

Literature Review: Pengalaman dan Kepuasan Wisatawan terhadap Niat Berkunjung Kembali ke Desa Wisata

Luh Putu Triyanti Ariestiana Dewi¹, Lucy Sri Musmini²

^{1,2}Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received 20 July 2023

Received in revised form

25 July 2023

Accepted 24 August 2023

Available online 26 August

2023

Kata Kunci: Pengalaman, Kepuasan, Niat Berkunjung Kembali

ABSTRACT

Pengalaman dan kepuasan merupakan komponen yang sangat penting guna menunjang wisatawan untuk datang kembali berkunjung ke Desa Wisata. Desa Wisata menjadi pariwisata alternatif yang banyak diminati oleh wisatawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan yang kuat antara variabel pengalaman dan kepuasan terhadap niat berkunjung kembali wisatawan ke Desa Wisata. Penelitian ini menggunakan metode *literature review* dengan mengumpulkan artikel dengan menggunakan mesin pencari *Google Scholar*. Artikel yang dicari dari kata kunci "Pengalaman dan Kepuasan Wisatawan Terhadap Niat Berkunjung Kembali ke Desa Wisata". Hasil dari penelitian ini yakni adanya hubungan yang kuat antara pengalaman dengan kepuasan, pengalaman dengan niat berkunjung kembali, dan kepuasan terhadap niat berkunjung kembali. Ketiga variabel tersebut memiliki hubungan yang signifikan positif yang saling mempengaruhi untuk mendatangkan wisatawan datang ke suatu destinasi wisata dan desa wisata salah satunya.

ABSTRACT

Experience and satisfaction are very important components to support tourists to come back to visit the Tourism Village. Tourism Village is an alternative tourism that is in great demand by tourists. This study aims to determine the strong relationship between experience variables and satisfaction with tourist's revisit intention to tourism villages. This study uses the literature review method by collecting articles using the Google Scholar search engine. Articles searched for from the keywords "Pengalaman dan Kepuasan Wisatawan Terhadap Niat Berkunjung Kembali ke Desa Wisata". The results of this study are that there is a strong relationship between experience and satisfaction, experience with revisit intention, and satisfaction with revisit to intention. These three variables have a significant positive relationship that influences each other to bring tourists to a tourist destination and a tourism village.

Keywords: Experience, Satisfaction and Revisit Intention

Pendahuluan

Desa Wisata menjadi tren wisata alternatif yang dipilih oleh wisatawan. Wisatawan cenderung datang ke suatu destinasi wisata yang berkonsep alam dan masyarakat. Desa Wisata merupakan sebuah konsep pengembangan desa yang dijadikan sebagai destinasi wisata. Konsep Desa Wisata tentu saja terdapat komponen-komponen yang harus dipenuhi. Komponen tersebut meliputi keadaan desa secara keseluruhan, atraksi wisata yang dapat ditawarkan, keadaan masyarakat dan organisasinya serta keunikan desa yang dijadikan sebagai pembeda dengan desa lainnya. Pengelolaan suatu daya tarik wisata yang tepat diharapkan mampu memberdayakan masyarakat lokal yang ada di desa tersebut. Sesuai dengan prinsip utama dalam desa wisata yakni Desa Membangun. Desa Membangun ini menitikberatkan pada kesejahteraan masyarakat desa salah satunya dari sektor pariwisata. Pengembangan Desa Wisata ini memiliki tujuan untuk membawa desa dikenal oleh wisatawan. Tentu saja untuk menyambut kedatangan wisatawan ke suatu Desa Wisata, hendaknya disiapkan sumber daya manusia yang siap dalam segala bidang. Siap untuk dikunjungi dengan berbekal ilmu tentang kepariwisataan yang memadai serta siap memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi wisatawan yang nantinya sebagai datang sebagai pelanggan.

¹ Corresponding author.

E-mail: ldewi@undiksha.ac.id, sri.musmini@undiksha.ac.id

Menurut Rusydi (2017) pelanggan (*customer*) adalah seseorang yang datang atau memiliki kebiasaan untuk membeli sesuatu dari penjual. Wisatawan selaku pelanggan ketika berkunjung tentu saja mengharapkan pengalaman yang aman dan nyaman. Menurut (Mahagangga dkk.,2013) keamanan dan kenyamanan wisatawan adalah suatu keadaan yang diharapkan stabil, menimbulkan perasaan yang tenang tanpa disertai kekhawatiran ketika sedang melakukan perjalanan wisata ke suatu tempat tujuan dan menginap selama beberapa waktu.

Menurut Pitana dan Gayatri (2005) motivasi perjalanan seseorang dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor internal wisatawan itu sendiri (*intrinsic motivation*) dan faktor eksternal (*extrinsic motivation*). Motivasi intrinsik ini terbentuk dari manusia itu sendiri, sesuai dengan teori hirarki kebutuhan manusia seperti makan, tempat tinggal, pakaian, dan kebutuhan dasar lainnya. Kebutuhan keamanan yang meliputi kehilangan pekerjaan dan kehilangan hak milik. Kebutuhan sosial, yakni kebutuhan berinteraksi satu sama lain. Kebutuhan akan status, harga diri, prestise, dimana orang yang merasa perlu untuk dapat pengakuan dari orang lain disebut atau *the need for esteem*, serta kebutuhan aktualisasi diri atau yang disebut dengan *self-actualization* kebutuhan menunjukkan potensi yang berbeda dan lebih baik dari yang lain.

Berbagai faktor penarik yang dimiliki oleh Daerah Tujuan Wisata (DTW) akan menyebabkan orang tersebut memilih DTW tertentu untuk memenuhi *need and want*-nya. Adanya faktor pendorong seseorang menjadi ingin melakukan perjalanan wisata, tetapi belum jelas daerah mana yang akan dituju. Oleh karena itu, perlu diciptakan pengalaman dan kepuasan wisatawan sehingga akan menyebabkan wisatawan tersebut memiliki niat datang berkunjung kembali ke Desa Wisata tersebut.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode *Literature Review* atau tinjauan pustaka. *Literature review* merupakan suatu kerangka, konsep atau orientasi untuk melakukan analisis dan klasifikasi fakta yang dikumpulkan dalam penelitian yang dilakukan, *literatur review* berisi uraian tentang teori, temuan dan bahan penelitian lain yang diperoleh dari bahan acuan untuk dijadikan landasan kegiatan penelitian Nursalam (2020). Peneliti mencari data dari artikel dan jurnal yang sudah di *publish* untuk ditinjau sebagai bahan landasan yang kuat dalam pembahasan terkait dengan hubungan pengalaman dan kepuasan pelanggan terhadap niat untuk berkunjung kembali ke suatu destinasi wisata. Snyder (2019) mengatakan *literature review* adalah sebuah metodologi penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan dan mengambil intisari dari penelitian sebelumnya serta menganalisis beberapa *overview* para ahli yang tertulis dalam teks. Pada penelitian ini dipilih pendekatan *semi-systematic* untuk melakukan proses *review*. *Semi-systematic review* cenderung melihat bagaimana sebuah topik penelitian dalam bidang tertentu mengalami perkembangan dari waktu ke waktu. Tahapan *literature review* penulis lakukan sesuai dengan arahan Snyder (2019) yakni merancang ulasan, melakukan tinjauan, analisis dan menulis ulasan. Pada tahap analisis dilakukan pemilahan informasi yang perlu dibahas, membandingkan informasi yang ada dalam artikel, mengulas dan memastikan kualitas proses analisis literatur. Selanjutnya memutuskan cara menulis hasil analisis agar sesuai dengan tujuan penelitian. Setelah memilih literatur, peneliti mengambil inti sari dari masing-masing tulisan yang telah dibaca secara cermat pada proses melakukan tinjauan hingga artikel-artikel tersebut dipaparkan sesuai dengan tujuan penelitian. Penelitian ini mengambil artikel dari *Google Scholar* dengan kata kunci "Pengalaman dan Kepuasan Wisatawan Terhadap Niat Berkunjung Kembali ke Desa Wisata".

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil artikel yang dikumpulkan dan analisa penulis didapatkan bahwa ketiga indikator yakni pengalaman, kepuasan dan niat berkunjung kembali memiliki hubungan yang sangat baik bagi Desa Wisata. Pengembangan Desa Wisata memiliki tujuan untuk menjadikan desa sebagai destinasi wisata dengan memadukan daya tarik wisata baik alam maupun budaya, kearifan lokal masyarakatnya dan fasilitas pariwisata yang dimiliki. Tentunya untuk mengembangkan Desa Wisata ini memerlukan kunjungan wisatawan agar Desa Wisata tersebut dikenal dengan baik. Desa Wisata yang memanfaatkan masyarakat lokalnya juga harus memberikan pengalaman dan kepuasan tersendiri bagi wisatawan. Sehingga ketika wisatawan sudah mendapatkan pengalaman yang menyenangkan maka mereka akan puas selanjutnya mereka akan datang berkunjung kembali ke Desa Wisata. Kualitas pengalaman memiliki pengaruh yang signifikan secara langsung terhadap niat untuk berkunjung kembali. Kepuasan memiliki pengaruh yang signifikan secara langsung terhadap niat untuk berkunjung kembali.

Penelitian pertama yang dijadikan sebagai *Literature Review* yakni Bella (2022) dengan judul “Pengaruh Pengalaman Pengunjung dan Citra Destinasi Terhadap Minat Berkunjung Kembali dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi pada Wisatawan Telaga Sarangan”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh pengalaman pengunjung dan citra destinasi terhadap minat berkunjung kembali dengan kepuasan sebagai variabel mediasi pada wisatawan Telaga Sarangan. Dengan menggunakan sampel sejumlah 130 responden, didapatkan hasil bahwa pengalaman pengunjung berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali, sedangkan citra destinasi tidak berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali. Secara langsung kepuasan berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali. Pengalaman pengunjung dan citra destinasi berpengaruh terhadap kepuasan. Dari hasil uji sobel diperoleh pengalaman pengunjung berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali dengan kepuasan sebagai mediasi, sedangkan kepuasan tidak mampu memediasi citra destinasi terhadap minat berkunjung kembali. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, ternyata pengalaman dan kepuasan memiliki pengaruh yang besar terhadap minat berkunjung kembali wisatawan,

Selanjutnya penelitian oleh Sudiarta (2022) dengan judul penelitiannya yakni “Kualitas Layanan dan Destinasi Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan untuk Mengunjungi Kembali Desa Wisata”. Tulisan ini sangat mendukung topik yang ditulis oleh peneliti. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan destinasi terhadap kepuasan wisatawan untuk mengunjungi kembali Desa Wisata Bongan Tabanan Bali. Dengan 105 responden dari berbagai macam karakteristik. Hasil penelitian menunjukkan, kualitas layanan dapat mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Begitu juga dengan kualitas destinasi juga mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan serta kepuasan wisatawan juga berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan kembali. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan positif terhadap niat wisatawan untuk berkunjung kembali. Penelitian ini memiliki kesimpulan bahwa kualitas layanan dan kualitas destinasi dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan yang berkunjung sehingga wisatawan yang memiliki kepuasan tersebut berniat untuk berkunjung kembali ke Desa Wisata.

Penelitian oleh Riadi (2023) sangat mendukung pengambilan topik dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Ke Desa Wisata Hijau Bilebante Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Wisatawan”. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali, selanjutnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan serta pengaruh kepuasan wisatawan terhadap minat berkunjung kembali ke Desa Wisata Hijau Bilebante. Penelitian ini menggunakan 100 responden dengan hasil kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali ke Desa wisata hijau Bilebante. Hasil yang kedua yakni kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan ke Desa wisata hijau Bilebante. Selanjutnya kepuasan wisatawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali ke Desa wisata hijau Bilebante. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi niat berkunjung kembali dan kepuasan wisatawan. Kepuasan wisatawan mempengaruhi niat berkunjung kembali wisatawan sehingga ketika wisatawan sudah merasa puas akan pelayanan yang diberikan maka akan menyebabkan wisatawan datang kembali berkunjung ke suatu destinasi wisata.

Putra (2016) dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Niat Berkunjung Kembali Wisatawan Mancanegara Ke Daya Tarik Wisata Alas Pala Sangeh”. Penelitian ini bertujuan membahas seberapa besar kualitas pelayanan dan kepuasan wisatawan mempengaruhi niat berkunjung kembali wisatawan mancanegara ke Daya Tarik Wisata Alas Pala Sangeh. Daya tarik wisata ini mempunyai sesuatu yang unik dibandingkan dengan daya tarik sejenis, yaitu penempatan ranger (pemandu lokal) yang senantiasa akan menemani dalam melakukan perjalanan disekitar areal daya tarik wisata ini, ranger (pemandu lokal) senantiasa memberikan kualitas pelayanan sesuai dengan standar prosedur. Penelitian ini menggunakan 100 responden dengan hasil kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat berkunjung kembali wisatawan selanjutnya kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat berkunjung kembali wisatawan dan kualitas pelayanan dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat berkunjung kembali wisatawan. Hal ini menunjukkan bahwa indikator kepuasan membuktikan adanya pengaruh yang sangat positif terhadap niat berkunjung kembali wisatawan.

Penelitian terakhir oleh Prakoso (2020) dengan judul penelitian “Pengaruh Pengalaman Wisatawan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Serta Niat Berkunjung Kembali (Studi Pada Wisatawan Di Wisata Alam Posong Temanggung)” juga sangat mendukung topik yang dipilih oleh peneliti. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengalaman terhadap kepuasan dan terhadap niat berkunjung kembali wisatawan. Penelitian ini menyebarkan 124 kuesioner yang kemudian didata sehingga menghasilkan hasil. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman kepuasan dan kepercayaan

wisatawan secara langsung mempengaruhi niat untuk mengunjungi kembali. Simpulan dari hasil penelitian yakni pengalaman wisatawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, selanjutnya pengalaman wisatawan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan. Pengalaman wisatawan juga berpengaruh signifikan terhadap niat mengunjungi kembali serta kepuasan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan. Kepuasan juga berpengaruh signifikan terhadap niat mengunjungi kembali dan yang terakhir kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap niat mengunjungi kembali. Sehingga didapatkan hasil yang menunjukkan bahwa pengalaman dan kepuasan memiliki pengaruh yang kuat terhadap niat berkunjung kembali wisatawan.

Simpulan dan Saran

Penelitian ini menghasilkan simpulan sebagai berikut, pengalaman wisatawan yang datang ke suatu destinasi wisata sangat diperlukan. Pengalaman yang menyenangkan akan menyebabkan wisatawan menjadi puas. Saat tingkat kepuasan wisatawan tinggi, maka akhirnya wisatawan akan memiliki niat untuk datang kembali berkunjung ke destinasi wisata tersebut. Melihat begitu kuatnya pengaruh ketiga komponen tersebut untuk mendukung suatu Desa Wisata maju dan dikenal oleh banyak wisatawan. Saran yang penulis dapat sampaikan yakni perlu dianalisis komponen-komponen lain yang mendukung wisatawan melakukan kunjungan kembali sehingga menjadi tamu yang loyal. Hal ini diharapkan agar menjadi bekal bagi *stakeholder* wisata di suatu Desa Wisata untuk berbenah dan menyiapkan diri untuk menciptakan *beyond the expectation* dari wisatawan.

Daftar Rujukan

- Mahagangga, I. G. A. O. (2013). Keamanan dan kenyamanan wisatawan di Bali (Kajian awal kriminalitas pariwisata). *Jurnal Analisis Pariwisata*, 13(1), 97-105.
- Nursalam, H. (2020). *Literatur systematic review pada pendidikan kesehatan*. Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga.
- Pitana, I. G. (2005). *Sosiologi pariwisata*. Penerbit Andi.
- Prakoso, Dimas Bayu. (2020). Pengaruh pengalaman wisatawan terhadap kepuasan dan kepercayaan serta niat berkunjung kembali (Studi pada wisatawan di wisata alam Posong Temanggung). *Jurnal Dialektika*, 5(2), 185-201. <http://dx.doi.org/10.36636/dialektika.v5i2.465>
- Putra, I. G. N. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap niat berkunjung kembali wisatawan mancanegara ke daya tarik wisata Alas Pala Sangeh. *Jurnal IPTA*, 4(2). <https://doi.org/10.24843/IPTA.2016.v04.i02.p01>
- Riadi, D. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali ke desa wisata hijau Bilebante yang dimediasi oleh kepuasan wisatawan. *Jurnal Riset Pemasaran*, 2(2), 38-49. <https://doi.org/10.29303/jrp.v2i2.2678>
- Rusydi, A. (2017). *Manajemen pemasaran*. S. Mahdi, ALFABETA.
- Sudiarta, I. N. (2022). Kualitas layanan dan destinasi wisata terhadap kepuasan wisatawan untuk mengunjungi kembali desa wisata. *Journal of Management and Bussines*, 4(1), 508-526. <https://doi.org/10.31539/jomb.v4i1.3704>
- Sulistiyanda, B. (2022). Pengaruh pengalaman pengunjung dan citra destinasi terhadap minat berkunjung kembali dengan kepuasan sebagai variabel mediasi pada wisatawan Telaga Sarangan. *Seminar Inovasi Manajemen Bisnis dan Akuntansi 4*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.