

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, AKSESIBILITAS, DAN DAYA TARIK WISATA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN BERKUNJUNG KE AIR TERJUN CUNCA PLIAS MANGGARAI BARAT

Georgia Aprilia Ekartini¹, Dewa Putu Oka Prasiasa², Gusti Ngurah Joko Adinegara³
orchidekartini23@gmail.com¹, dewaputuokaprasiasa@undhirabali.ac.id²,
jokoadinegara@undhirabali.ac.id³
Universitas Dhyana Pura

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan, aksesibilitas, serta daya tarik wisata memengaruhi kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Air Terjun Cunca Plias, Manggarai Barat. Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan melibatkan 96 wisatawan domestik sebagai responden. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner, kemudian dianalisis menggunakan regresi linier berganda untuk menguji pengaruh setiap variabel, baik secara parsial maupun simultan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan, yang ditunjukkan oleh koefisien regresi sebesar 0,300 dan nilai t hitung sebesar 8,101. Aksesibilitas juga memberikan pengaruh positif dan signifikan dengan koefisien regresi sebesar 0,262 serta nilai t hitung sebesar 5,512. Sementara itu, daya tarik wisata berkorelasi positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan, dengan koefisien regresi bernilai 0,175 serta nilai t hitung sebesar 5,287. Secara bersama-sama, ketiga variabel tersebut terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan dengan nilai F hitung sebesar 170,304. Berdasarkan nilai koefisien determinasi yang diperoleh (84,7%), ketiga variabel dalam penelitian ini terbukti mampu menyeleksi dan menjelaskan kepuasan wisatawan secara signifikan. Adapun 15,3% sisanya bersumber dari variabel lain yang tidak tercakup dalam model pengujian.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Aksesibilitas, Daya Tarik Wisata, Kepuasan Wisatawan, Cunca Plias.

ABSTRACT

This study was conducted to analyze the extent to which service quality, accessibility, and tourist attractions affect tourist satisfaction among tourists visiting Cunca Plias Waterfall, West Manggarai. This study applied a quantitative approach involving 96 domestic tourists as respondents. Data were collected through questionnaires, while data analysis used multiple linear regression to determine the effects of each variable both partially and simultaneously. The results showed that service quality had a positive and significant effect on tourist satisfaction, as indicated by a regression coefficient of 0.300 and a t-count value of 8.101. Accessibility also had a positive and significant effect, with a regression coefficient of 0.262 and a t-count value of 5.512. Meanwhile, tourist attractions had a positive and significant effect on tourist satisfaction, with a regression coefficient of 0.175 and a t-count value of 5.287. Simultaneously, the three variables were proven to have a positive and significant effect on tourist satisfaction, with an F-count value of 170.304. The coefficient of determination of 84.7% indicates that tourist satisfaction is explained by the three research variables, while the remaining 15.3% is influenced by other factors outside the research model.

Keywords: Service Quality, Accessibility, Tourist Attraction, Tourist Satisfaction, Cunca Plias.

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor penting dalam mendukung pembangunan ekonomi di Indonesia. Posisi Indonesia sebagai negara kepulauan dengan potensi alam dan keanekaragaman budaya yang melimpah menjadikannya destinasi utama bagi wisatawan nusantara maupun mancanegara. Pemerintah juga terus berupaya meningkatkan kualitas dan pengelolaan pariwisata melalui berbagai program dan proyek strategis agar memberikan dampak nyata terhadap peningkatan Produk Domestik Bruto (PDB). Peran sektor pariwisata terhadap PDB terus menunjukkan pemulihan dan peningkatan pascapandemi, didorong oleh pemulihan jumlah wisatawan serta peningkatan promosi dan investasi. Pada tahun 2024, kontribusi pariwisata terhadap PDB Indonesia diperkirakan sekitar 4,01% dan diproyeksikan meningkat hingga 4,5%, dengan target perolehan devisa pariwisata pada kisaran US\$10,46 miliar hingga US\$13,08 miliar (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2024). Kondisi ini menunjukkan bahwa sektor pariwisata kembali menjadi salah satu pilar penting penggerak perekonomian nasional.

Salah satu wilayah yang memiliki potensi besar dalam sektor pariwisata adalah Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT), yang sejak tahun 2007 ditetapkan pemerintah sebagai daerah unggulan baru untuk pariwisata dan telah masuk dalam daftar destinasi wisata nasional dalam Masterplan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif tahun 2012 (Kantu dkk, 2023). Kabupaten Manggarai Barat, yang berada di Pulau Flores dengan Labuan Bajo sebagai ibu kotanya, merupakan salah satu pusat pengembangan pariwisata di NTT sekaligus gerbang utama menuju Taman Nasional Komodo dan sejumlah objek wisata alam lainnya. Peningkatan sektor pariwisata di wilayah ini terlihat dari data kunjungan wisatawan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Data Kunjungan Wisatawan Kabupaten Manggarai Barat Tahun

Tahun	Wisatawan Asing	Perubahan Asing (%)	Wisatawan Domestik	Total Kunjungan	Perubahan Total (%)
2021	5.686	-	133.426	139.112	-
2022	40.543	6,13	193.017	233.560	67,9
2023	113.911	181,0	186.526	300.437	28,6
2024	224.144	96,8	229.478	453.622	51,0
2025	269.358	20,2	178.220	447.578	(1,3)

Berdasarkan data tersebut, kunjungan wisatawan ke Kabupaten Manggarai Barat menunjukkan tren peningkatan dari 139.112 wisatawan pada tahun 2021 menjadi 453.622 wisatawan pada tahun 2024, meskipun sedikit menurun menjadi 447.578 wisatawan pada tahun 2025 akibat berkurangnya jumlah wisatawan domestik. Secara umum, sektor pariwisata di Kabupaten Manggarai Barat terus menunjukkan perkembangan seiring dengan proses pemulihan pascapandemi. Perkembangan tersebut perlu diikuti dengan pengelolaan destinasi yang tidak hanya berorientasi pada peningkatan jumlah kunjungan, tetapi juga mampu memberikan pengalaman wisata yang berkualitas. Salah satu potensi wisata alam yang dapat dikembangkan adalah Cunca Plias, yang memiliki daya tarik berupa air terjun di kawasan hutan tropis yang masih alami serta aktivitas trekking yang menjadi bagian dari pengalaman wisatawan.

Di sisi lain, pengelolaan Cunca Plias oleh Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) masih menghadapi sejumlah kendala, terutama berkaitan dengan kualitas pelayanan, aksesibilitas, dan pengelolaan daya tarik wisata. Berdasarkan ulasan wisatawan pada Google Review, keindahan air terjun dan keramahan pemandu mendapat tanggapan positif, namun terdapat pula keluhan mengenai kondisi jalur trekking yang licin dan banyak akar. Akses menuju Cunca Plias membutuhkan waktu sekitar 1,5–2 jam dari Kota Labuan Bajo, kemudian dilanjutkan dengan perjalanan melalui jalur trekking yang terdiri atas jalan bersemen, jalan

tanah, dan tangga alami. Keterbatasan fasilitas pendukung, termasuk area parkir, juga menjadi salah satu hal yang perlu mendapat perhatian. Berbagai kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat aspek pelayanan, aksesibilitas, dan daya tarik wisata yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan wisatawan.

Dalam perspektif teoritis, kepuasan wisatawan tidak terlepas dari kualitas berbagai komponen yang terdapat dalam suatu destinasi. Kualitas pelayanan berkaitan dengan pengalaman yang diterima wisatawan selama berada di destinasi dan menjadi salah satu faktor yang dapat membentuk kepuasan (Yulianti dkk., 2025). Aksesibilitas berhubungan dengan kemudahan wisatawan dalam mencapai destinasi serta kenyamanan selama perjalanan (Mohamad dkk., 2024). Sementara itu, daya tarik wisata merupakan salah satu alasan utama wisatawan memilih suatu destinasi dan berperan dalam membentuk pengalaman selama kunjungan (Faturrahman, 2024; Yulianti dkk., 2025). Ketiga aspek tersebut pada dasarnya saling berkaitan dalam menciptakan pengalaman wisata yang dapat memenuhi harapan wisatawan.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan wisatawan, tetapi hasil yang diperoleh belum sepenuhnya konsisten. Mohamad dkk. (2024) menemukan bahwa kualitas pelayanan, citra destinasi, dan aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di destinasi wisata bahari Botubarani, Gorontalo. Peong dan Astawa (2023) juga menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan aksesibilitas serta kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di Desa Adat Wae Rebo, dengan kualitas pelayanan sebagai faktor yang paling dominan. Sementara itu, Nopriana dkk. (2024) menemukan bahwa fasilitas dan aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Pantai Parai Tenggara. Berbeda dengan hasil tersebut, Yulianti dkk. (2025) menunjukkan bahwa aksesibilitas tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan wisatawan di Diorama Arsip Yogyakarta. Hasil serupa ditemukan oleh Nurina dkk. (2024), yang menyatakan bahwa aksesibilitas dan fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan di objek wisata Pesona Kumejing, sedangkan daya tarik wisata terbukti berpengaruh signifikan.

Perbedaan temuan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan hasil penelitian terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan wisatawan. Selain itu, kajian yang secara bersamaan menguji kualitas pelayanan, aksesibilitas, dan daya tarik wisata pada destinasi wisata alam yang masih berkembang dan dikelola oleh Pokdarwis, khususnya Cunca Plias, masih relatif terbatas. Atas dasar tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, aksesibilitas, dan daya tarik wisata terhadap kepuasan wisatawan di Cunca Plias, Kabupaten Manggarai Barat, baik secara parsial maupun simultan.

METODOLOGI

Penelitian ini dilaksanakan di Daya Tarik Wisata Cunca Plias yang berlokasi di Langgo, Desa Wae Lolos, Kecamatan Sano Nggoang, Kabupaten Manggarai Barat. Variabel yang diteliti meliputi kualitas pelayanan (X1), aksesibilitas (X2), daya tarik wisata (X3), dan kepuasan wisatawan (Y). Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis pengaruh variabel independen terhadap kepuasan wisatawan, baik secara parsial maupun simultan. Responden penelitian merupakan wisatawan yang telah berkunjung ke Daya Tarik Wisata Cunca Plias.

Penelitian ini memanfaatkan data primer dan sekunder. Pengumpulan data primer dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang memiliki pengalaman berkunjung ke Cunca Plias, sedangkan data sekunder diperoleh dari pengelola destinasi serta

berbagai sumber literatur yang relevan, seperti buku, jurnal, dan skripsi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan kuesioner tertutup dengan skala Likert lima tingkat, skala Likert 1–5, mulai dari indikator Sangat Tidak Setuju (1) sampai Sangat Setuju (5).

Populasi penelitian mencakup seluruh wisatawan yang pernah berkunjung ke Cunca Plias, dengan jumlah populasi yang tidak diketahui secara pasti (unknown population). Penentuan sampel mengacu pada Hair dkk. (2019), yaitu sebanyak 5–10 kali jumlah indikator penelitian. Dengan 17 indikator, jumlah minimum sampel adalah 85 responden. Untuk memperoleh data yang lebih memadai, penelitian ini menggunakan 96 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik nonprobability sampling melalui metode accidental sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan wisatawan yang ditemui secara langsung di lokasi penelitian dan memenuhi kriteria yang telah ditentukan.

Pengukuran variabel kepuasan wisatawan mengacu pada Nopriana dkk. (2024), yang meliputi kepuasan secara keseluruhan, kesesuaian antara harapan dan pengalaman yang diperoleh, serta kemungkinan merekomendasikan destinasi kepada orang lain. Kualitas pelayanan mengacu pada Chandra dkk. (2020), yang terdiri atas responsiveness, assurance, tangibles, empathy, dan reliability. Variabel aksesibilitas mengacu pada Peong dan Astawa (2023), meliputi akses informasi, kemudahan menemukan fasilitas, kondisi jalan, dan akses tempat akhir perjalanan. Adapun daya tarik wisata menggunakan konsep Cooper (2017), yang mencakup what to see, what to do, what to buy, what to arrive, dan where to stay. Secara keseluruhan, keempat variabel tersebut diukur menggunakan 17 indikator yang dituangkan dalam instrumen kuesioner.

Analisis data dilakukan secara kuantitatif dengan bantuan program SPSS. Pengolahan data dilakukan secara bertahap melalui analisis deskriptif, pengujian validitas dan reliabilitas, serta uji asumsi klasik. Analisis kemudian dilanjutkan dengan regresi linear berganda, korelasi parsial maupun berganda, evaluasi koefisien determinasi (R^2), serta uji signifikansi parsial (uji t) dan simultan (uji F). Uji validitas menggunakan korelasi Product Moment Pearson, sedangkan reliabilitas instrumen diuji dengan Cronbach's Alpha dengan nilai $\geq 0,60$ sebagai kriteria penerimaan. Rangkaian uji asumsi klasik meliputi evaluasi normalitas (Kolmogorov-Smirnov), multikolinearitas (nilai Tolerance dan VIF), serta heteroskedastisitas dengan metode Glejser. Persamaan regresi linear berganda yang digunakan dirumuskan sebagai $Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$, dengan Y sebagai kepuasan wisatawan, X_1 sebagai kualitas pelayanan, X_2 sebagai aksesibilitas, dan X_3 sebagai daya tarik wisata.

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan studi, dan kajian pustaka terdahulu, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wisatawan berkunjung ke Cunca Plias, Manggarai Barat.

H2: Aksesibilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wisatawan berkunjung ke Cunca Plias, Manggarai Barat.

H3: Daya tarik wisata berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wisatawan berkunjung ke Cunca Plias, Manggarai Barat.

H4: Kualitas pelayanan, aksesibilitas, dan daya tarik wisata berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan wisatawan berkunjung ke Cunca Plias, Manggarai Barat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Analisis Statistik Deskriptif.

Tabel 2. Analisis Statistik Deskriptif

Variabel	Mean	Kategori
Kepuasan Wisatawan (Y)	4,35	Sangat Baik
Kualitas Pelayanan (X1)	4,30	Sangat Baik
Aksesibilitas (X2)	4,29	Sangat Baik
Daya Tarik Wisata (X3)	4,29	Sangat Baik

Berdasarkan hasil deskripsi variabel, dapat disimpulkan bahwa kepuasan wisatawan berkunjung ke Cunca Plias berada pada kategori sangat baik dengan nilai rata-rata 4,35, dengan indikator tertinggi yaitu kemungkinan untuk merekomendasikan kepada orang lain sebesar 4,47 dan terendah kepuasan keseluruhan terhadap pengalaman sebesar 4,27. Variabel kualitas pelayanan memperoleh nilai rata-rata 4,30 dalam kategori sangat baik, dengan indikator assurance, tangibles, empathy, dan reliability sebagai indikator tertinggi sebesar 4,31 dan responsiveness sebagai indikator terendah sebesar 4,25. Variabel aksesibilitas memperoleh nilai rata-rata 4,29 dalam kategori sangat baik, dengan akses informasi sebagai indikator tertinggi sebesar 4,35 dan akses kondisi jalan sebagai indikator terendah sebesar 4,26. Sementara itu, variabel daya tarik wisata memperoleh nilai rata-rata 4,29 dalam kategori sangat baik, dengan what to see sebagai indikator tertinggi sebesar 4,49 dan where to stay sebagai indikator terendah sebesar 4,19. Secara keseluruhan, hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, aksesibilitas, dan daya tarik wisata di Cunca Plias telah dinilai sangat baik oleh wisatawan dan mendukung terbentuknya kepuasan wisatawan.

2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Variabel	Kode Indikator	Pearson Correlation	Cronbach's Alpha
Kepuasan Wisatawan	Y1	0,922	0,813
	Y2	0,794	
	Y3	0,838	0,901
Kualitas Pelayanan	X1.1	0,882	
	X1.2	0,856	
	X1.3	0,764	
	X1.4	0,861	
	X1.5	0,869	
Aksesibilitas	X2.1	0,803	0,879
	X2.2	0,913	
	X2.3	0,864	
	X2.4	0,848	
Daya Tarik	X3.1	0,611	0,769
	X3.2	0,763	
	X3.3	0,772	
	X3.4	0,798	
	X3.5	0,674	

Berdasarkan hasil uji instrumen, seluruh indikator terbukti valid karena memiliki $r_{\text{"hitung"}} > r_{\text{"tabel"}}$ (0,2006; $df=94$; "sig." 5%). Hasil uji reliabilitas pun mencatat nilai Cronbach's Alpha yang tergolong tinggi untuk kualitas pelayanan (0,901), aksesibilitas (0,879), daya tarik wisata (0,769), serta kepuasan wisatawan (0,813). Karena semua nilai melebihi standar ambang 0,60, data yang dihimpun dinilai sah, andal, dan memenuhi syarat untuk pengujian hipotesis.

3. Uji Asumsi Klasik

Tabel 4. Hasil Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas, Multikolinearitas, dan Heteroskedastisitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			<i>Unstandardized Residual</i>
<i>N</i>			96
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>			,170 ^c
Variabel	Tolerance	VIF	Sig.
Kualitas Pelayanan	0,492	2,031	0,266
Aksesibilitas	0,470	2,128	0,227
Daya Tarik Wisata	0,642	1,557	0,470

Merujuk pada Tabel 4, hasil pengujian asumsi klasik mengindikasikan bahwa model regresi telah memenuhi seluruh asumsi dasar. Hal ini ditunjukkan oleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) pada uji normalitas yang mencapai 0,170 (lebih besar dari 0,05), sehingga residual terbukti berdistribusi normal. Sementara itu, dari hasil uji multikolinearitas, seluruh variabel bebas memiliki nilai tolerance > 0,10 dan VIF < 10, yang menunjukkan tidak adanya multikolinearitas dalam model. Sementara itu, uji heteroskedastisitas dengan metode Glejser menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,266 untuk Kualitas Pelayanan, 0,227 untuk Aksesibilitas, dan 0,470 untuk Daya Tarik Wisata. Seluruh nilai tersebut > 0,05, sehingga model tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas. Dengan terpenuhinya seluruh kriteria pengujian tersebut, model regresi dinyatakan bebas dari pelanggaran asumsi klasik dan sah untuk digunakan dalam analisis regresi linear berganda.

4. Hasil Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Aksesibilitas, dan Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan

Tabel 5. Rangkuman Analisis Korelasi Parsial, Regresi Linier Berganda, Korelasi Berganda, Uji T-test, Uji F-test dan Koefisien Determinasi (R^2)

Variabel	Koefisien Regresi			Correlations	
	<i>r.Parsial</i>	<i>B</i>	<i>Beta</i>	<i>t. hitung</i>	<i>Sig.</i>
Kualitas Pelayanan (X1)	0,300	0,645	0,470	8,101	0,000
Aksesibilitas (X2)	0,262	0,498	0,327	5,512	0,000
Daya Tarik (X3)	0,175	0,483	0,269	5,287	0,000
<i>Constant</i>	-1,649				
<i>R Square (R^2)</i>	0,847				
<i>R (Berganda)</i>	0,921				
<i>F hitung</i>	170,304				
<i>Sig. F</i>	0,000				

Berdasarkan estimasi model regresi linear berganda pada Tabel 5, diperoleh model persamaan sebagai berikut $Y = -1,649 + 0,300X_1 + 0,262X_2 + 0,175X_3 + e$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, aksesibilitas, dan daya tarik wisata memiliki arah pengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan. Setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan, aksesibilitas, dan daya tarik wisata masing-masing akan meningkatkan kepuasan wisatawan sebesar 0,300, 0,262, dan 0,175 satuan dengan asumsi variabel lainnya tetap.

Hasil uji signifikansi parsial (uji t) menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan dari variabel kualitas pelayanan, aksesibilitas, serta daya tarik wisata terhadap

kepuasan wisatawan. Lebih lanjut, kualitas pelayanan memiliki nilai t hitung sebesar 8,101 > 1,986 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, aksesibilitas sebesar 5,512 > 1,986 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, dan daya tarik wisata sebesar 5,287 > 1,986 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, H1, H2, dan H3 diterima.

Hasil korelasi parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan paling kuat dengan kepuasan wisatawan dengan nilai 0,645, sedangkan aksesibilitas sebesar 0,498 dan daya tarik wisata sebesar 0,483 berada pada kategori hubungan sedang. Adapun nilai korelasi berganda (R) sebesar 0,921 menunjukkan hubungan yang positif dan sangat kuat antara ketiga variabel independen secara bersama-sama dengan kepuasan wisatawan.

Sementara itu, hasil uji simultan (uji F) menghasilkan nilai $F_{\text{"hitung"}}$ sebesar 170,304 yang melampaui $F_{\text{"tabel"}}$ (2,70) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Temuan ini mengonfirmasi bahwa kualitas pelayanan, aksesibilitas, serta daya tarik wisata secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Cunca Plias, sehingga H_4 dinyatakan diterima. Adapun besaran koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,847 menandakan bahwa 84,7% variasi kepuasan wisatawan mampu dijelaskan oleh ketiga variabel independen tersebut, sedangkan sisanya sebesar 15,3% disumbang oleh variabel lain yang tidak diamati dalam model ini.

Pembahasan

1. Pengaruh secara Parsial Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan

Hasil pengujian menunjukkan nilai t hitung variabel Kualitas Pelayanan (X_1) sebesar 8,101 > t tabel 1,986 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan di Daya Tarik Wisata Cunca Plias, Manggarai Barat. Pelayanan yang baik, terutama dalam memberikan informasi, rasa aman, dan pendampingan selama kegiatan wisata, dapat meningkatkan kenyamanan serta kepuasan wisatawan. Hasil ini sejalan dengan Peong dan Astawa (2023) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Desa Adat Wae Rebo. Temuan tersebut memperkuat bahwa kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek penting dalam membentuk pengalaman wisata yang memuaskan.

2. Pengaruh secara Parsial Aksesibilitas terhadap Kepuasan Wisatawan

Hasil pengujian menunjukkan nilai t hitung variabel Aksesibilitas (X_2) sebesar 5,512 > t tabel 1,986 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_2 diterima. Artinya, Aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan di Daya Tarik Wisata Cunca Plias, Manggarai Barat. Ketersediaan informasi, petunjuk arah, serta kondisi akses menuju destinasi yang semakin baik dapat membantu wisatawan mencapai lokasi dengan lebih mudah dan nyaman. Hasil penelitian ini sejalan dengan Mohamad dkk. (2024) yang menunjukkan bahwa aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Destinasi Wisata Bahari Hiu Paus Botubarani, Gorontalo. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan akses menjadi bagian penting dalam mendukung pengalaman wisatawan selama berkunjung.

3. Pengaruh secara Parsial Daya Tarik Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan

Hasil pengujian menunjukkan nilai t hitung variabel Daya Tarik Wisata (X_3) sebesar 5,287 > t tabel 1,986 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_3 diterima. Artinya, Daya Tarik Wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan di Daya Tarik Wisata Cunca Plias, Manggarai Barat. Keindahan air terjun, kolam alami, aktivitas trekking, serta interaksi dengan masyarakat sekitar menjadi unsur yang memberikan pengalaman menarik bagi wisatawan dan mendorong kepuasan mereka. Temuan ini sejalan dengan Nopriana dkk. (2024) yang menyatakan

bahwa daya tarik wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Pantai Parai Tenggara, Kabupaten Bangka. Kesamaan hasil tersebut menunjukkan bahwa keberadaan daya tarik yang menarik dan memberikan pengalaman positif dapat meningkatkan kepuasan wisatawan.

4. Pengaruh secara Simultan Kualitas Pelayanan, Aksesibilitas, dan Daya Tarik Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan

Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar $170,304 > F$ tabel 2,70 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_4 diterima. Artinya, Kualitas Pelayanan, Aksesibilitas, dan Daya Tarik Wisata secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan di Daya Tarik Wisata Cunca Plias, Manggarai Barat. Nilai R^2 sebesar 0,847 menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut mampu menjelaskan 84,7% variasi kepuasan wisatawan, sedangkan 15,3% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Temuan ini sejalan dengan Mohamad dkk. (2024) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, aksesibilitas, dan citra destinasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Hasil tersebut memperlihatkan bahwa kepuasan wisatawan terbentuk melalui keterkaitan berbagai aspek destinasi, sehingga peningkatan kualitas pelayanan, kemudahan akses, dan daya tarik perlu diperhatikan secara bersama-sama.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan, Aksesibilitas, dan Daya Tarik Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan di Daya Tarik Wisata Cunca Plias, Manggarai Barat, dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel independen secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan. Hasil estimasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh dengan koefisien regresi 0,300 ($t_{\text{"hitung"}} = 8,101; p < 0,05$). Diikuti oleh variabel aksesibilitas sebesar 0,262 ($t_{\text{"hitung"}} = 5,512; p < 0,05$) dan daya tarik wisata sebesar 0,175 ($t_{\text{"hitung"}} = 5,287; p < 0,05$), di mana ketiga nilai $t_{\text{"hitung"}}$ tersebut konsisten melampaui $t_{\text{"tabel"}}$ (1,986). Hasil tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, kemudahan akses, dan daya tarik wisata yang semakin baik akan diikuti oleh meningkatnya kepuasan wisatawan di Cunca Plias.

Secara simultan, Kualitas Pelayanan, Aksesibilitas, dan Daya Tarik Wisata juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan. Temuan ini didukung oleh model estimasi regresi $Y = -1,649 + 0,300X_1 + 0,262X_2 + 0,175X_3 + e$ serta hasil uji F ($F_{\text{"hitung"}} = 170,304 > F_{\text{"tabel"}} = 2,70; \text{"sig."} < 0,05$). Ditinjau dari nilai koefisien determinasi ($R^2 = 0,847$), ketiga variabel prediktor tersebut terbukti mampu menerangkan 84,7% variasi dari variabel kepuasan wisatawan, sedangkan 15,3% lainnya dipengaruhi oleh faktor di luar model penelitian. Dengan demikian, peningkatan kepuasan wisatawan di Cunca Plias perlu dilakukan secara terpadu melalui perbaikan kualitas pelayanan, peningkatan kemudahan akses, serta pengelolaan daya tarik wisata secara berkelanjutan.

Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada Universitas Dhyana Pura Bali, terutama Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Pariwisata, atas seluruh dukungan akademik selama proses penelitian. Penghargaan setinggi-tingginya juga dialamatkan kepada dosen pembimbing atas bimbingan, arahan, serta motivasinya. Terima kasih turut disampaikan kepada pengelola serta Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Daya Tarik Wisata Cunca Plias, seluruh responden yang telah berpartisipasi, serta keluarga dan rekan-rekan yang memberikan dukungan moral maupun

teknis hingga artikel ilmiah ini selesai disusun.

DAFTAR PUSTAKA

- Chandra, T., Chandra, S. & Hafni, L. 2020. Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis. Purwokerto: CV IRDH.
- Cooper, C. 2017. Essentials of Tourism. 6th ed. Harlow: Pearson Education Limited.
- Faturrahman, F. 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Daya Tarik Wisata, dan Promosi terhadap Minat Kunjung Ulang Wisatawan pada Objek Wisata Pantai. MAMEN: Jurnal Manajemen. Vol. 3 No. 1. pp. 68–75.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. & Anderson, R.E. 2019. Multivariate Data Analysis. 8th ed. Boston: Cengage.
- Kantu, M.P.D., Trimurti, C.P. & Utama, I.G.B.R. 2023. Strategi Pengelolaan Daya Tarik Wisata Gua Batu Cermin di Labuan Bajo, Kecamatan Komodo, Kabupaten Manggarai Barat, Nusa Tenggara Timur. Jakadara: Jurnal Ekonomika, Bisnis, dan Humaniora. Vol. 2 No. 3. pp. 105–114.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. 2024. Outlook Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Indonesia 2024/2025. Jakarta: Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.
- Mohamad, R.A., Widawati, I.A.P. & Damayanti, T. 2024. The Influence of Service Quality, Destination Image, Accessibility on Tourist Satisfaction in the Botubarani Bonebolango Whale Shark Tourist Destination, Gorontalo. Journal of Mandalika Review. Vol. 3 No. 2. pp. 57–67.
- Nopriana, A., Valeriani, D., Kurniawan, K. & Sugeng, N.W. 2024. The Influence of Attractions, Facilities and Accessibility on Tourist Satisfaction at Parai Tenggara Beach, Bangka Regency. TRJ Tourism Research Journal. Vol. 8 No. 2. pp. 336–349.
- Nurina, N., Efendi, B. & Nurhayati, E.C. 2024. Pengaruh Aksesibilitas, Fasilitas, dan Daya Tarik terhadap Kepuasan Wisatawan pada Objek Wisata Pesona Kumejing. Jamasy: Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Perbankan Syariah. Vol. 4 No. 3. pp. 61–73.
- Peong, H.K. & Astawa, I.N.D. 2023. Pengaruh Aksesibilitas dan Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Wisata di Desa Adat Wae Rebo. Jurnal Akademisi Vokasi. Vol. 2 No. 1. pp. 1–10.
- Yulianti, M.T., Savitri, M.D., Ashartono, R. & Hayatri, M.A.S. 2025. Pengaruh Aksesibilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan di Diorama Arsip Yogyakarta. Jurnal Panutan Pariwisata Global. Vol. 1 No. 3. pp. 169–184.