pada aspek kebersihan untuk memastikan seluruh fasilitas benar-benar mendukung kenyamanan dan kepuasan wisatawan secara menyeluruh.

Temuan ini memperjelas bahwa keberadaan dan mutu fasilitas, seperti tempat parkir, toilet, pusat informasi, serta sarana penunjang lainnya, sangat berkontribusi dalam membentuk pengalaman wisata secara menyeluruh. Oleh sebab itu, pengembangan fasilitas perlu dijadikan fokus utama dalam perumusan kebijakan dan strategi pengelolaan destinasi wisata guna meningkatkan kepuasan wisatawan dan mendorong mereka untuk berkunjung kembali.

Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Nusantara di Pura Agung Besakih

Uji t digunakan untuk mengukur pengaruh parsial variabel Layanan (X2) terhadap Kepuasan Wisatawan (Y). Hasil analisis menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,001 ($< 0,05$), yang berarti layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan. Semakin baik kualitas layanan seperti keramahan, responsivitas, dan kenyamanan interaksi, semakin tinggi pula tingkat kepuasan wisatawan. Dengan demikian, hipotesis kedua (H2) dinyatakan diterima. Penjabaran indikator layanan berikut memberikan gambaran lebih detail terkait persepsi wisatawan terhadap kualitas layanan di Pura Agung Besakih.

a. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dimensi tangibles memperoleh skor total sebesar 352 dengan rata-rata 3,52, yang termasuk dalam kategori sangat setuju. Penilaian ini menunjukkan bahwa penampilan staf yang rapi dan profesional memberikan kesan positif bagi wisatawan. Fasilitas pendukung seperti kotak P3K dinilai cukup tersedia, meskipun masih ada ruang untuk penyempurnaan. Selain itu, kenyamanan dan kebersihan kendaraan shuttle juga diapresiasi, menandakan bahwa fasilitas transportasi internal telah memenuhi harapan pengunjung.

b. Keandalan (*Reliability*)

Responden memberikan skor rata-rata 3,54 untuk dimensi keandalan, dengan skor total 354, yang termasuk dalam kategori sangat setuju. Wisatawan menilai bahwa staf mampu menangani kendala dengan baik dan memberikan informasi serta layanan yang akurat dan dapat dipercaya. Ketanggapan staf terhadap kebutuhan pengunjung juga menunjukkan tingkat keandalan yang tinggi dalam proses pelayanan.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Pada dimensi responsiveness, diperoleh skor total 353 dengan rata-rata 3,53, yang juga berada dalam kategori sangat setuju. Wisatawan merasa bahwa staf tanggap dan cepat dalam merespons kebutuhan mereka. Selain itu, keterbukaan staf terhadap kritik dan saran serta kesigapan dalam menangani keluhan menunjukkan orientasi pelayanan yang berfokus pada kenyamanan dan kepuasan pengunjung.

d. Jaminan (*Assurance*)

Dimensi assurance memperoleh skor tertinggi, yaitu 368 dengan rata-rata 3,68, menunjukkan kategori sangat setuju. Hal

ini mengindikasikan bahwa wisatawan merasa aman dan nyaman karena staf memiliki pengetahuan serta keterampilan yang memadai. Sikap staf yang sopan, ramah, dan jujur juga memperkuat kepercayaan pengunjung terhadap mutu layanan yang diberikan.

e. Empati (*Empathy*)

Dimensi empati mendapatkan skor total 355 dan rata-rata 3,55, juga dalam kategori sangat setuju. Responden menilai bahwa staf mampu memahami kebutuhan dan harapan wisatawan secara personal. Komunikasi yang jelas serta kemudahan dalam mengakses bantuan dari staf selama kunjungan membuat wisatawan merasa diperhatikan secara individu, menciptakan pengalaman yang lebih hangat dan berkesan.

Hasil penelitian ini memperjelas bahwa layanan berperan penting dalam membentuk kesan dan pengalaman positif wisatawan selama berada di Pura Agung Besakih. Oleh sebab itu, pengelola destinasi sebaiknya memprioritaskan peningkatan aspek layanan, baik melalui pengembangan sumber daya manusia, perbaikan sistem pelayanan, maupun penyediaan informasi yang jelas dan mudah diakses. Dengan layanan yang berkualitas, kepuasan wisatawan dapat ditingkatkan, yang pada gilirannya akan mendorong niat untuk berkunjung kembali.

Pengaruh Fasilitas dan Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Nusantara di Pura Agung Besakih

Hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,001 ($< 0,05$), yang berarti Fasilitas (X1) dan Layanan (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan (Y). Temuan ini membuktikan bahwa hipotesis ketiga (H3) dapat diterima. Untuk melihat lebih lanjut bagaimana wisatawan menilai kepuasan mereka, berikut penjabaran indikator berdasarkan tanggapan responden.

a. Kesesuaian Harapan Wisatawan

Pernyataan mengenai kesesuaian harapan wisatawan memperoleh skor total sebesar 354 dengan rata-rata 3,54, yang termasuk dalam kategori sangat setuju. Responden merasa bahwa fasilitas yang tersedia di destinasi ini telah memenuhi, bahkan melebihi ekspektasi mereka. Pelayanan shuttle juga dianggap efektif dalam memberikan

kenyamanan selama menjelajahi kawasan pura. Secara keseluruhan, pengalaman wisata yang diperoleh dianggap selaras dengan harapan pengunjung, baik dari sisi pelayanan, kenyamanan, maupun suasana di lokasi.

b. Minat Berkunjung Kembali

Pada dimensi minat berkunjung kembali, diperoleh skor total sebesar 352 dengan rata-rata 3,52, yang juga termasuk dalam kategori sangat setuju. Sebagian besar wisatawan menyatakan keinginan untuk kembali ke Pura Agung Besakih. Penilaian positif terhadap kelengkapan fasilitas dan pengalaman kunjungan yang menyenangkan menjadi alasan utama di balik minat ini. Pelayanan shuttle yang memuaskan turut memperkuat keinginan pengunjung untuk mengulang kunjungan mereka di masa depan.

c. Ketersediaan Merekomendasikan

Dimensi ketersediaan merekomendasikan destinasi kepada orang lain memperoleh skor total 352 dengan rata-rata 3,52, yang masuk dalam kategori sangat setuju. Wisatawan menyatakan dengan yakin bahwa mereka akan merekomendasikan Pura Agung Besakih kepada kerabat maupun teman. Fasilitas yang lengkap, pelayanan profesional, dan pengalaman wisata yang berkesan secara keseluruhan menjadi faktor utama yang mendorong mereka untuk menyarankan destinasi ini sebagai tempat wisata yang layak dikunjungi.

Fasilitas seperti parkir luas, toilet bersih, jalur pedestrian nyaman, dan aula istirahat yang layak memberi kenyamanan fisik sekaligus mencerminkan keseriusan pengelola dalam melayani wisatawan. Layanan yang responsif dan profesional, seperti petugas informasi yang sigap dan proses tiket yang efisien, turut menciptakan pengalaman positif.

Kombinasi fasilitas yang memadai dan layanan berkualitas terbukti saling mendukung dalam meningkatkan kepuasan wisatawan. Hasil uji F memperkuat bahwa kedua aspek ini penting dan tidak dapat dipisahkan dalam strategi pengelolaan destinasi. Oleh karena itu, pembaruan dan inovasi terus perlu dilakukan untuk memenuhi harapan wisatawan dan mendorong kunjungan ulang.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh fasilitas dan layanan terhadap kepuasan wisatawan nusantara di Pura Agung Besakih, dapat disimpulkan tiga hal utama berikut:

1. Fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan, dengan dimensi kelengkapan memperoleh skor tertinggi (3,66), menunjukkan bahwa wisatawan merasa kebutuhan dasarnya, seperti parkir, toilet, dan area makan, telah terpenuhi dengan baik. Dimensi kenyamanan (3,54), fungsi fasilitas (3,4), dan kerapian (3,58) turut memperkuat persepsi positif wisatawan terhadap infrastruktur fisik yang ada. Meskipun aspek kebersihan memperoleh skor lebih rendah (3,11), secara keseluruhan fasilitas dinilai sangat menunjang kenyamanan dan pengalaman wisata.
2. Layanan juga menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan, dengan dimensi Assurance (3,68) sebagai yang tertinggi, mencerminkan rasa aman dan kepercayaan wisatawan terhadap profesionalisme staf. Dimensi Empathy (3,55), Reliability (3,54), dan Responsiveness (3,53) juga mendapat respons positif, menandakan bahwa wisatawan merasa dilayani dengan cepat, penuh perhatian, dan ramah. Dimensi Tangibles (3,52) menunjukkan bahwa aspek visual seperti penampilan staf dan kebersihan kendaraan turut mendukung persepsi layanan yang berkualitas.
3. Fasilitas dan layanan secara simultan memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan wisatawan, dengan nilai signifikansi uji F sebesar 0,001 dan Adjusted R Square sebesar 0,512. Dimensi Kesesuaian Harapan memperoleh skor tertinggi (3,54), diikuti Minat Berkunjung Kembali dan Kesiediaan Merekomendasikan (masing-masing 3,52). Hal ini membuktikan bahwa kombinasi fasilitas yang memadai dan pelayanan yang berkualitas mampu menciptakan pengalaman yang sesuai harapan, membangun loyalitas, dan mendorong promosi dari mulut ke mulut.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh fasilitas dan layanan terhadap kepuasan wisatawan di Pura Agung Besakih, terdapat

sejumlah temuan penting yang dapat dijadikan acuan dalam upaya pengembangan dan pengelolaan kawasan wisata ini. Untuk meningkatkan kualitas pengalaman wisatawan sekaligus menjaga keberlanjutan dan kesakralan kawasan, beberapa saran berikut disusun sebagai rekomendasi strategis bagi pihak pengelola maupun pemangku kepentingan terkait.

1. Pengelola disarankan meningkatkan kebersihan fasilitas dengan pemeliharaan terjadwal, pelatihan staf berkala, dan pengelolaan jumlah kunjungan saat hari padat. Evaluasi rutin dari survei dan media sosial dapat digunakan sebagai dasar kebijakan strategis yang selaras dengan kebutuhan wisatawan serta nilai budaya dan spiritual kawasan.
2. Kualitas layanan perlu ditingkatkan melalui pelatihan komunikasi, pemahaman budaya, dan penanganan keluhan. Evaluasi SOP secara berkala, pengembangan fasilitas pendukung (informasi digital, layanan multibahasa, akses disabilitas), serta kerja sama dengan komunitas lokal dan pemerintah juga perlu diperkuat.
3. Karena fasilitas dan layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, pengelola perlu mengintegrasikan keduanya. Fokus pada kebersihan toilet, pengaturan lalu lintas, dan informasi yang mudah diakses dapat meningkatkan kenyamanan. Penempatan petugas di lokasi strategis dengan media digital dapat membantu pengelolaan arus dan pelayanan.
4. Akses informasi masih perlu ditingkatkan. Pusat informasi harus mudah ditemukan dan menyediakan konten multibahasa, khususnya bagi wisatawan luar Bali. Edukasi tentang tata tertib dan kesakralan pura juga penting, baik melalui media cetak, digital, maupun petugas informasi.
5. Penelitian selanjutnya disarankan mengeksplorasi faktor lain seperti budaya, keamanan, dan pengalaman wisatawan. Evaluasi rutin kualitas fasilitas dan layanan, serta pemanfaatan teknologi digital (media sosial, aplikasi) juga penting. Studi longitudinal dan berbasis budaya diperlukan untuk merancang pengelolaan destinasi yang berkelanjutan.

Referensi

- Alana, P. R., Putro, T. A., & Jurusan Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara. (2020). *Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek*. Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN), 5(2), 180–194.
- Aliman, N. K., Hashim, S. M., Wahid, S. D. M., & Haridun, S. (2014). Ekspektasi wisatawan, kualitas persepsi, dan tujuan gambar: Efek pada nilai persepsi dan kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Pulau Langkawi, Malaysia. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Asia*, 2(3), 212–222.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azhar, M. E., Jufrizen, Prayogi, M. A., & Sari, M. (2019). The role of marketing mix and service quality on tourist satisfaction and loyalty at Samosir. *Revista Hospitalidade*, 15(2), 125–138. <https://doi.org/10.21714/2179-9164.2018v15n2.007>
- Bali Post. (2023, April 21). *Pemedek IBTK Besakih keluhkan minimnya fasilitas toilet*. <https://www.balipost.com/news/2023/04/21/334914/Pemedek-IBTK-Besakih-Keluhkan-Minimnya...html>
- Canny, I. U. (2013). An empirical investigation of service quality, tourist satisfaction and future behavioral intentions among domestic local tourist at Borobudur Temple. *International Journal of Trade, Economics and Finance*, 4(2), 86–91. <https://doi.org/10.7763/ijtef.2013.v4.265>
- Beritabali.com. (2024, April 4). *Badan Pengelola mendadak gratiskan biaya shuttle untuk pemedek*. <https://www.beritabali.com>
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (2014). Quality in service: A new perspective. In *Service marketing* (pp. 37–62). New York: McGraw-Hill.
- Binawa, I. G. P., Indrawati, Y., & Mananda, I. G. P. B. S. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan keselamatan wisatawan terhadap kepuasan wisatawan di daya tarik wisata Air Terjun Tegenungan Gianyar Bali. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 4(4), 2174–2182.
- Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing*, 56(2), 57–71. <https://www.ida.liu.se/~steho87/und/htdd01/9208310667.pdf>
- Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill building approach*. Chichester: John Wiley & Sons. https://books.google.co.id/books/about/Research_Methods_For_Business.html?id=Ko6bCgAAQBAJ
- Bungin, B. (2011). *Penelitian kualitatif: Komunikasi, ekonomi, kebijakan publik, dan ilmu sosial lainnya*. Jakarta: Kencana. <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/14157/>
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE
- Fanggidae, R. P. C., Bere, M. L. R., & Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Nusa Cendana, Kupang. (2020). Measurement of tourist satisfaction level on tourism facilities in Lasiana Beach. *Jurnal*

- Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*, 4(1), 53–55.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariat dengan program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, D. N. (2004). *Basic econometrics* (4th ed.). McGraw-Hill.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2010). *Multivariate data analysis*. Pearson.
- Handayani, S., Wahyudin, N., & Khairiyansyah, K. (2019). Fasilitas, aksesibilitas dan daya tarik wisata terhadap kepuasan wisatawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 20(2), 123–133.
<https://doi.org/10.30596/jimb.v20i2.3228>
- Heskett, J. L., Sasser, W. E., & Schlesinger, L. A. (1994). *The service profit chain: How leading companies link profit and growth to loyalty, satisfaction, and value*. Free Press.
<https://archive.org/details/serviceprofitcha00hesk/page/n5/mode/2up>
- Hidayat, S., Suwena, I. K., & Dewi, N. G. A. S. (2021). Pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung wisatawan domestik ke Museum Surabaya. *Jurnal IPTA (Industri Perjalanan Wisata)*, 9(1), 1–10. (Catatan: Cek lagi volume dan halamannya ya, karena kamu tulisnya baru sampai “2338–8633” yang sepertinya ISSN)
- Hunziker, W., & Krapf, K. (1942). *Tourismus: Einleitung zu seiner Theorie und Geschichte*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing management* (13th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management*. Pearson.
- Lansing, J. S. (2006). *Perfect order: Recognizing complexity in Bali's Subak system*. Princeton University Press.
- Leiper, N. (1990). *Tourism systems: An interdisciplinary perspective*. Massey University.
- Mathieson, A., & Wall, G. (1982). *Tourism: Economic, physical and social impacts*. Longman.
<https://archive.org/details/tourismeconomicp0000math>
- Meyer, C., & Schwager, A. (2007). Understanding customer experience. *Harvard Business Review*, 85(2), 116–126.
- Nazir, M. (2003). *Metode penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Neuman, W. L. (2014). *Social research methods: Qualitative and quantitative approaches*. Pearson.
https://books.google.co.id/books/about/Social_Research_Methods.html?id=Ybn3ngEACAAJ
- Nurhayati, E. C. (2019). Pengaruh aksesibilitas, fasilitas, dan daya tarik terhadap kepuasan wisatawan. *Jurnal Pendidikan Ekonomi, Kewirausahaan, Bisnis, dan Manajemen (JPEKBM)*, 3(2), 67–82.
<https://doi.org/10.32682/jpekbm.v3i1.2485>
- Nurmala, S., Sullaida, & Damanhur. (2022). Pengaruh fasilitas wisata, daya tarik wisata dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung wisata Pantai Ujong Blang Lhokseumawe. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 23(2), 74.
- Nusa Bali. (2023). Pelayanan fasilitas publik di Pura Besakih dievaluasi.

- <https://www.nusabali.com/berita/139552/pelayanan-fasilitas-publik-di-pura-besakih-dievaluasi>
- NusaBali.com. (2024, Maret 14). *Aparat optimalkan parkir di Besakih*. <https://www.nusabali.com>
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Pengaruh fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta. (2016). *Jurnal Manajemen Resort dan Leisure*, 13(1), 61–63.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012. (2012). *Tentang pelayanan publik*. <https://www.hukumonline.com/pusatdata/detail/lt50a99cba0fef0/>
- Priambudi, R. R., Alvianna, S., Estikowati, & Hidayatullah, S. (2021). Dampak atraksi dan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan domestik yang berkunjung di Batu Love Garden Kota Batu Jawa Timur. *Jurnal Tesla*, 1(1), 26–28. <https://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jt>
- Suastika, I. W. (2015). *Besakih: Pura dan makna filosofisnya dalam kehidupan masyarakat Bali*. Udayana University Press.
- Sugiama, A. G., Suhartanto, D., Lu, C. Y., Rediyasa, I. W., Sulaeman, R. P., & Renalda, F. M. (2024). Tourist satisfaction and revisit intention: The role of attraction, accessibility, and facilities of water park tourism. *GeoJournal of Tourism and Geosites*, 52(2), 257–266.
- <https://doi.org/10.30892/gtg.52125-1202>
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhartapa, S. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di Taman Indonesia Kaya Semarang. *Khasanah Ilmu: Jurnal Pariwisata dan Budaya*, 13(2), 99–107. <https://doi.org/10.31294/khi.v13i2.12337>
- Sukmana, H., Rodiyah, I., & Rustianingsih, E. (2024). Analysis of public satisfaction in Tlocor marine tourism. *JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik)*, 12(1), 90–96. <https://doi.org/10.21070/jkmp.v12i1.1777>
- Susetyarini, O., & Masjhoer, J. M. (2018). Pengukuran tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas umum, prasarana umum, dan fasilitas pariwisata di Malioboro paska revitalisasi kawasan. *Kepariwisata: Jurnal Ilmiah*, 12(1), 41. <https://doi.org/10.47256/kepariwisataan.v12i01.93>
- Swasta, B., & Irawan, H. (2003). *Manajemen pemasaran modern*. Yogyakarta: Liberty.
- The temple of Besakih, Sukuh, and Cetho: The dynamics of cultural heritage in the context of sustainable tourism development in Bali and Java. (2018). *E-Journal of Cultural Studies*, 1(1), 1–9. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/ecs/>
- UNESCO. (n.d.). *Besakih Temple – Tentative List*. <https://whc.unesco.org>
- Wahadi, I., & Rosita, S. (2016). Analisis fasilitas wisata dalam meningkatkan

- kualitas pelayanan di destinasi wisata. *Jurnal Pariwisata*, 4(2), 145–155.
- Wibawa, G. A. S., Tastrawati, N. K. T., & Kencana, E. N. (2023). Strategi pengelolaan Pura Agung Besakih sebagai destinasi wisata budaya: Pendekatan game theory. *E-Jurnal Matematika*, 12(1), 16. <https://doi.org/10.24843/mtk.2023.v12.i01.p394>
- Winata Putra, I. G. A. G., Sudana, I. P., & Mahadewi, N. P. E. (2016). Analisis kualitas pelayanan pramuwisata terhadap kepuasan wisatawan di PT. Bali Sun Tours. *Jurnal IPTA*, 4(2), 58–63. <http://ejournal.undiksha.ac.id>
- Wirya Adnyani, K. U., Sudiarta, I. N., Sudana, I. P., Program Studi S1 Industri Perjalanan Wisata, & Fakultas Pariwisata UNUD. (2015). Analisis kepuasan wisatawan lanjut usia terhadap produk wisata di kawasan wisata Ubud. *Jurnal IPTA*, 1, 44.
- Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.