
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA MOBILE APPLICATION TIKET.COM PADA WISATAWAN DOMESTIK DI BALI

Ni Putu Evi Wijayanti

Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan, Politeknik Pariwisata Bali
Jl. Dharmawangsa Kampial, Nusa Dua Bali

putueviwijayanti@gmail.com

Received: Agustus, 2020

Accepted: September, 2020

Published: September, 2020

Abstract

Service quality is one of the important factors in customer satisfaction. This study explains how much influence the quality of services provided by Tiket.com through the mobile application means. The indicators used to measure the quality of this service use the theory of E-Servqual which includes efficiency, compliance, system availability, and privacy. This indicator is used to see how much influence the quality of service on the Tiket.com mobile application has on user customer satisfaction for domestic tourists in Bali. In addition to the E-Servqual theory, this study uses the S-R (Stimulus and Response) theory. This study uses an explanatory quantitative research method with data collection techniques, namely the distribution of questionnaires to 100 respondents of domestic tourists in Bali, with an accidental sampling technique, namely choosing anyone who happens to be found as a sample. And the data analysis technique in this study used a simple linear regression analysis technique. The results of this study indicate that the contribution of the service quality variable (x) to customer satisfaction (y) is 82.4%. While the remaining 17.6% is influenced by other variables not included in this study.

Keywords: service quality, customer satisfaction, S-R theory, electronic service quality.

Abstrak

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang penting dalam kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini menjelaskan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh Tiket.com melalui sarana mobile application tersebut. Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan ini menggunakan teori E-Servqual yang meliputi efisiensi, pemenuhan, ketersediaan sistem, dan privasi. Indikator tersebut digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pada mobile application Tiket.com pada kepuasan pelanggan pengguna pada wisatawan domestik di Bali. Selain teori E-Servqual penelitian ini menggunakan teori S-R (Stimulus and Response). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif eksplanatif dengan teknik pengumpulan data yaitu penyebaran kuesioner kepada 100 responden wisatawan domestik di Bali, dengan teknik ccidental sampling yaitu memilih siapa saja yang kebetulan ditemukan menjadi sampel. Dan teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bahwa kontribusi variabel kualitas layanan (x) terhadap kepuasan pelanggan (y) adalah 82,4%.

Sedangkan sisanya sebesar 17,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, teori S-R, kualitas pelayanan elektronik

1. PENDAHULUAN

Desa Wisata Penglipuran berawal dari upaya konservasi yang dilakukan oleh warganya dalam menjaga kelestarian budaya khususnya bangunan tradisional yang terdapat di setiap rumah penduduk Desa Adat Penglipuran. Upaya konservasi tersebut selanjutnya menjadikan Desa Penglipuran sebagai destinasi pariwisata yang menawarkan keunikan budaya Bali Aga (Bali asli) di Bali yang banyak dikunjungi oleh wisatawan asing maupun domestik. Daya tariknya, khususnya kebersihannya telah menjadikan Desa Wisata Penglipuran dinobatkan sebagai desa terbersih ketiga di dunia pada tahun 2017 (www.indonesia.travel).

Artikel ini membahas mengenai potensi wisata yang dimiliki oleh Desa Wisata Penglipuran, berdasarkan persepsi mahasiswa kepariwisataan Politeknik Pariwisata Bali. Hal tersebut memiliki setidaknya 2 kepentingan, yaitu mengingat bahwa perkembangan Desa Wisata Penglipuran dimulai dari penetapannya sebagai desa konservasi, yang berbeda pendekatannya dengan pengembangan destinasi pariwisata ataupun daya tarik wisata. Selain itu, berdasarkan penelusuran, tidak ditemukan adanya penelitian yang mengungkap mengenai potensi wisata Desa Wisata Penglipuran

Untuk memperoleh gambaran mengenai potensi wisata tersebut, penelitian terhadap persepsi dianggap sebagai cara yang tepat. Alasannya adalah karena pendekatan tersebut mampu menghasilkan data dari banyak orang sehingga memaksimalkan objektivitas data yang dikumpulkan. Responden yang persepsinya digali untuk mengetahui potensi wisata Desa Penglipuran adalah mahasiswa Jurusan Kepariwisata dari program studi

Destinasi Pariwisata dan Manajemen Kepariwisata, Politeknik Pariwisata Bali.

Mahasiswa dipilih sebagai responden dikarenakan mahasiswa merupakan salah satu dari kelompok Academia, yang merupakan salah satu bagian dari stakeholder selain masyarakat, pemerintah dan swasta (Calzada & Cowie, 2017). Academia merupakan kelompok stakeholder yang terdiri dari para pelajar, mahasiswa serta Profesor (www.vocabulary.com). Dilihat dari sudut pandang pariwisata, mahasiswa merupakan stakeholder yang menarik karena selain menjalankan peran sebagai akademisi, mahasiswa juga merupakan golongan muda yang memiliki kemampuan untuk memberikan pengaruh kepada banyak hal, termasuk dalam hal berwisata. Selain itu, mahasiswa sebagai kaum muda (youth) juga memiliki banyak keunggulan sebagai segmen pasar wisata yang potensial. Meskipun secara pendapatan mereka relatif lebih sedikit, namun dampak dari pengeluaran yang mereka lakukan di destinasi biasanya dirasakan langsung oleh masyarakat. Dengan ketersediaan waktu yang lebih banyak dibandingkan generasi yang lebih tua, para pemuda juga tidak mudah terpengaruh oleh isu-isu khususnya yang berkaitan dengan keamanan di destinasi pariwisata. Selain itu, para pemuda biasanya banyak terlibat dalam kegiatan kerelawanan, berkontribusi terhadap perkembangan industri lain, serta mampu mempopulerkan sebuah daya tarik wisata maupun destinasi melalui akses mereka terhadap social media maupun internet (UNWTO, 2016). Kaum muda dianggap sebagai kaum yang penuh ide, rencana maupun harapan di masa depan (UNWTO, 2016). Pendapat kaum muda mencerminkan idealisme

yang didasari dengan intelektualitas mereka. Karena itu, adalah sangat pantas jika pendapat mereka diperhatikan.

Desa Wisata Penglipuran merupakan sebuah desa wisata. Sebagai desa wisata, berarti bahwa Penglipuran merupakan destinasi pariwisata. Karena itu, penggalian potensi dalam penelitian ini didasarkan kepada pendapat beberapa pakar mengenai komponen destinasi wisata. Dengan menguraikan pendapat pakar mengenai komponen destinasi, akan diperoleh variabel maupun indikator yang bisa menjadi dasar untuk menyusun pernyataan penyusun instrumen penelitian.

Burkart dan Medlik (1976) menyatakan bahwa sebuah tempat akan bisa berkembang dengan baik apabila memiliki 4 komponen yang disebut sebagai *The Tourist Qualities of a destination*. Keempat komponen tersebut adalah atraksi wisata, aksesibilitas, fasilitas wisata serta organisasi kepariwisataan. UNWTO (2016) menyatakan bahwa komponen destinasi pariwisata terdiri atas atraksi wisata, akses, amenitas, harga, SDM dan citra destinasi. Keenam komponen tersebut disebut sebagai *The Basic Element of a Tourist Destination*.

Seperti halnya Burkart dan Medlik, Cooper (2016) menyatakan bahwa ada 4 komponen destinasi pariwisata, yang diistilahkan sebagai *The Four A's of a Destination*. Keempat (4) komponen tersebut terdiri atas atraksi wisata, aksesibilitas, amenitas dan ancillary service. Fletcher, dkk (2018) di sisi lain menyatakan bahwa destinasi pariwisata perlu ditunjang oleh ketersediaan 6 atribut. Keenam (6) atribut tersebut adalah memiliki wilayah yang secara geografis dikenali oleh pengunjung (*logical geographical unit recognized by visitors*), memiliki daya tarik wisata (*Contains visitor attractions*), dapat dicapai dengan mudah, atau mampu menyediakan aksesibilitas yang baik (*Access or possible provision of access*), memiliki jaringan transport internal (*Internal transport network*), memiliki

ataupun mampu membangun infrastruktur maupun superstruktur bagi pengunjung (*Tourist infrastructure and superstructure are present or can be developed*), dan secara administrative mampu merencanakan dan mengelola destinasi pariwisata tersebut (*Administratively possible to plan and manage*).

3. METODE

Penelitian yang mendasari penulisan artikel ini merupakan penelitian di bidang pariwisata yang dilakukan dengan pendekatan kuantitatif. Untuk itu, data primer yang dianalisis untuk memperoleh jawaban terhadap pertanyaan penelitian ini merupakan data kuantitatif. Selain itu, dikumpulkan pula data kualitatif dari beberapa sumber primer, untuk menjadi dasar bagi penulisan Laporan Penelitian khususnya di bagian pendahuluan, penelitian terdahulu, maupun gambaran umum lokasi penelitian.

Responden yang menjadi sumber primer dari pengumpulan data kuantitatif merupakan mahasiswa Jurusan Kepariwisata, khususnya mahasiswa Program Studi Destinasi Pariwisata (DPW) Semester 5 Kelas A dan B, serta mahasiswa Program Studi Manajemen Kepariwisata (MKP) Semester 5 Kelas A dan B. Pemilihan mahasiswa tersebut sebagai sumber primer dilakukan berdasarkan pendekatan purposif, yaitu bahwa mahasiswa yang menjadi responden haruslah mereka yang sudah pernah mengunjungi Desa Penglipuran sedikitnya sekali, dan sudah belajar cukup banyak mengenai pariwisata sehingga mampu menyampaikan persepsinya mengenai potensi Desa Wisata Penglipuran.

Instrumen yang dipergunakan untuk mengumpulkan data primer berupa kuesioner Skala Likert dengan 5 alternatif pilihan respon, yaitu Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS). Pernyataan-pernyataan dalam

kuesioner tersebut disusun dari hasil operasionalisasi variabel yang dilakukan terhadap pendapat-pendapat para pakar mengenai komponen destinasi pariwisata sebagai dasar penentuan potensi wisata. Adapun pakar yang dikutip pendapatnya adalah Burkart & Medlik (1976), UNWTO (2007), Cooper (2016), dan Fletcher, et al (2018).

Variabel penelitian yang diturunkan dari kelima referensi tersebut adalah: 1). Atraksi Wisata, 2). Aksesibilitas, 3) Amenitas, 4). Citra/Image, 5). Harga dan 6). SDM. Sebanyak 40 indikator diturunkan dari keenam variabel tersebut, dimana jika dikelompokkan, ke 40 indikator tersebut terdiri atas kelompok indikator internal, dan kelompok indikator eksternal mengikuti penamaan faktor-faktor internal (Internal Factor Evaluation/IFE) dan eksternal (External Factor Evaluation/EFE) yang dikutip dari David (2011). Indikator internal dan eksternal tersebut merupakan gambaran potensi internal dan eksternal dari Desa Wisata Penglipuran. Jika misalnya sebuah indikator internal disetujui oleh responden (dengan pilihan respon SS maupun S), maka indikator tersebut merupakan kekuatan (strength), dan sebaliknya, jika responden tidak menyetujuinya, (TS maupun STS) maka indikator tersebut dengan sendirinya menjadi kelemahan (weakness) dari Desa Wisata Penglipuran. Hal yang hampir sama juga berlaku terhadap indikator eksternal, dimana jika disetujui, maka indikator tersebut akan menjadi peluang (opportunity) dan jika tidak disetujui maka akan tergolong tantangan (threat).

Dengan mengacu kepada Likert (1932), sebelum dipergunakan untuk mengumpulkan data, kuesioner tersebut terlebih dahulu diujicobakan dengan menyebarkannya kepada 30 orang responden yang diambil dari populasi yang sama dengan populasi darimana sampel untuk penelitian diambil. Hal ini penting untuk mengetahui apakah kuesioner tersebut mampu menggali

sikap responden sesuai dengan yang diharapkan. Item Analysis melalui uji reliabilitas dan validitas selanjutnya dilakukan terhadap hasil pengumpulan data terhadap 30 responden menggunakan software SPSS.25, dengan mengacu kepada penduan yang diberikan oleh Kencana (2018). Hasil uji reliabilitas terhadap kelompok pernyataan/indikator internal dan eksternal menghasilkan nilai Alpha Cronbach secara berurutan sebesar 0,871 dan 0,767, yang mana nilai-nilai tersebut sudah memenuhi syarat minimum nilai Alpha Cronbach yaitu sebesar 0,7 sampai 0,9 (Kline, 2000; Field, 2017). Pemeriksaan selanjutnya terhadap output uji reliabilitas, dilakukan terhadap nilai-nilai pada kolom Corrected Item - Total Colleration, untuk mengetahui validitas setiap pernyataan dalam kuesioner. Hasil uji validitas tersebut menunjukkan secara berturut-turut ada 2 dan 4 pernyataan yang tidak valid pada kelompok pernyataan internal dan eksternal, karena nilai korelasinya lebih kecil dari syarat minimum yaitu 0,3 (Kline, 2000; Field, 2017). Untuk keenam pernyataan tersebut, perlakuan yang diberikan adalah tidak menyertakannya sebagai bagian dari instrumen untuk mengukur persepsi mahasiswa kepariwisataan PPB terhadap potensi Desa Wisata Penglipuran. Dengan pengurangan sebanyak 6 pernyataan, maka secara keseluruhan, pada akhirnya kuesioner tersebut memuat sebanyak 34 pernyataan valid, dengan perincian sebanyak 23 pernyataan internal (dengan kode I1 - I23) dan 11 pernyataan eksternal (dengan kode E1 - E11) Kuesioner yang sudah melalui tahap item analysis melalui uji reliabilitas dan validitas selanjutnya dipergunakan untuk mengumpulkan data. Sebanyak 100 kuesioner yang valid telah dikumpulkan, dimana untuk selanjutnya data tersebut dianalisis dengan teknik analisis faktor, yaitu Exploratory Factor Analysis (EFA). Jumlah sampel ditentukan sebanyak 100

responden. Jumlah tersebut sudah memenuhi ketentuan jumlah sampel untuk analisis faktor (Kline, 2000; Hair Jr, dkk, 2014).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk menentukan potensi desa wisata di Desa Penglipuran, analisis faktor dilakukan sebanyak 2 (dua) kali, masing-masing terhadap kelompok pernyataan internal dan eksternal. Analisis faktor untuk kelompok pernyataan internal dilakukan untuk mengetahui apakah faktor baru yang terbentuk merupakan kekuatan (strength) ataukah kelemahan (weakness), sedangkan analisis faktor yang dilakukan terhadap kelompok pernyataan eksternal dilakukan untuk melihat apakah faktor yang terbentuk merupakan faktor yang tergolong peluang (opportunity) ataukah ancaman (threat).

4.1 Analisis Faktor Terhadap Kelompok Pernyataan Internal.

Setelah dilakukan analisis dengan Analisis Faktor, diperoleh beberapa nilai untuk diinterpretasi. Nilai pertama adalah nilai Kaiser Mayer Olkin (KMO), yang menunjukkan kecukupan sampel untuk dianalisis lebih lanjut dengan Analisis Faktor. Hasil pengukuran menunjukkan nilai KMO sebesar 0,721, dimana nilai tersebut diistilahkan sebagai middling yang tergolong nilai yang bagus (Field, 2017), dimana syarat minimum nilai KMO adalah lebih besar atau sama dengan 0,5. Jika nilainya di bawah 0,5, itu berarti jumlah sampel harus ditambah. Nilai Bartlett's Test of Sphericity juga telah memenuhi syarat karena nilainya menunjukkan nilai sebesar 0,00 yang telah memenuhi syarat karena tidak melebihi 0,05 (Fields, 2017). Persyaratan communalities juga telah dipenuhi, karena nilainya untuk seluruh indikator adalah $\geq 0,5$ (Hair Jr, 2014).

Pemeriksaan terhadap total variance explain menunjukkan bahwa dengan metode ekstraksi Principal Componen

Analysis (PCA), dengan menentukan nilai eigenvalue ≥ 1 , pernyataan-pernyataan dalam kelompok pernyataan internal mengelompok menjadi 6 kelompok faktor yang menunjukkan potensi Desa Wisata Penglipuran secara internal. Berdasarkan nilai Rotation Sums of Squared Loadings terlihat bahwa keenam faktor yang terbentuk mampu menjelaskan sebanyak 66,676% dari matriks data awal. Terbentuknya 6 faktor baru juga bisa dilihat dengan memeriksa scree plot, dimana pada diagram scree plot terlihat bahwa ada 6 titik yang mewakili 6 faktor baru dengan nilai ≥ 1 . Hal tersebut mengkonfirmasi hasil pemeriksaan terhadap total variance explains, bahwa terdapat 6 kelompok faktor baru pada kelompok pernyataan internal yang terbentuk.

Untuk mengetahui pernyataan apa saja yang mengelompok untuk membentuk faktor baru, dapat dilakukan dengan mencermati nilai-nilai pada rotated component matrix. Nilai yang diharapkan pada matrik tersebut adalah nilai yang melebihi 0,70 (Hair Jr, 2014). Jika nilai korelasinya kurang dari 0,70, maka pernyataan tersebut tidak dianggap sebagai pernyataan pembentuk sebuah faktor. Demikian pula jika sebuah pernyataan berkorelasi dengan hampir sama kuat dengan 2 (dua) faktor, maka pernyataan tersebut sebaiknya dihilangkan karena akan menyulitkan dalam mengasosiasikan pernyataan tersebut ke dalam salah satu faktor.

Berdasarkan rotated componen matrix diketahui bahwa Faktor 1, terbentuk dari 3 (tiga), yaitu pernyataan I24, I22 dan I23. Faktor 2, terbentuk dari 4 (empat) pernyataan, yaitu I3, I1, I4 dan I2. Faktor 3, terbentuk dari pernyataan dua (2) pernyataan, yaitu I12 dan I13. I18 dan I19 merupakan 2 (dua) pernyataan pembentuk Faktor 4, sedangkan pernyataan I8, I9 dan I7 merupakan 3 pernyataan yang mengelompok dan membentuk Faktor 5. Satu-satunya faktor yang terbentuk oleh 1 pernyataan adalah faktor 6, yang dibentuk oleh pernyataan I5.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan pembentuknya, faktor baru yang terbentuk pada kelompok pernyataan internal selanjutnya diberikan nama sebagai berikut:

- Faktor 1 : Popularitas Desa Wisata Penglipuran sebagai destinasi pariwisata alam dan budaya di kalangan pengunjung mancanegara dan domestik.
- Faktor 2 : Desa Wisata Penglipuran memiliki daya tarik wisata budaya dan alam yang menarik yang bersumber dari budaya dan alamnya yang menarik.
- Faktor 3 : Desa Wisata Penglipuran dikelola secara professional oleh pengelola yang professional.
- Faktor 4 : Aksesibilitas di dalam wilayah Desa Wisata Penglipuran sangat baik.
- Faktor 5 : Lingkungan Desa Wisata Penglipuran rapi, tertib, bersih dan aman
- Faktor 6 : Aktivitas wisata yang dapat dilakukan di Desa Wisata Penglipuran bervariasi.

Jika dilihat kembali, uraian di atas menunjukkan bahwa 6 faktor baru tersebut terbentuk oleh 15 pernyataan dari 23 pernyataan yang membentuk kelompok pernyataan internal. Kelima belas (15) pernyataan tersebut merupakan pernyataan-pernyataan yang memperoleh persetujuan dari para responden. Mengingat rancangan pernyataan dalam kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah dalam bentuk kalimat positif, maka dengan sendirinya kelima belas (15) pernyataan tersebut dapat dianggap sebagai kekuatan (strengths) dari Desa Wisata Penglipuran. Karena itu, keenam (6) faktor yang terbentuk dapat dianggap sebagai 6 kekuatan (strengths) dari Potensi Desa Wisata Penglipuran. Adapun 8 pernyataan yang tidak ikut membentuk 6 faktor baru merupakan pernyataan-pernyataan yang tidak memperoleh persetujuan (respon positif) dari responden. Mengingat pernyataan-

pernyataan tersebut juga tersusun dalam bentuk kalimat positif, maka kedelapan (8) pernyataan tersebut merupakan kelemahan (weaknesses) dari Desa Wisata Penglipuran.

4.2 Analisis Faktor Terhadap Kelompok Pernyataan Eksternal

Analisis faktor terhadap pernyataan-pernyataan dalam kelompok pernyataan eksternal menghasilkan beberapa nilai untuk diinterpretasi. Nilai KMO dan Bartlett's Test menunjukkan angka berturut-turut sebesar 0,7070 dan 0,000, yang mana kedua angka tersebut mengindikasikan hal yang baik. Dengan nilai KMO sebesar 0,707, dapat diketahui bahwa jumlah sampel telah memenuhi syarat untuk menghasilkan faktor baru. Nilai hasil Bartlett's Test of Sphericity juga telah memenuhi syarat karena nilainya tidak melebihi 0,05. Hasil pemeriksaan terhadap Communalities juga menunjukkan hasil yang baik. Kesebelas (11) pernyataan dalam kelompok pernyataan eksternal memiliki nilai communalities yang melebihi 0,5, yang berarti bahwa sebesar pernyataan tersebut memiliki peluang untuk menjadi penyusun faktor baru.

Kesebelas pernyataan tersebut selanjutnya diekstraksi. Dengan menentukan nilai eigenvalue lebih besar atau sama dengan 1, diperoleh hasil bahwa pernyataan-pernyataan mengelompok menjadi 4 kelompok faktor baru, dimana nilai total variance explain menyatakan bahwa keempat faktor yang terbentuk mewakili sebesar 72, 836% dari matriks awal. Terbentuknya 4 faktor baru juga terkonfirmasi dari grafik Scree Plot yang dengan jelas menunjukkan ada 4 komponen (pernyataan) yang memiliki nilai eigenvalue ≥ 1 .

Rotated componen matrix menunjukkan bahwa ada 10 pernyataan yang memiliki nilai korelasi yang baik dengan faktor yang dibentuknya, dengan nilai-nilai yang telah memenuhi syarat yaitu $\geq 0,7$. Nilai yang tidak memenuhi syarat untuk menjadi pembentuk faktor

baru adalah E4, dengan nilai korelasi 0,640, lebih rendah dari 0,7 yang menjadi syarat untuk menjadi pembentuk faktor baru (Hair Jr, 2014). Adapun keempat faktor pada kelompok pernyataan eksternal yang terbentuk adalah Faktor 1 yang terbentuk dari pernyataan E2, E3 dan E1, Faktor 2, terbentuk dari pernyataan E11, E12 dan E10, Faktor 3, terbentuk dari pernyataan E7 dan E5 dan Faktor 4, terbentuk dari pernyataan E9 dan E8. Keempat faktor baru tersebut selanjutnya diberikan nama berdasarkan pernyataan-pernyataan pembentuknya. Adapun nama faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut:

Faktor 1 : Ada desa wisata lain yang memiliki daya tarik wisata budaya, aktifitas wisata, serta daya tarik wisata alam seperti yang dimiliki Desa Wisata Penglipuran.

Faktor 2 : Pemerintah Kabupaten Bangli mendampingi pengembangan Desa Adat Penglipuran melalui penyediaan perangkat aturan, penyediaan prasarana penunjang dan kegiatan peningkatan kapasitas masyarakat dan pengelola Desa Wisata Penglipuran.

Faktor 3 : Lokasi Desa Wisata Penglipuran dilalui oleh jalan raya dengan kualitas yang baik, dan merupakan jalur wisata dengan berbagai daya tarik yang bisa dikombinasikan dengan Desa Wisata Penglipuran sebagai paket wisata.

Faktor 4 : Informasi pariwisata mengenai Desa Wisata Penglipuran tersedia dengan baik secara online maupun offline.

Kesepuluh (10) pernyataan pembentuk empat (4) faktor pada kelompok pernyataan eksternal merupakan pernyataan-pernyataan yang memperoleh respon positif dari responden. Mengingat pernyataan-

pernyataan tersebut tersusun dalam format pernyataan positif, maka dapat dinyatakan bahwa kesebelas pernyataan tersebut tergolong sebagai potensi dalam bentuk peluang (Opportunities) bagi Desa Wisata Penglipuran. Karena itu, keempat faktor yang dibentuknya merupakan peluang-peluang (opportunities) yang dimiliki oleh Desa Wisata Penglipuran. Adapun 1 pernyataan yang nilai korelasinya kurang dari 0,7, merupakan satu-satunya pernyataan yang dapat dianggap sebagai tantangan (threat) yang dihadapi oleh Desa Wisata Penglipuran.

5. KESIMPULAN

Analisis faktor yang dilakukan terhadap kelompok pernyataan internal menghasilkan 6 faktor yang tergolong sebagai kekuatan (strengths) dari Desa Wisata Penglipuran. Di sisi lain, analisis faktor yang dilakukan terhadap kelompok pernyataan eksternal, menghasilkan 4 faktor baru yang tergolong sebagai peluang (opportunities). Adapun kekuatan (strengths) dari Desa Wisata Penglipuran adalah 1). Popularitas Desa Wisata Penglipuran sebagai destinasi pariwisata alam dan budaya di kalangan pengunjung mancanegara dan domestik, 2). Desa Wisata Penglipuran memiliki daya tarik wisata budaya dan alam yang menarik yang bersumber dari budaya dan alamnya yang menarik, 3). Desa Wisata Penglipuran dikelola secara profesional oleh pengelola yang profesional, 4). Aksesibilitas di dalam wilayah Desa Wisata Penglipuran sangat baik, 5) Lingkungan Desa Wisata Penglipuran rapi, tertib, bersih dan aman dan 6). Aktivitas wisata yang dapat dilakukan di Desa Wisata Penglipuran bervariasi.

Peluang (opportunities) dari Desa Wisata Penglipuran adalah: 1). Ada desa wisata lain yang memiliki daya tarik wisata budaya, aktifitas wisata, serta daya tarik wisata alam seperti yang dimiliki Desa Wisata Penglipuran, 2). Pemerintah Kabupaten Bangli

mendampingi pengembangan Desa Adat Penglipuran melalui penyediaan perangkat aturan, penyediaan prasarana penunjang dan kegiatan peningkatan kapasitas masyarakat dan pengelola Desa Wisata Penglipuran, 3). Lokasi Desa Wisata Penglipuran dilalui oleh jalan raya dengan kualitas yang baik, dan merupakan jalur wisata dengan berbagai daya tarik yang bisa dikombinasikan dengan Desa Wisata Penglipuran sebagai paket wisata, dan 4). Informasi pariwisata mengenai Desa Wisata Penglipuran tersedia dengan baik secara online maupun offline.

Penelitian yang mendasari penulisan artikel ini dilaksanakan hanya sampai pada penentuan potensi Desa Wisata Penglipuran. Untuk selanjutnya, dengan perpatokan terhadap potensi dari sisi internal dan eksternal yang telah diketahui, dapat dilakukan penelitian lanjutan untuk merumuskan strategi pengembangan potensi desa wisata tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Burkart, A. d. (1976). *Tourism Past Present and Future*. London: Heinemann.
- Calzada, I., & Cowie, P. (2017). *Beyond Smart & Data-Driven City-Regions? Rethinking Stakeholder-Helices Strategies*. *Regions Magazine*. RSA Regional Studies Association (Gail Mulvey & Frank Peck).
- Cooper, C. (2016). *Essentials Of Tourism Second Edition*. Harlow: Pearson Education Limited.
- David, F. R. (2011). *Strategic Management Concepts and Cases*. New Jersey: Pearson.
- Field, A. (2017). *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics 5 th Edition*. Sussex: Sage Edge.
- Fletcher, J., Fyall, A., Gilbert, D., & Wanhil, S. (2018). *Tourism Principles And Practice*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Joseph H. Hair Jr, W. C. (2014). *Multivariate Data Analysis Seventh Edition*. Essex: Pearson Education Limited.
- Kencana, I. P. (2018). *Materi Tutorial Analisis Kuantitatif Data Pariwisata*. Denpasar: Konsorsium Riset Pariwisata Universitas Udayana.
- Kline, P. (2000). *The Handbook of Psychological Testing Second Edition*. London and New York: Routledge.
- Likert, R. (1932). *A Technique For The Measurement Of Attitudes*. (R. Woodworth, Ed.) *Archives Of Psychology*, 140, 5 - 55.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric Theory Third edition*. New York: McGraw-Hill Inc.
- Penglipuran Bali: *World's Third Cleanest Village*. (2018, March 7). Retrieved September 2, 2020, from indonesia.travel: www.indonesia.travel
- UNWTO. (2007). *A Practical Guide to Tourism Destination Management*. Madrid: UNWTO.
- UNWTO. (2016). *Global Report on The Power Of Youth Travel, Volume Thirteen*. Madrid, Spain: UNWTO.