

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pariwisata merupakan salah satu industri yang mengalami pertumbuhan, perkembangan serta memegang peran penting dalam memajukan perekonomian nasional (Lei et al., 2021). Sehingga berbagai belahan negara di dunia bersaing untuk menarik minat kunjungan wisatawan, tidak terkecuali bagi negara Indonesia. Tidak hanya unggul dalam keindahan sumber daya alam, juga unggul dalam keunikan kebudayaannya. Dengan keindahan dan keunikan potensi pariwisata yang dimiliki oleh Indonesia, hal tersebut dapat dijadikan sebagai sumber untuk menarik minat wisatawan untuk berkunjung ke Indonesia. Pesatnya perkembangan industri pariwisata di Indonesia khususnya di Jawa Barat yang memiliki beragam jenis daya tarik wisata memberikan banyak alternatif pilihan berwisata bagi wisatawan. Dengan banyaknya alternatif pilihan berwisata bagi wisatawan akan memunculkan persaingan destinasi antar daerah sehingga mereka berlomba-lomba untuk mengembangkan objek wisatanya (W. Kim & Malek, 2017; lemy Et Al., 2020). Dengan demikian, hal tersebut dapat memberikan pilihan bagi wisatawan untuk mengunjungi destinasi yang diinginkan, karena hakikatnya wisatawan memiliki kebebasan untuk melakukan dan memilih mengunjungi destinasi wisata yang berbeda (W. Kim & Malek, 2017). Sehingga setiap destinasi wisata diharapkan dapat mampu mempertahankan wisatawan dan memberikan kesan positif bagi wisatawan (Bare et al., 2020).

Berkembangnya industri pariwisata pada saat ini, para pengelola wisata harus memperhatikan faktor yang dapat menyebabkan wisatawan bersedia untuk mengunjungi kembali ke destinasi wisata. *Tourist satisfaction* merupakan suatu faktor yang harus terus diperhatikan oleh pengelola yang bergerak di bidang pariwisata karena kepuasan merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu bisnis dan menjadi patokan utama dalam kesuksesan dalam pariwisata (Le & Le, 2020; Moise et al., 2018). Dengan memperhatikan kepuasan wisatawan sangat

penting bagi suatu destinasi, karena ketika wisatawan merasa puas, mereka cenderung akan melakukan kunjungan kembali dan besar kemungkinan mereka bersedia untuk ikut serta mempromosikan destinasi tersebut kepada orang lain (Rageh et al., 2013). Namun sebaliknya jika wisatawan tersebut merasa tidak puas, maka wisatawan tersebut kemungkinan besar tidak ingin datang kembali dan menyebarkan *negative word of mouth* kepada orang lain (Pai et al., 2019).

Konsep mengenai kepuasan wisatawan menjadi salah satu permasalahan yang paling diperhatikan dalam industri pariwisata dan dipelajari secara luas dalam literatur pemasaran (Javed et al., 2020). Sehingga dengan perspektif ini, kepuasan wisatawan memainkan peran yang sangat penting demi sebuah keberhasilan industri pariwisata (T. Zhang et al., 2019). Permasalahan mengenai *tourist satisfaction* khususnya bagi suatu destinasi wisata harus segera di atasi dengan serius. Seperti halnya penelitian terdahulu membahas mengenai *tourist satisfaction* khususnya di dalam destinasi wisata menjelaskan bahwa wisatawan yang tidak puas disebabkan oleh beberapa faktor. Penelitian yang dilakukan oleh (Dileep Kumar et al., 2020) melakukan penelitian pada destinasi wisata alam dalam kegiatan *avittourism* menjelaskan bahwa wisatawan yang tidak puas disebabkan oleh pelayanan yang tidak optimal seperti kebersihan, keselamatan dan keamanan serta kurangnya fasilitas infrastruktur. Penelitian lain yang dilakukan oleh (X. Chi & Han, 2021) pada destinasi *rural tourism* di China menemukan bahwa faktor ketidakpuasan wisatawan diakibatkan oleh hambatan komunikasi antara staff layanan dengan wisatawan dan kurangnya sopan santun. Hal tersebut juga didukung oleh penelitian (Mehdi et al., 2022) dalam ruang lingkup destinasi *rural tourism* menjelaskan bahwa wisatawan merasa tidak puas dengan transportasi, akomodasi dan fasilitas infrastruktur yang disediakan oleh pengelola

Beberapa penelitian dalam industri pariwisata meneliti mengenai kepuasan wisatawan diantaranya dalam bidang perhotelan (Febrianti et al., 2021), *heritage site* (Huete Alcocer & López Ruiz, 2020), *theme park* (Razak & Shamsudin, 2019), wisata kuliner (Fitrizal et al., 2021) dan *rural tourism* (Che et al., 2021; Rajaratnam et al., 2014; Sari & Lestari, 2021).

Fenomena mengenai rendahnya *tourist satisfaction* dipastikan dapat berdampak terhadap jumlah kunjungan wisatawan. Selain itu, ditambah pada saat

ini Indonesia sedang mengalami pandemi COVID-19 yang mengakibatkan segala aktivitas khususnya pariwisata berhenti dan menyebabkan kerugian yang sangat besar. Berdasarkan data dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, menjelaskan bahwa kunjungan wisatawan mancanegara pada tahun 2021 mengalami penurunan yang sangat signifikan yaitu total kunjungan wisatawan mancanegara pada tahun 2020 sebesar 4.052.923 wisatawan, sedangkan pada tahun 2021 jumlah kunjungan wisatawan mancanegara hanya sebesar 1.557.530 (<https://kemenparekraf.go.id>, 2022).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Nilashi et al., 2022), menjelaskan bahwa selama pandemi COVID-19 kepuasan wisatawan akan berubah, karena faktor perubahan tersebut berdasarkan pada berubahnya persepsi mereka mengenai kualitas produk atau layanan yang diberikan. Saat ini, kualitas produk atau layanan tidak hanya terbatas pada aspek kegiatan, makanan atau akomodasi saja, melainkan kualitas terkait prosedur pencegahan COVID-19 yang menjadi perhatian wisatawan. Melalui pandemi ini, wisatawan memiliki kriteria baru ketika mereka hendak berkunjung ke suatu destinasi apakah destinasi tersebut menerapkan protokol kesehatan seperti kebersihan destinasi, keamanan serta *social distancing*.

Menurunnya angka kunjungan wisatawan yang diakibatkan oleh pandemi COVID-19 juga terjadi di Kabupaten Pangandaran. Pada Tabel 1.1 menunjukkan jumlah kunjungan wisatawan nusantara ke Kabupaten Pangandaran adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 1
Jumlah Kunjungan Wisatawan Nusantara ke Kabupaten Pangandaran
Tahun 2016-2020

Tahun	Jumlah
2016	2.070.847
2017	3.019.598
2018	4.107.423
2019	3.830.710
2020	2.872.516

Sumber : Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Pangandaran, 2021

Berdasarkan Tabel 1.1 Sebelum pandemic COVID-19 melanda, jumlah kunjungan wisatawan nusantara ke Kabupaten Pangandaran mengalami peningkatan setiap tahunnya. Tingkat kunjungan wisatawan nusantara tertinggi yaitu pada tahun 2018 sebanyak 4.107.423 wisatawan. Namun pada tahun 2019 jumlah kunjungan wisatawan ke Pangandaran mengalami penurunan yang cukup signifikan. Lalu pada tahun 2020 mengalami penurunan tingkat kunjungan wisatawan yang cukup drastis yang disebabkan oleh munculnya wabah pandemi COVID-19.

Terbukti bahwa pandemi COVID-19 mengakibatkan terjadinya penurunan kunjungan di semua destinasi wisata yang ada di Kabupaten Pangandaran dan memberikan dampak nyata bagi menurunnya pendapatan para pelaku usaha dalam industri pariwisata (<https://travel.detik.com> diakses pada 20 Desember 2021). Seperti halnya para pelaku wisata diantaranya pedagang souvenir, wahana bermain, restoran, hotel, pedagang oleh-oleh mengalami penurunan omzet dan banyak juga diantaranya bangkrut karena tidak adanya kunjungan dari wisatawan. Meski pemerintah telah menerapkan program Adaptasi Kebiasaan Baru, namun beberapa wisatawan merasa cemas dan ragu untuk melakukan kegiatan wisata pada masa pandemi COVID-19. Dengan demikian untuk mengatasi kecemasan wisatawan, pemerintah Kabupaten Pangandaran melakukan upaya pencegahan terjadinya penyebaran COVID-19 diantaranya dengan cara membuka tutup kawasan wisata dan menerapkan estimasi pengunjung ke destinasi wisata agar sesuai dengan anjuran surat edaran tentang Penerapan Pembatasan Kegiatan Masyarakat, wisatawan yang berkunjung harus vaksinasi minimal dosis satu dan wajib menerapkan protokol kesehatan di setiap destinasi wisata (<https://seputarpangandaran.com>, diakses pada 20 Desember 2021). Beberapa atraksi wisata dan hotel sudah bersertifikasi CHSE sehingga memberikan jaminan kepada wisatawan terhadap pelaksanaan kebersihan, kesehatan dan keselamatan.

Kabupaten Pangandaran merupakan salah satu Kabupaten yang memiliki banyak potensi alam dan budaya yang dapat dikembangkan menjadi sebuah pariwisata. Perkembangan pariwisata di Kabupaten Pangandaran merupakan suatu hal yang sangat penting, karena sektor ini merupakan salah satu sektor unggulan yang diharapkan dapat mampu mendukung perkembangan dan kemajuan ekonomi

daerah dan pemberdayaan meningkatkan kesejahteraan masyarakat sekitar. Salah satunya melalui pengembangan dan optimalisasi desa wisata. Pengembangan desa wisata merupakan salah satu cara yang dapat mewujudkan pemerataan pembangunan di tingkat desa di berbagai pelosok Indonesia, dengan demikian diharapkan dapat meningkatkan perekonomian masyarakat serta dapat melestarikan kebudayaan dan kearifan lokal (Soeswoyo, 2021).

Rural tourism merupakan suatu konsep daerah wisata yang berorientasi pada masyarakat lokal pedesaan yang mempunyai tradisi sendiri, nilai-nilai yang diturunkan dari generasi ke generasi, warisan seni maupun gaya hidup yang berbeda dengan daerah lain, dimana ketika wisatawan mengunjungi daerah tersebut akan mendapatkan pengetahuan mengenai kebudayaan, keunikan dan lingkungan alam yang berbeda dari daerah lain (Rakhmadani, 2021). *Rural tourism* berkaitan dengan pengelolaan desa dengan berbagai potensi di dalamnya yang di kemas dan disusun dalam suatu bentuk kegiatan wisata pedesaan (Junaid et al., 2020). Penelitian mengenai *rural tourism* saat ini telah menjadi topik yang sangat menarik bagi akademisi dalam bidang pariwisata (Gao et al., 2009; Ruiz-Real et al., 2020; H. Zhang et al., 2021).

Perkembangan *rural tourism* di suatu wilayah pedesaan memberikan kesempatan bagi masyarakat setempat untuk menikmati manfaat ekonomis dari kegiatan pariwisata di suatu pedesaan (Chi et al., 2020; Junaid et al., 2020; Slee et al., 1996). Kegiatan pariwisata pedesaan yang dikelola oleh masyarakat pedesaan melalui konsep desa wisata dapat membantu memberikan kesempatan kerja bagi masyarakat setempat (Junaid et al., 2020).

Pertumbuhan jumlah desa wisata di Indonesia mengalami perkembangan pertumbuhan secara bertahap (N et al., 2015; Yunikawati et al., 2021). Desa wisata menjadi salah satu *trend* menarik dalam sebuah upaya untuk pembangunan daerah tujuan wisata alternatif di Indonesia sejak tahun 2017 sampai sekarang dan menurut Kementerian Desa Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi menargetkan bahwa desa wisata akan bertambah menjadi 10.000 pada tahun 2021 (Soehardi et al., 2021). Untuk meningkatkan perkembangan desa wisata diperlukan suatu perencanaan matang yang bertujuan untuk meminimalisir berbagai hambatan yang muncul seperti rendahnya minat, kesadaran dan kurangnya pemahaman

masyarakat sekitar akan pentingnya pariwisata dan kurangnya kemampuan sumber daya manusia. Dengan demikian, untuk mengantisipasi kendala tersebut, peran pemerintah sangatlah berarti seperti memberikan kesempatan bagi masyarakat lokal untuk mengalokasikan dana dan mengembangkan wisata, memperkuat kelembagaan dan berkontribusi bagi pembangunan (Septemuryantoro et al., 2021).

Salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Pangandaran mengikut sertakan beberapa desa wisata yang memiliki keunggulan dan inovasi untuk di tampilkan di berbagai *event* salah satunya melalui ajang Trisaksi Tourism Awards 2021 (<https://daerah.sindonews.com>, diakses pada 20 Desember 2021). Pada Tabel 1.2 Menunjukkan beberapa desa wisata yang ada di Kabupaten Pangandaran.

Tabel 1.2
Daftar Nama-Nama Desa Wisata di Kabupaten Pangandaran

Nama Desa Wisata	Alamat
Desa Wisata Kertayasa	Kecamatan Cijulang
Desa Wisata Selasari	Kecamatan Parigi
Desa Wisata Bangunkarya	Kecamatan Langkaplancar
Desa Wisata Cikalong	Kecamatan Sidamulih
Desa Wisata Sukamulya	Kecamatan Langkaplancar

Sumber : Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Pangandaran, 2021

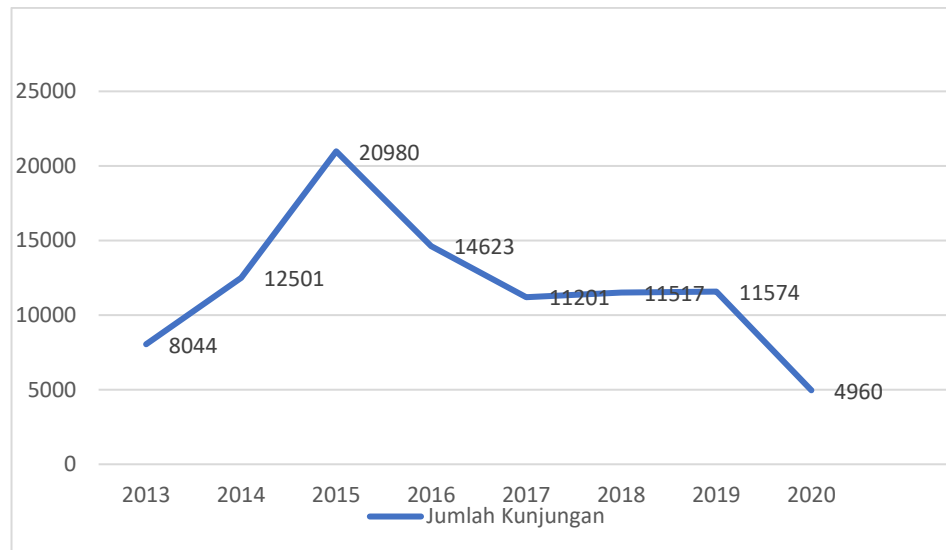
Salah satu desa wisata yang sedang gencar mengembangkan potensi wisatanya yaitu Desa Wisata Kertayasa. Desa wisata ini berlokasi di Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran, karena memiliki potensi daya tarik wisata yang menarik, lokasi desa wisata ini memiliki akses jalan yang relatif cukup baik. Di Desa Wisata Kertayasa terdapat beberapa destinasi wisata yang sudah cukup terkenal seperti Green Canyon dan Curug Taringgul. Namun, selain destinasi wisata tersebut Desa Wisata Kertayasa menawarkan berbagai aktivitas produk wisata menarik yang dapat dilakukan oleh wisatawan yaitu diantaranya wisata alam, wisata budaya, wisata kuliner dan *event* tahunan. Pada Tabel 1.3 menjelaskan mengenai potensi wisata yang ada di Desa Wisata Kertayasa.

Tabel 1. 3
Potensi Wisata di Desa Wisata Kertayasa

No	Jenis Produk dan Jasa	Produk dan jasa yang ditawarkan
1	Wisata Alam	- Cukang Taneuh (<i>Green Canyon</i>) - Curug Taringgul (<i>Green Coral</i>) - Taman wisata Palatar
2	Wisata Budaya	- Saung angklung Mang Koko - Seni Tradisional Badud - Seni Tradisional Benjang - Seni Tradisional Calung
3	Wisata Kuliner	- Opak bakar - Kripik jantung pisang - Kripik daun ubi - Nasi liwet jolem
4	<i>Event</i>	- Hajat Waluya

Sumber: BUMDes Guha Bau Desa Kertayasa, 2021

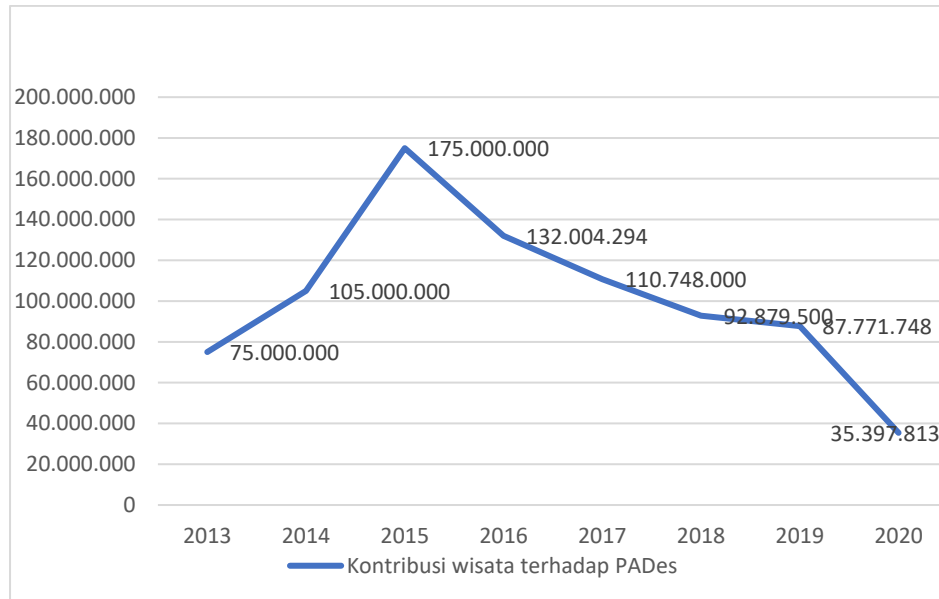
Berdasarkan Tabel 1.3 Desa wisata Kertayasa memiliki potensi wisata yang cukup baik dan beragam serta sudah dimanfaatkan secara optimal oleh pengelola wisata. Untuk menunjang kebutuhan wisatawan, Desa wisata Kertayasa menyediakan fasilitas akomodasi berupa *homestay*. Terdapat sepuluh *homestay* yang tersedia dengan harga Rp.600.000 per malam. Selain sebagai tempat menginap wisatawan, *homestay* memiliki unsur wisata diantaranya sebagai tempat bersantai dan keluar dari kehidupan sehari-hari wisatawan, sebagai sarana belajar budaya khas masyarakat lokal dan menjadi bagian keluarga baru. Selain itu Desa Wisata Kertayasa sedang dalam proses pengembangan atraksi wisata baru yaitu Taman Wisata Palatar dan Kampung KB Wisata Makaya yang diharapkan dapat meningkatkan kunjungan wisatawan ke Desa Wisata Kertayasa. Desa Wisata Kertayasa telah mengantongi beberapa prestasi yang membanggakan diantaranya yaitu Juara 2 lomba desa tingkat provinsi pada tahun 2018, juara harapan 1 lomba BUMDes tingkat provinsi tahun 2019, juara 1 nasional lomba desa wisata nusantara tahun 2019 dan memiliki sertifikat sebagai desa wisata berkelanjutan pada tahun 2021.



Sumber: BUMDes Guha Bau, Desa Kertayasa, 2021

Grafik 1. 1
Jumlah Kunjungan Wisatawan Ke Desa Wisata Kertayasa Kabupaten Pangandaran Pada Tahun 2013 - 2020

Berdasarkan Grafik 1.1 Menunjukkan bahwa jumlah kunjungan wisatawan ke Desa wisata Kertayasa pada tahun 2013 sampai tahun 2020 cenderung fluktuatif, kunjungan tertinggi yaitu berada pada tahun 2015. Namun, pada tahun selanjutnya mengalami penurunan yang sangat signifikan yaitu pada tahun 2016 dan 2017. Sementara itu pada tahun 2018 dan 2019 mengalami peningkatan jumlah kunjungan wisatawan daripada tahun sebelumnya yaitu naik sebesar 57 wisatawan, angka yang sangat kecil. Namun kenaikan tersebut belum tentu tingkat kepuasan wisatawannya tinggi. Tahun 2020 mengalami penurunan yang diakibatkan oleh pandemic COVID-19 yang melumpuhkan sektor pariwisata khususnya di Desa wisata Kertayasa.

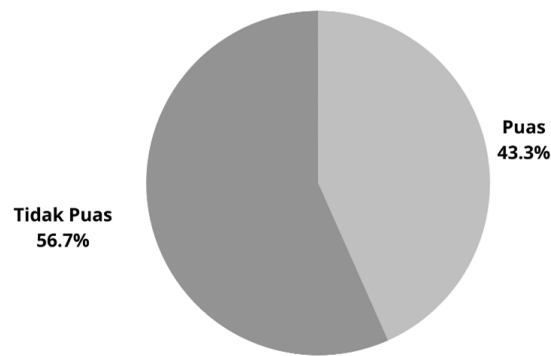


Sumber: BUMDes Guha Bau, Desa Kertayasa, 2021

Grafik 1. 2
Kontribusi Desa Wisata Terhadap Pendapatan Asli Desa (Dalam Rupiah)

Berdasarkan Grafik 1.2 Menunjukkan bahwa kontribusi wisata terhadap Pendapatan Asli Desa (PADes) setiap tahun mengalami penurunan yang cukup signifikan. Pendapatan tertinggi yaitu pada tahun 2015 senilai Rp.175.000.000. Namun pada tahun selanjutnya yakni 2016-2020 profit dari wisata semakin menurun. Hal tersebut harus segera diatasi oleh pihak pengelola agar Desa wisata Kertayasa dapat kembali mendapatkan profit yang tinggi.

Mengetahui tingkat *tourist satisfaction* pada wisatawan yang berkunjung ke Desa Wisata Kertayasa, peneliti melakukan pra-penelitian yang bertujuan untuk memperkuat fenomena masalah yang terjadi di Desa Wisata Kertayasa. Pada tanggal 22 Desember 2021 dengan mendapatkan 30 responden. Hasil dari pra penelitian dapat dilihat melalui Gambar 1.3 berikut.



Gambar 1. 1
Pra Penelitian Kepuasan Wisatawan Yang Berkunjung Ke Desa Wisata Kertayasa Kabupaten Pangandaran

Berdasarkan Gambar 1.3 menunjukkan bahwa tingkat *tourist satisfaction* wisatawan yang berkunjung ke Desa Wisata Kertayasa menunjukkan bahwa sebanyak 13 wisatawan dengan persentase 43,3% merasa puas. Sedangkan 17 wisatawan dengan persentase 56,7% wisatawan merasa tidak puas ketika berkunjung ke Desa wisata Kertayasa. Besarnya wisatawan yang merasa tidak puas ketika mengunjungi Desa Wisata Kertayasa dikarenakan oleh beberapa faktor, yaitu kurangnya petunjuk arah menuju beberapa atraksi wisata seperti Curug Taringgul, kurangnya tempat sampah, kurangnya signal, paket wisata perahu Green Canyon yang tergolong mahal, kurangnya akses jalan dan faktor keselamatan yaitu pengelola tidak menyediakan pegangan ketika menuruni anak tangga yang terkesan curam dan licin bagi wisatawan ketika menuju ke Guha Bau, dan ketika musim penghujan tiba banyak wisatawan merasa kecewa karena air sungai yang menjadi kegiatan utama berwarna keruh. Berdasarkan keluhan ketidakpuasan wisatawan tersebut menjadi sebuah tantangan bagi pengelola Desa wisata Kertayasa untuk meningkatkan *tourist satisfaction*. Jika terus dibiarkan maka akan berdampak pada rendahnya kunjungan dan juga terhadap profitabilitas pemasukan bagi desa.

Berdasarkan jumlah kunjungan wisatawan ke Desa wisata Kertayasa tidak terlepas dari adanya kepuasan wisatawan selama berkunjung. Pariwisata sebagai salah satu sektor yang bergerak dalam pelayanan dan jasa, kepuasan menjadi sangat penting untuk diperhatikan mengingat dewasa ini persaingan antar industri khususnya dalam pariwisata kian meningkat (Nasir et al., 2020). Kepuasan wisatawan didefinisikan sebagai sebuah persepsi positif atau perasaan yang dirasakan oleh wisatawan ketika terlibat dalam kegiatan wisata (Beard & Ragheb,

1980; K. H. Kim & Park, 2017). Dampak negatif dari rendahnya kepuasan wisatawan akan memberikan dampak penurunan kunjungan wisatawan terhadap suatu destinasi dan juga wisatawan yang tidak puas akan menyebarkan *negative word of mouth* serta tidak akan merekomendasikan suatu destinasi kepada orang lain (Sánchez-García & Currás-Pérez, 2011). Jika hal tersebut diabaikan oleh pengelola destinasi akan menciptakan citra destinasi yang negatif serta wisatawan akan memilih untuk menghindari destinasi tersebut sebagai tujuan wisata mereka ketika membuat keputusan untuk berlibur dimasa yang akan datang (Peng & Xiao, 2018). Dengan demikian, penurunan tingkat kunjungan wisatawan pasti akan berdampak pada suatu destinasi jika tidak ditangani dengan serius. Maka permasalahan tersebut harus segera di atasi agar destinasi dapat bertahan dan dapat bersaing.

Pendekatan teori yang digunakan dalam memecahkan permasalahan mengenai *tourist satisfaction* yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan wisatawan ke Desa Wisata kertayasa menggunakan teori *service markeing* (Zeithaml et al., 2017). Kepuasan berkaitan dengan perilaku konsumen, sehingga memberikan kepuasan yang maksimal merupakan salah satu tujuan penting dari hampir banyak perusahaan karena menyadari bahwa pelanggan yang puas akan memberikan manfaat bagi perusahaan (Zeithaml et al., 2017). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Kotler et al., 2021) menyatakan bahwa *customer satisfaction* merupakan suatu perbandingan antara harapan (*expectation*) terhadap kinerja yang di terima (*perceived performance*) dari suatu produk maupun layanan. Sehingga hal tersebut menjelaskan bahwa kepuasan terletak pada kinerja produk maupun layanan yang diharapkan dari konsumen.

Penelitian terdahulu menyatakan bahwa *tourist satisfaction* dapat diatasi dengan beberapa konsep seperti *tourist experience* (Amoah & Amoah, 2019), *perceived value* (Kumar, 2019), *experiential quality* (Wu et al., 2017), *perceived risk* (Chaudhary & Islam, 2021), *destination image* (Li et al., 2021) dan *tourism product attributes* (Wijaya et al., 2020).

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya menunjukkan bahwa permasalahan mengenai kepuasan wisatawan dapat diatasi dengan memperbaiki dan meningkatkan *tourism product attributes* dari destinasi tersebut.

Tourism product attributes atau Atribut produk wisata merupakan seperangkat elemen yang meliputi akomodasi, transportasi, atraksi wisata, *events* dan lain-lain yang saling melengkapi dan memberikan sebuah pengalaman bagi wisatawan di suatu destinasi wisata (Marija Dimic, 2017). Dalam upaya menarik wisatawan, pengelola dari sebuah destinasi wisata harus memiliki perencanaan dan harus mengetahui karakteristik wisatawan serta atribut produk pariwisata yang berhubungan dengan kepuasan wisatawan (Wijaya et al., 2020). Karena dengan memiliki produk wisata yang baik akan meningkatkan kepuasan wisatawan (Dwiyanti, 2016; Hadi, 2019; Mahrizal & Maisur, 2021).

Desa Wisata Kertayasa telah melakukan strategi untuk meningkatkan kepuasan wisatawan melalui atribut produk pariwisata dengan melakukan implementasi strategi melalui segi *service, image, transportation, well-being, information/communication* dan *attractions/experiences* yang diaplikasikan berdasarkan penelitian (Ryglová et al., 2017).

Dari segi *service*, pengelola berusaha untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengunjung dengan salah satu upaya meningkatkan kualitas dari akomodasi seperti meningkatkan fasilitas dan kondisi *homestay* untuk tempat tinggal wisatawan selama berkunjung ke Desa Wisata Kertayasa. Selain itu, terdapat banyak restoran dan warung makan yang menyajikan makanan khususnya makanan tradisional khas Desa Wisata Kertayasa. Agenda rutin tahunan yang diselenggarakan di desa ini yaitu menyelenggarakan *event* Hajat Waluya yang memiliki arti “*Walungan anu mawa kaya*” berlokasi di Dermaga satu Green Canyon.

Dari segi *Image*, citra Desa wisata Kertayasa sebagai desa wisata yang menarik untuk di kunjungi karena desa wisata ini memiliki keunikan tersendiri baik itu keunikan dari lingkungan alam maupun keunikan kebudayaannya. Selain itu citra baik yang di dapatkan oleh desa wisata ini diantaranya Desa wisata Kertayasa telah mengantongi beberapa prestasi yang membanggakan yaitu Juara 2 lomba desa tingkat provinsi pada tahun 2018, juara harapan 1 lomba BUMDes tingkat provinsi tahun 2019, juara 1 nasional lomba desa wisata nusantara tahun 2019 dan memiliki sertifikat sebagai desa wisata berkelanjutan pada tahun 2021.

Segi *Transportations* di Desa Wisata Kertayasa cukup memadai dengan akses dapat dilalui oleh kendaraan roda dua maupun roda empat, lahan parkir yang cukup luas berlokasi di areal utama Green Canyon, selain itu upaya masyarakat maupun pengelola setempat menyediakan transportasi lokal seperti mobil *pick-up* yang digunakan untuk transportasi wisatawan ketika ingin beraktifitas *rafting*.

Dari segi *well-being*, pengelola terus melakukan peningkatan fasilitas demi kenyamanan wisatawan ketika berkunjung ke Desa wisata Kertayasa. Dengan meningkatkan keamanan dan kebersihan seperti membangun mushola, toilet dan ruang bilas di Dermaga 2 Green Canyon, pengelola menyediakan *gazebo* di Taman Wisata Palatar, Selain itu atraksi wisata sudah bersertifikasi CHSE dengan menerapkan protokol kesehatan diantaranya yaitu melakukan pengecekan suhu tubuh, menyediakan tempat cuci tangan atau *hand sanitizer*, mewajibkan wisatawan menggunakan masker, himbauan untuk menjaga jarak dan informasi mengenai COVID-19 berupa poster ditempel disekitar atraksi wisata.

Pengelola juga melakukan peningkatan kualitas personel yang bertugas memberikan pelayanan bagi wisatawan seperti melakukan kerjasama dengan dinas terkait yang bertujuan untuk lebih memahami kepariwisataan guna terciptanya Sapta Pesona, melakukan *study banding* ke desa wisata yang lebih dahulu maju dalam mengelola desa wisata yaitu ke Desa wisata Pentingsari dan Desa wisata Nglanggeran Yogyakarta yang bertujuan untuk meningkatkan dan menciptakan sumber daya manusia yang kompeten untuk mengelola desa wisata. Selain itu, pengelola berupaya untuk meningkatkan keamanan dan kenyamanan wisatawan *body rafting* dengan cara membina dan melatih pemandu wisata di beberapa asosiasi maupun lembaga lainnya sehingga memiliki sertifikasi kemampuan yang sangat baik. Desa wisata Kertayasa memiliki tingkat keramahan yang sangat baik, masyarakat di Desa wisata Kertayasa masih melestarikan tradisi mereka dengan istilah “*Someah ka Semah*” yang memiliki arti bersikap ramah, hangat, dan terbuka terhadap semua orang, selain itu masyarakat setempat juga masih melestarikan kebiasaan tradisi gotong royong yaitu saling tolong menolong satu sama lain ketika ada acara upacara hajatan atau pesta pernikahan

Segi *Information / Communications*, pemerintah setempat menyediakan *Tourist Information Centre (TIC)* yang berlokasi di Green Canyon. Selain itu,

pengelola Desa wisata Kertayasa memiliki *website* dan aktif di media sosial yang bertujuan untuk menyampaikan informasi bagi calon wisatawan yang ingin berkunjung ke Desa wisata Kertayasa.

Dari segi *attractions/experiences*, pengelola Desa wisata Kertayasa terus berusaha menggali potensi wisata yang dijadikan sebagai atraksi wisata seperti meresmikan Kampung KB wisata makaya, meresmikan Dermaga 2 Green Canyon, mengembangkan Taman Wisata Palatar dan berencana membangun tempat pertunjukkan seni dan budaya.

Berdasarkan uraian dan analisis fenomena di atas, untuk mengatasi masalah mengenai kepuasan wisatawan di Desa Wisata Kertayasa, maka penulis perlu melakukan penelitian lebih lanjut mengenai **“Pengaruh *Tourism product attributes* terhadap *Tourist satisfaction*”** (Survey terhadap wisatawan yang berkunjung ke Desa Wisata Kertayasa Kabupaten Pangandaran).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran *tourism product attributes* di Desa Wisata Kertayasa Kabupaten Pangandaran?
2. Bagaimana gambaran tingkat *tourist satisfaction* di Desa Wisata Kertayasa Kabupaten Pangandaran?
3. Bagaimana pengaruh *tourism product attributes* terhadap *tourist satisfaction* di Desa Wisata Kertayasa Kabupaten Pangandaran?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk memperoleh temuan mengenai gambaran *tourism product attributes* di Desa Wisata Kertayasa Kabupaten Pangandaran
2. Untuk memperoleh temuan mengenai gambaran tingkat *tourist satisfaction* Desa Wisata Kertayasa Kabupaten Pangandaran
3. Untuk memperoleh temuan mengenai pengaruh *tourism product attributes* terhadap *tourist satisfaction* di Desa Wisata Kertayasa Kabupaten Pangandaran

1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan dari tujuan penelitian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan bagi para akademisi dalam aspek teoritis yaitu perkembangan ilmu khususnya pada bidang manajemen pemasaran pariwisata, melalui pendekatan dan metode baru dalam aspek pemasaran pariwisata berkaitan dengan pengaruh *tourism product attributes* terhadap *tourist satisfaction*.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan masukan positif bagi pengelola Desa wisata Kertayasa Kabupaten Pangandaran dalam pengembangan strategi pemasarannya sebagai upaya untuk memperbaiki serta untuk meningkatkan *tourist satisfaction*.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi atau acuan untuk memberikan rangsangan dalam melakukan penelitian selanjutnya mengenai faktor *tourism product attributes* dalam meningkatkan *tourist satisfaction*.