

QUALITY OF HOME STAY SERVICES TOWARDS GUEST'S SATISFACTION IN KALIBUKBUK VILLAGE AT BULELENG REGENCY

NI DESAK MADE SANTI DIWYARTHI

santidiwyarthi@yahoo.com

I NYOMAN GD MAS WIARTHA

maswiartha@gmail.com

PUTU DIAH PRABAWATI

prabadiah@gmail.com

Program Studi Administrasi Perhotelan
Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali
Jl. Dharmawangsa. Kampial, Nusa Dua Bali Telp (0361) 773537

ABSTRACT

This study aims to identify data relating to the Quality of Home Stay Services towards Guest's Satisfaction in Kalibukbuk Village, Buleleng Regency, Bali. The sample collection method used is purposive random sampling, with totally of 103 respondents. Data collection techniques used are interviews, observation, documentation and questionnaires with Likert scale. The data analysis technique used is Structural Equation Model (SEM).

There are five aspects measured, including Physical Form, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy in the quality of homestay services that affect guest satisfaction in Kalibukbuk Village at Buleleng Regency. The results showed that service quality variables consisting of physical form, reliability, responsiveness, assurance, and empathy simultaneously had an influence on guest satisfaction in quality of homestay services. Service quality variables consist of physical form, reliability, responsiveness, assurance, empathy partially have positive and significant effect on guest satisfaction in quality of homestay services in Kalibukbuk village, Buleleng Regency, Bali.

Keywords : Quality of Service, Homestay, Satisfaction

PENDAHULUAN

Berdasar peningkatan jumlah kunjungan wisatawan dan tamu yang menginap, pemerintah satu kabupaten di Bali yang sedang giat juga berupaya untuk menyiapkan sarana dan mengembangkan sektor pariwisatanya, dengan prasarana mendukung kegiatan wisatawan salah peningkatan kunjungan wisatawan nusantara satunya adalah Pondok Wisata. Terdapat sejumlah mancanegara selama tahun 2012-2016 mengalami 307 akomodasi hotel berbintang dan non bintang, peningkatan 5 sampai 10% setiap tahunnya termasuk Pondok Wisata di Desa Kalibubuk (Bulelengkab: 2018). Rata-rata jumlah kunjungan dengan rentang harga Rp 250.000 sampai dengan wisatawan ke Kabupaten Buleleng pada tahun Rp 1.000.000. Penginapan disiapkan bagi para 2012-2016 yaitu 669,045 orang (Ibid: 2018). turis yang ingin bermalam dan tinggal bersama Rata-rata kunjungan wisatawan nusantara ke penduduk lokal. Kelebihan dari penginapan milik Kabupaten Buleleng lebih mendominasi yaitu penduduk ini yaitu para turis akan diberikan sebesar 379,675 orang dibandingkan wisatawan kesempatan untuk turut serta mengikuti kegiatan mancanegara yaitu sebesar 289,370 orang yang berlangsung di desa wisata tersebut. Pada penelitian ini, akan difokuskan pada penginapan

melati 1.

Menurut Goetsh dan Davis dalam Tjiptono

Dari hasil wawancara dengan pengelola (2002:51) kualitas merupakan suatu kondisi Pondok Wisata dan tamu yang menginap di Pondok dinamis yang berhubungan dengan produk, Wisata di Desa Kalibukbuk, terdapat keluhan dari jasa, manusia, proses dan lingkungan yang wisatawan seperti kurangnya informasi memadai memenuhi atau melebihi harapan. Tjiptono mengenai Pondok Wisata, kualitas Pondok Wisata (2002:1) menyatakan “pelayanan (service) adalah kurang sesuai harapan, kualitas pelayanan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu pihak pengelola yang kurang sigap membantu (individu maupun kelompok) kepada pihak lain tamu yang menginap. Kebersihan kamar tidak (individu maupun kelompok). Kualitas pelayanan dipantau secara teratur oleh pemilik penginapan menunjukkan sejauh mana suatu produk atau selama tamu menginap. Saat tamu check-in, tidak jasa dapat memenuhi standar dan spesifikasinya. dihantar mengenali kamar dan fasilitasnya serta Pelayanan yang berkualitas memiliki peran yang lingkungan Pondok Wisata. sangat penting dalam menciptakan kepuasan

Rumusan permasalahan penelitian ini adalah tamu. Menurut Kotler dalam Tjiptono (2002:146) : “Bagaimana kualitas layanan penginapan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan terhadap tingkat kepuasan tamu di Desa seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) Kalibukbuk Kabupaten Buleleng?” yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Penelitian ini menggunakan analisis data Kepuasan tamu merupakan respon yang diberikan Statistik Deskriptif dan Partial Least Square tamu terhadap pelayanan yang diterimanya dan SEM, yaitu suatu analisis yang digunakan akan tercipta apabila pelayanan yang diberikan untuk mengembangkan atau memprediksi suatu oleh penyedia jasa mampu memenuhi bahkan teori yang sudah ada. Metode deskriptif yang melampaui harapannya.

digunakan untuk memperoleh gambaran secara Pelayanan yang berkualitas juga ditentukan lengkap dan tepat dari tujuan penelitian. Dalam oleh sikap, keterampilan dan pengetahuan hal ini digunakan skala likert 5. Analisis data pengelola Pondok Wisata. Salah satu cara untuk Partial Least Square SEM yaitu suatu analisis mengetahui kualitas pelayanan penginapan adalah yang digunakan untuk mengembangkan atau dengan melakukan penilaian menggunakan memprediksi suatu teori yang sudah ada (Sarwono lima dimensi kualitas pelayanan menurut dan Narimawati (2015: 5). Menurut Ananda Sabil Kotler dalam Supranto (2006:231) yaitu: Bukti (2015: 18) analisis model structural memiliki langsung (tangibles) yang meliputi fasilitas fisik, beberapa tahapan, yaitu : 1) Merumuskan teori perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. model structural, 2) Analisis outer model, 3) Keandalan (reliability) adalah kemampuan Analisis inner model, dan 4) Pengujian Hipotesis. memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan

Menurut Irawan (2002:37) segera, akurat dan memuaskan. Daya tanggap indikator yang mendorong kepuasan tamu adalah (responsiveness) yaitu keinginan para staff untuk kualitas produk, harga, service quality, emotional membantu para pelanggan dan memberikan factor, dan kemudahan. Kualitas pelayanan pelayanan dengan tanggap. Jaminan (assurance) pondok wisata dan tingkat kepuasan tamu di Desa mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan Kalibukbuk Kabupaten Buleleng dapat diperoleh dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, dengan memberikan kuesioner kepada para tamu di bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. mana data yang didapat dari kuesioner akan diolah Empati (emphaty) meliputi kemudahan dalam menjadi angka. Kuesioner yang akan disebarakan melakukan hubungan, komunikasi yang baik, nantinya akan dihitung dengan pembobotan nilai perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para yang menggunakan Skala Likert. pelanggan. Dari kriteria-kriteria tersebut akan

TEORI

diketahui kualitas pelayanan penginapan terhadap tingkat kepuasan tamu itu sendiri.

Goetsh dan Davis dalam Tjiptono (2002:51) ketiga yaitu antara spesifikasi kualitas jasa dan berpendapat kualitas merupakan suatu kondisi penyampaian jasa. Penyebab biasanya seperti dinamis yang berhubungan dengan produk, karyawan yang kurang terlatih, tidak ada standar jasa, manusia, proses dan lingkungan yang kerja dan tidak mau memenuhi standar kerja memenuhi atau melebihi harapan. Menurut yang telah ditetapkan. Kesenjangan keempat Garvin (1998:8) lima macam perspektif kualitas yaitu kesenjangan antara penyampaian jasa meliputi: Transcendental approach, Product-based dan komunikasi eksternal. Seiring harapan approach, User-based approach, Manufacturing-based approach, Value-based approach.

Menurut Yoeti (1999:1), pelayanan (service) tidak sesuai dengan janji sehingga komunikasi adalah suatu produk yang tidak nyata (intangible) eksternal mendistorsi harapan konsumen dan dari hasil kegiatan timbal balik antara pemberi layanan (producer) dan penerima layanan (customer) melalui suatu atau beberapa aktivitas untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Rangkuti (2006:26) mengatakan jasa/ pelayanan merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tidak kasat mata dari satu pihak kepada pihak lain. Kotler dalam Lupiyoadi (2009:123) menjelaskan jasa / pelayanan sebagai: “A service is any activity of benefit that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. It’s production may or not be tied to a physical product”.

Menurut Kotler dan Amstrong dalam Manulang (2008:33) kepuasan pelanggan adalah kondisi dimana harapan konsumen mampu dipenuhi oleh produk.” Menurut Oliver dalam karakteristik pelayanan atau jasa: Tidak Berwujud (Intangible), Tidak dapat dipisahkan (Inseparability), Bervariasi (Variability), Tidak tahan lama (Perishability). Menurut Tjiptono (2002:110) “kualitas jasa atau kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”

Parasuraman, Zeithaul dan Berry dalam Supranto (2006:233) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/ hasil yang dirasakan dengan harapannya. Dengan demikian dapat disimpulkan kepuasan pelanggan adalah kondisi dimana harapan konsumen mampu dipenuhi oleh produk atau jasa setelah menggunakan produk tersebut.

Lupiyoadi dalam Manulang (2008:35) menjelaskan lima faktor utama yang menentukan kepuasan pelanggan, yaitu: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Emosional, Harga, Biaya. Menurut Kotler dalam Manulang (2008:36-37) ada empat metode pengukuran untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, yaitu : Sistem menjelaskan lima kesenjangan penyebab keluhan dan saran, survey kepuasan pelanggan, ghost shopping dan lost customer analysis.

Menurut Karyono (2003:26) yang dimaksud dengan akomodasi adalah sarana untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan yang diharapkan. Dalam Supranto (2006:232) tingkat kepuasan pelanggan, yaitu : Sistem menjelaskan lima kesenjangan penyebab keluhan dan saran, survey kepuasan pelanggan, ghost shopping dan lost customer analysis.

Menurut Karyono (2003:26) yang dimaksud dengan akomodasi adalah sarana untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan yang diharapkan. Dalam Supranto (2006:232) tingkat kepuasan pelanggan, yaitu : Sistem menjelaskan lima kesenjangan penyebab keluhan dan saran, survey kepuasan pelanggan, ghost shopping dan lost customer analysis.

diklasifikasikan menjadi: Hotel, Motel, Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng Apartemen. Bungalow, Mess dan Homestay / berjarak sekitar 81,2 km dari kota Denpasar. Pondok Wisata. Menurut Karyono (2003: 30), Kecamatan Buleleng membawahi dua belas Desa Homestay merupakan suatu jenis akomodasi yang Administratif, dengan luas 2,63 km² dengan berasal dari rumah – rumah rakyat yang telah penduduk Desa Kalibukbuk per tahun 2016 ber ditingkatkan fasilitas dan sarannya, sehingga jumlah 5.939 jiwa. Desa Kalibukbuk mendapat memenuhi syarat – syarat kesehatan, yang imbas dengan pertumbuhan pariwisata di Bali, disewakan kepada wisatawan. bertumbuhnya pembangunan sarana dan prasarana

Berdasarkan Peraturan Menteri pariwisata. Banyak penduduk yang semula Kebudayaan dan Pariwisata Nomor: PM.86/ bermata pencaharian sebagai peternak dan petani HK.501/MKP/2010, homestay / Pondok Wisata beralih menjadi pekerja di sektor pariwisata. adalah penyediaan akomodasi berupa bangunan Jumlah kamar hotel dan Pondok Wisata di rumah tinggal yang dihuni oleh pemiliknya dan Kabupaten Buleleng tahun 2017 sebanyak 3.127 dimanfaatkan sebagian untuk disewakan dengan kamar, dan tempat tidur sebanyak 4.147 tempat memberikan kesempatan kepada wisatawan tidur. Lebih dari 50 persen hotel di Buleleng untuk berinteraksi dalam kehidupan sehari-hari mempunyai kamar kurang dari 10 buah, dan pemiliknya. Dilihat dari kategorinya, maka Pondok hanya 15 persennya yang mempunyai kamar lebih Wisata tergolong hotel non bintang atau melati, dari 25 kamar. BPS Kabupaten Buleleng (2017) dan bila dilihat dari ukurannya, Pondok Wisata menjelaskan terdapat 301.313 orang wisatawan dikatakan hotel kecil karena memiliki jumlah mancanegara dan 504.145 wisatawan nusantara kamar sedikit misalnya 5 sampai dengan Produk yang mengunjungi Kabupaten Buleleng pada jasa akomodasi dan juga Pondok Wisata adalah tahun 2017. BPS Kabupaten Buleleng (2017) bersifat tangible atau yang bisa diraba atau dilihat menjelaskan terdapat 89 hotel ber bintang dengan sekitar 20%, sedangkan intangible atau yang hanya jumlah 1.436 kamar dan 1.973 tempat tidur di bisa dirasakan oleh konsumen lebih dari 70%. Kabupaten Buleleng tahun 2017. Kabupaten Pondok Wisata biasanya ditunjang oleh beberapa Buleleng terdiri dari Sembilan kecamatan. Biro produk diantaranya: Penginapan / kamar yang Pusat Statistik Kabupaten Buleleng (2017) satuannya malam / nights, makanan, minuman. menjelaskan peringkat lima besar wisatawan Ciri-ciri produk Pondok Wisata meliputi: tidak Mancanegara menurut Negara asal yang bisa disimpan, tidak dapat dipindahkan, produksi mengunjungi Buleleng tahun 2016 adalah Belanda, dikonsumsi secara simultan, tidak ada standar sebanyak 51.683 orang, Perancis berjumlah pasti, tidak dicicipi sebelumnya, mengandung 38.894 orang, Jerman berjumlah 35.753 orang, Australia berjumlah 14.638 orang, dan Rusia berjumlah 6.638 orang. Total sebanyak 267.709 resiko besar. turis mancanegara yang terdaftar mengunjungi kabupaten Singaraja pada tahun 2016. Dan

PEMBAHASAN

Data dari Biro Pusat Statistik Kabupaten Buleleng menjelaskan bahwa di Kabupaten Buleleng terdapat 296 hotel, di dalamnya merupakan 48 hotel berbintang dan 251 hotel non berbintang dimana termasuk di dalamnya pondok wisata atau homestay (<https://bulelengkab.bps.go.id/Subjek/view/id/16>, diunduh 2 Juni 2018). Objek penelitian dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan penginapan di Desa Kalibukbuk Kabupaten Buleleng. Lokasi Penelitian ini dilakukan di Desa Kalibukbuk, masih jauh dari harapan. Data dari disparda

Kabupaten Singaraja memperlihatkan terdapat Kalibukbuk Kabupaten Buleleng, Bali dengan lebih dari 1.500 wisatawan per hari yang menginap menggunakan SEM.

di Pondok Wisata. Namun jumlah tersebut tidak tersebar merata. Misalnya, wisatawan yang menginap di Pondok Wisata yang terdapat di Kabupaten Singaraja, rata – rata per bulan hanya 20 hingga 30 orang, dari total jumlah kamar 10 buah dengan masing-masing kapasitas dua orang.

Menurut Sugiyono (2007:61) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah tamu yang datang berkunjung dan menginap di Pondok Wisata di Kecamatan Buleleng pada tahun 2018, yaitu sebanyak 450 orang.

Sampel penelitian adalah wisatawan yang datang berkunjung dan menginap di penginapan di Kalibukbuk pada saat penelitian dilakukan bulan Agustus 2018. Di Desa Kalibukbuk terdapat 20 Penginapan dengan jumlah kamar 5 hingga 20 buah, dengan rata rata jumlah tamu yang menginap sebanyak 5 orang per hari. Berdasar rumus Slovin dalam Husein (2000:158): ditemukan jumlah sampel 110 orang, namun berhasil diperoleh data dari 112 responden.

Penelitian ini menggunakan Metode observasi dengan instrumen checklist, wawancara dan kuesioner yang disebar pada tamu yang menginap di Pondok Wisata di Desa Kalibukbuk Kabupaten Buleleng. Penelitian ini menggunakan Teknik Analisis Data Structural Equation Model (SEM) yang merupakan gabungan dari dua metode statistik yang terpisah, yaitu analisis faktor (factor analysis) yang dikembangkan di ilmu psikologi dan psikometri, dan model persamaan simultan (Simultaneous Equation Modelling) yang dikembangkan pada bidang ilmu ekonometrika. Dalam penelitian ini SEM digunakan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Layanan Penginapan terhadap Tingkat Kepuasan Tamu di Desa Kalibukbuk Kabupaten Buleleng, Bali. Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan hasil analisis Pengaruh Kualitas Layanan Pondok Wisata terhadap Tingkat Kepuasan Tamu di Desa

Menurut Irawan (2002:37) indikator yang mendorong kepuasan tamu adalah kualitas produk, harga, service quality, emotional factor, dan kemudahan. Kualitas pelayanan pondok wisata dan tingkat kepuasan tamu di Desa Kalibukbuk Kabupaten Buleleng dapat diperoleh dengan memberikan kuesioner kepada para tamu di mana data yang didapat dari kuesioner akan diolah menjadi angka. Kuesioner yang akan disebar nantinya akan dihitung dengan pembobotan nilai yang menggunakan Skala Likert. Berdasarkan akomodasi wisata yang ada di Kabupaten Buleleng, maka dapat diklasifikasikan menjadi 5 kelompok besar yaitu (1) hotel berbintang, (2) hotel melati, (3) pondok wisata, (4) restoran, dan (5) bar. Jumlah akomodasi wisata yang ada di Kabupaten Buleleng terdistribusi pada sembilan kecamatan. Di antara sembilan kecamatan yang ada, Kecamatan Buleleng memiliki akomodasi wisata yang paling banyak yaitu ada sebanyak 99 buah dari jumlah keseluruhan yang ada di Kabupaten Buleleng sebanyak 214 buah. Dari jumlah yang ada di Kecamatan Buleleng tersebut sebagian besar terdistribusi di kawasan wisata Lovina. Jumlah masing-masing akomodasi wisata yang ada di Kabupaten Buleleng dapat dirinci berdasarkan kelompok akomodasi wisata di masing-masing kecamatan yaitu (1) hotel berbintang untuk di Kecamatan Tejakula ada 2, Kecamatan Sukasada (1), Kecamatan Buleleng (4), Kecamatan Banjar (1), dan Kecamatan Gerokgak (3). Jumlah hotel berbintang di Kabupaten Buleleng ada sebanyak 11 buah. Hotel melati tersebar di Kecamatan Tejakula ada 4, Kecamatan Kubutambahan (3), Kecamatan Sawan (1), Kecamatan Buleleng (56), Kecamatan Banjar (23), Kecamatan Seririt (2), Kecamatan Gerokgak (12). Jumlah total hotel melati di kabupaten Buleleng ada sebanyak 105 buah. Untuk pondok wisata di Kecamatan Tejakula ada 7 buah, Kecamatan Kubutambahan (9), Kecamatan Sawan (2), Kecamatan Sukasada (6), Kecamatan Buleleng (39), Kecamatan Banjar

(25), Kecamatan Seririt (5), dan Kecamatan Gerokgak (6). Jumlah keseluruhan pondok wisata di Kabupaten Buleleng ada sebanyak 98 buah. Dari jumlah tersebut, Kecamatan Tejakula ada sebanyak 1, Kecamatan Kubutambahan (1), Kecamatan Sukasada (4), Kecamatan Buleleng (51), Kecamatan Banjar (19), Kecamatan Seririt (2), dan Kecamatan Gerokgak (6)

Konsep merasa berada di rumah sendiri dengan lingkungan yang ramah dan akrab ditawarkan pengelola homestay. Para wisatawan bisa ikut merasakan dan beraktivitas dengan anggota keluarga berbagai hal terkait dengan kehidupan sehari-hari masyarakat dimana homestay berada. Dengan memberikan pelayanan demikian, diharap tamu akan betah menginap di homestay, dan kembali datang untuk menginap secara berulang. Menurut Budi (2013), konsep pemasaran harus didasarkan pada kebutuhan dan keinginan konsumen sebagai dasar tujuan bisnis, memaksimalkan seluruh sumber daya organisasi untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen, mencapai tujuan organisasi dengan menciptakan kepuasan konsumen. Hal ini dicapai dengan penyusunan strategi penetapan harga dan promosi untuk memenuhi permintaan tamu dalam mengantisipasi persaingan antar hotel.

Karakteristik responden dalam penelitian ini berjumlah 112 orang dan dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, jenis pekerjaan, pendidikan terakhir, cara memperoleh informasi mengenai Pondok Wisata, frekuensi menginap, dan alasan ketertarikan menginap. Data responden penelitian perempuan, yakni sebesar 49,10 % atau sebanyak 55 orang, 50,90 % atau 57 orang adalah wisatawan laki-laki. Responden penelitian berusia 17 tahun hingga 55 tahun. Jumlah terbesar wisatawan yang menginap adalah 35,71 %, yakni 40 orang. Berikutnya wisatawan berusia 46 hingga 55 tahun, yakni sebesar 28,57 % atau 32 orang. Sedang wisatawan yang menginap dengan usia paling rendah adalah wisatawan berusia diatas 55 tahun, yakni sebesar 7,1 % atau 8 orang.

Responden penelitian memiliki pekerjaan yang beragam, yakni wisatawan yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta sebanyak

informasi yang diperoleh dari Tourist Information Centre. 48 orang atau sebanyak 35,71 % wisatawan mengunjungi dan menginap di Pondok Wisata di Desa Kalibukbuk Kecamatan Buleleng Kabupaten Buleleng karena alasan harga yang terjangkau dan relatif murah. Berikutnya, karena alasan suasana yang menyenangkan sebanyak 22 orang atau 10 orang karena alasan berlibur, sedang dalam perjalanan bisnis atau urusan pekerjaan sebanyak 9 orang, alasan tidak adanya alternatif penginapan lain sebanyak 7 orang, dan alasan sosial sebanyak 7 orang.

ANALISIS DATA

Hasil uji validitas dalam ditemukan hasil bahwa seluruh koefisien korelasi dari indikator variabel yang diuji nilainya lebih besar dari 0,30. Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh indikator pada penelitian ini dinyatakan valid. Pada uji reliabilitas yang dilakukan terhadap setiap instrument penelitian memperoleh hasil bahwa nilai Cronbach Alpha pada setiap instrumen penelitian ini menunjukkan nilai yang lebih besar dari 0,6. Hal ini memperlihatkan bahwa semua instrument penelitian ini reliabel, sehingga dapat digunakan untuk melakukan penelitian.

Uji normalitas yang dilakukan dalam penelitian ini memperoleh hasil temuan bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,583, dan hal ini menyatakan bahwa variabel-variabel penelitian telah memenuhi syarat normalitas. Pada uji multikolinearitas terlihat hasil tidak terjadi gejala multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi tersebut karena nilai dari tolerance dan VIF masing-masing menunjukkan nilai tolerance yang dimiliki seluruh variabel bebas lebih besar dari 0,10, dan nilai VIF yang dihasilkan kurang dari 10. Hasil uji heteroskedastisitas didapatkan hasil bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas model regresi dalam penelitian ini karena seluruh nilai signifikansi yang diperoleh dari pengujian dengan metode Glejser diperoleh nilai t lebih dari 0,05 terhadap absolute residual (Abs-Res) secara parsial, sehingga layak digunakan untuk memprediksi variabel dependen.

Hasil persamaan regresi linear berganda menunjukkan arah masing-masing variabel bebas penelitian ini terhadap variabel terikatnya. Nilai R^2 sebesar 0,730 menunjukkan bahwa sebesar 73 persen bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang terdapat pada kualitas pelayanan penginapan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu di desa Kalibukbuk kabupaten Buleleng, Bali, sedangkan sisanya sebesar 27 persen dipengaruhi oleh variabel lain. Nilai signifikansi F adalah 0,000 yang kurang dari 0,05, maka H_0 ditolak. Hal ini berarti bahwa kualitas layanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) secara simultan berpengaruh signifikan pada kepuasan tamu terhadap kualitas pelayanan penginapan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sulistino (2010), Hidayati (2010), serta Agyapong (2001) yang membuktikan bahwa kualitas layanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

Nilai koefisien regresi (X_1) yang bernilai positif menunjukkan bahwa bukti fisik yang terdapat pada kualitas pelayanan penginapan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan tamu di desa Kalibukbuk kabupaten Buleleng, Bali. Nilai koefisien regresi (X_2) yang bernilai positif menunjukkan bahwa kehandalan pada kualitas pelayanan penginapan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan tamu di desa Kalibukbuk kabupaten Buleleng, Bali. Nilai koefisien regresi (X_3) yang bernilai positif menunjukkan bahwa daya tanggap yang terdapat pada kualitas pelayanan penginapan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan tamu di desa Kalibukbuk kabupaten Buleleng, Bali. Nilai koefisien regresi (X_4) yang bernilai positif menunjukkan bahwa jaminan yang terdapat pada kualitas pelayanan penginapan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan tamu di desa Kalibukbuk kabupaten Buleleng, Bali. Nilai koefisien regresi (X_5) yang bernilai positif menunjukkan bahwa empati yang terdapat pada kualitas pelayanan penginapan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan

tamu di desa Kalibukbuk kabupaten Buleleng, Bali.

SIMPULAN DAN SARAN

Variabel kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu yang menginap di pondok wisata di desa Kalibukbuk kabupaten Buleleng, Bali. Variabel kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan tamu di desa Kalibukbuk kabupaten Buleleng, Bali.

Pengelola pondok wisata di Desa Kalibukbuk Kabupaten Buleleng dapat melengkapi informasi terkait penginapan juga fasilitas sarana dan prasana yang tersedia, meningkatkan teknik pemasaran serta kemampuan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat bagi wisatawan yang menginap. Pengelola pondok wisata membangun jaringan kerjasama dengan pemerintah dan lembaga pendidikan juga organisasi kemasyarakatan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- American Society for Quality Control. 2009. Quality Costs-What and How, ASQC Quality Costs Committee. Milwaukee, WI.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. Prosedur Penelitian – Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Djarwanto, P.S dan Pangestu Subagyo. 1998. Statistik Induktif. Yogyakarta: BPFE.
- Endar, Sugiarto dan Sri Sulartiningrum. 1996. Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Garvin, David. 1998. Managing Quality. The New York Press.
- Gorda, I Gusti Ngurah. 1997. Metodologi Penelitian Ilmu Sosial dan Ekonomi. Denpasar: Widya Kriya Gematama.
- Husein, Umar. 2000. Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada.
- Irawan, Handi. 2002. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta : Rineka Cipta.
- Karyono, Hari. 2003. Buku Usaha dan Pemasaran Perhotelan untuk SMK Pariwisata Jilid I. Jakarta: Grasindo.
- Lupiyoadi, Rambat. 2009. Pemasaran Jasa. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Manulang, M. 2008. Manajemen Personalia. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Subagyo, Joko. 2004. Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sudjana. 2000. Statistika. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. 2007. Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. 2011. Ekonometrika Terapan: Teori & Aplikasi dengan SPSS. Yogyakarta: CV. Andi.
- Supranto, J. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta : Rineka Cipta.
- Tarmoezi, Trizno. 2000. Hotel Front Office. Jakarta: Kesaint Blanc.
- Tjiptono, Fendy. 2002. Manajemen Jasa. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Umar, Husein. 2004. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Yoeti, Oka, A. 1999. Perencanaan Strategis Pemasaran (Daerah Tujuan Wisata). Jakarta: Pradnya Paramita.