



Kepuasan Wisatawan Sebagai Indikator Kunci dalam Meningkatkan Daya Saing Pariwisata Bangka Belitung

Gustian Audi^{1*}, Lestari², Indah Noviyanti³

¹⁻³ Universitas Bangka Belitung, Indonesia

gustianaudi3105@gmail.com¹, tariles090@gmail.com²

Alamat: Balun Ijuk, Merawang, Kabupaten Bangka, Kepulauan Bangka Belitung

Korespondensi Penulis : gustianaudi3105@gmail.com^{*}

Abstract. Tourism is a sector that contributes significantly to economic growth in Bangka Belitung. This article explores the level of visitor satisfaction as a key indicator in improving the competitiveness of the tourism sector in this region. This study applies a mixed approach, combining quantitative methods to gain in-depth insights into the factors that influence visitor satisfaction. Through a survey involving 100 respondents who visited various destinations in Bangka Belitung, the results show that service quality, natural beauty, and adequate facilities have a positive effect on tourist satisfaction. High satisfaction not only encourages tourists to return, but also increases word-of-mouth recommendations, which are very important in tourism marketing. In addition, with increased satisfaction, the competitiveness of tourism in this area is also raised, making it more attractive compared to other destinations. This study recommends that tourism managers focus on improving service quality, infrastructure development, and ongoing promotion to attract more tourists. Thus, tourist satisfaction is not only a goal, but also an important strategy in strengthening Bangka Belitung's position as a competitive tourist destination.

Keywords: Tourist Satisfaction, Tourism Competitiveness, Tourism Experience, Bangka Belitung.

Abstrak. Pariwisata merupakan sektor yang memberikan kontribusi signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi di Bangka Belitung. Artikel ini membahas tingkat kepuasan wisatawan sebagai indikator utama dalam meningkatkan daya saing sektor pariwisata di wilayah ini. Penelitian ini menggunakan pendekatan campuran, yaitu menggabungkan metode kuantitatif untuk mendapatkan wawasan mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan wisatawan. Melalui survei yang melibatkan 100 responden yang mengunjungi berbagai destinasi di Bangka Belitung, hasilnya menunjukkan bahwa kualitas layanan, keindahan alam, dan fasilitas yang memadai berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan. Kepuasan yang tinggi tidak hanya mendorong wisatawan untuk kembali, tetapi juga meningkatkan rekomendasi dari mulut ke mulut, yang sangat penting dalam pemasaran pariwisata. Selain itu, dengan meningkatnya kepuasan, daya saing pariwisata di daerah ini juga terangkat, sehingga lebih menarik dibandingkan dengan destinasi lain. Penelitian ini merekomendasikan agar pengelola pariwisata fokus pada peningkatan kualitas layanan, pembangunan infrastruktur, dan promosi yang berkelanjutan untuk menarik lebih banyak wisatawan. Dengan demikian, kepuasan wisatawan tidak hanya menjadi tujuan, tetapi juga strategi penting dalam memperkuat posisi Bangka Belitung sebagai destinasi wisata yang kompetitif.

Kata Kunci: Kepuasan Wisatawan, Daya Saing Pariwisata, Pengalaman Wisata, Bangka Belitung.

1. PENDAHULUAN

Menurut Goeldner dan Ritchie (2009), di era globalisasi, pariwisata telah menjadi pendorong ekonomi utama yang mempengaruhi lapangan kerja, investasi, dan pembangunan infrastruktur di seluruh negara. Pernyataan ini menyatakan bahwa pada era globalisasi, industri pariwisata berperan penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dan daya saing wilayah. Pada era globalisasi saat ini, industri pariwisata memainkan peranan yang sangat signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi di berbagai negara. Sektor ini memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan pendapatan nasional dan daerah, membuka lapangan pekerjaan, serta mendorong perkembangan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Produk dan layanan

yang dihasilkan oleh sektor pariwisata tidak hanya melayani kebutuhan pelancong, tetapi juga membentuk interaksi ekonomi yang menguntungkan baik di kawasan perkotaan maupun pedesaan.

Seiring meningkatnya persaingan global antar destinasi wisata, daya saing destinasi menjadi aspek yang semakin penting untuk diperhatikan. Destinasi wisata yang ingin bertahan dan berkembang harus memiliki keunggulan kompetitif dalam daya tarik destinasi seperti keindahan alam, keunikan budaya dan sejarah, serta atraksi yang otentik. Namun, aspek kualitas layanan juga memegang peranan penting dalam membentuk pengalaman wisatawan, meliputi keramahan petugas, kemudahan akses, serta fasilitas yang nyaman dan aman.

Gabungan antara daya tarik dan kualitas layanan pada akhirnya akan berdampak pada kepuasan wisatawan (*tourist satisfaction*), yang menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan sebuah destinasi wisata. Kepuasan ini berpengaruh terhadap kemungkinan kunjungan ulang dan rekomendasi positif dari wisatawan kepada orang lain. Oleh karena itu, memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan wisatawan sangat penting untuk menyusun strategi pengembangan pariwisata yang tepat sasaran dan berkelanjutan.

Salah satu wilayah yang memiliki potensi besar dalam sektor pariwisata adalah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, terutama di bidang wisata alam dan bahari. Keindahan pantai, kekayaan flora dan fauna, serta budaya lokal menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan domestik maupun mancanegara. Potensi ini diperkuat oleh ditetapkannya pariwisata sebagai sektor unggulan oleh Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, sesuai dengan amanat Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan.

Namun demikian, potensi tersebut belum dimanfaatkan secara optimal. Masih terdapat berbagai tantangan dalam pengelolaan daya tarik wisata, peningkatan fasilitas, dan kualitas pelayanan. Data menunjukkan bahwa kunjungan wisatawan ke Bangka Belitung pada tahun 2024 mengalami tren peningkatan.

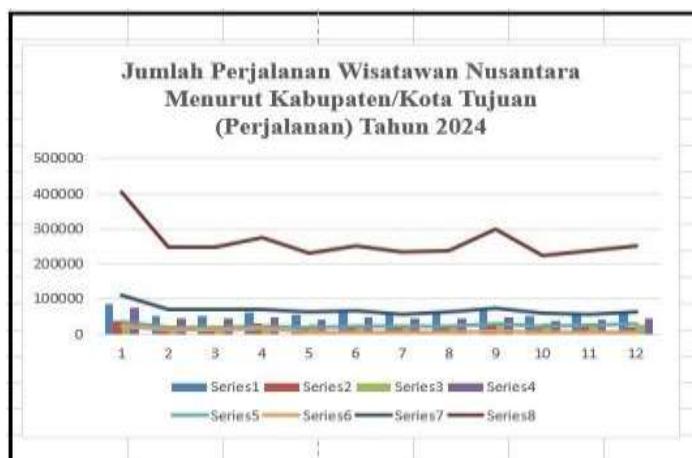
Jumlah Perjalanan Wisatawan Nusantara Menurut Kabupaten/Kota Tujuan
(Perjalanan) Tahun 2024

Tabel 1. Jumlah Perjalanan Wisatawan Ke Bangka Belitung Tahun 2024

Kabupaten/Kota Tujuan	Jumlah Perjalanan Wisatawan Nusantara Menurut Kabupaten/Kota Tujuan (Perjalanan) 2024											
	Desember	November	Oktober	September	Agustus	Juli	Juni	Mei	April	Maret	Februari	Januari
	Bangka	Belitung	Bangka Barat	Bangka Tengah	Bangka Selatan	Belitung Timur	Pangkal Pinang	Total				
Bangka	87225	53255	53274	61379	54439	60783	57921	56903	76244	50665	58352	57787
Belitung	36691	23099	24118	29633	19966	20183	17543	20731	25193	18607	19263	21132
Bangka Barat	39059	24452	24266	28646	26240	27625	28344	26133	36006	29910	28552	28078
Bangka Tengah	74673	44071	45001	47151	42302	46786	44800	43590	48086	37938	43062	45460
Bangka Selatan	36167	20772	20141	22292	19209	23269	23196	21481	29583	22438	25138	28033
Belitung Timur	21796	13264	13249	14906	6693	6007	5388	5766	9189	6169	7129	6896
Pangkal Pinang	111175	69021	68942	70547	62159	66339	58380	63355	73581	59005	56447	63112
Total	406786	247934	248991	274554	231008	250992	235572	237959	297882	224732	237943	250498

Tabel 1 tersebut menunjukkan bahwa jumlah perjalanan wisatawan ke berbagai kabupaten/kota di Bangka Belitung meningkat secara signifikan pada bulan Desember, terutama di Pangkal Pinang, Bangka Tengah, dan Bangka. Hal ini mengindikasikan bahwa kombinasi antara keindahan daya tarik wisata, peningkatan layanan, dan promosi telah berdampak positif terhadap peningkatan jumlah kunjungan.

Grafik Jumlah Perjalanan Wisatawan Nusantara Tahun 2024

**Gambar 1.** Grafik Jumlah Perjalanan Wisatawan Nusantara Tahun 2024

Gambar 1 memperlihatkan fluktuasi tingkat kunjungan wisatawan selama tahun 2024. Walaupun terdapat penurunan di beberapa bulan, secara umum tren kunjungan mengalami peningkatan pada akhir tahun, yang biasanya bertepatan dengan musim liburan. Lonjakan signifikan pada bulan Desember menjadi bukti bahwa strategi pengembangan pariwisata mulai menunjukkan hasil.

Dengan demikian, pembangunan destinasi wisata di Bangka Belitung harus mempertimbangkan aspek keberlanjutan lingkungan, kualitas layanan, dan penyediaan fasilitas

yang memadai, guna mendorong peningkatan kepuasan wisatawan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara empiris pengaruh daya tarik destinasi, kualitas layanan, dan fasilitas terhadap tingkat kepuasan wisatawan di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Melalui pendekatan kuantitatif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengelolaan pariwisata berbasis kebutuhan wisatawan serta mendorong daya saing destinasi di tengah persaingan global.

2. KAJIAN TEORITIS

Menurut Formica dan Uysal (2006), *destination attractiveness* merujuk pada sejauh mana suatu destinasi memiliki elemen daya tarik seperti keindahan alam, budaya, infrastruktur, serta pelayanan yang mampu memengaruhi keputusan berkunjung wisatawan. Faktor-faktor utama meliputi: atraksi, aksesibilitas, fasilitas, dan citra destinasi. Mengacu pada Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas layanan terdiri dari lima dimensi utama: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dalam konteks pariwisata, layanan berkualitas dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas wisatawan. *Tourist satisfaction* didefinisikan oleh Baker dan Crompton (2000) sebagai evaluasi menyeluruh wisatawan terhadap pengalaman wisata yang diterima dibandingkan dengan harapan mereka. Faktor yang memengaruhi mencakup: ekspektasi, pengalaman aktual, pelayanan, dan kualitas atraksi.

Pariwisata, sebagaimana dijelaskan oleh Walker (2017), merujuk pada total dana yang dikeluarkan oleh pelancong ketika berada di batas suatu negara, wilayah politik, atau area ekonomi yang mengutamakan perjalanan dari satu negara bagian atau negara lain. Aspek ekonomi ini juga mencakup pengeluaran para wisatawan yang berkontribusi pada pendapatan secara berlipat ganda. Kepuasan Wisatawan menurut Purwaningsih (2013) menyatakan bahwa kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh ekspektasi, pengalaman, rekomendasi, dan niat untuk kembali, sehingga bisa disimpulkan bahwa wisatawan dianggap puas jika pengalaman mereka sesuai dengan harapan terhadap layanan atau produk yang diterima. Loyalitas Destinasi Menurut Chen & Myagmarsuren (2011), loyalitas terhadap destinasi diartikan sebagai keinginan para pengunjung untuk kembali ke lokasi tersebut dan menyarankan tempat itu kepada orang lain. Gursoy dan rekan-rekannya (2014) menyebutkan bahwa elemen utama yang berperan dalam loyalitas destinasi adalah kepuasan wisatawan. Selanjutnya, faktor tersebut diikuti oleh citra destinasi, nilai yang dirasakan, kualitas pelayanan, tingkat keterlibatan, motivasi untuk berwisata, serta pengalaman wisata sebelumnya yang dimiliki di lokasi tersebut. Daya tarik wisata adalah elemen pertama yang menjadi pemicu minat wisatawan

untuk mengunjungi suatu tempat. Hidayah (2019) menyatakan bahwa daya tarik mencakup keunikan, keaslian, dan potensi pengembangan dari suatu destinasi.

3. METODE PENELITIAN

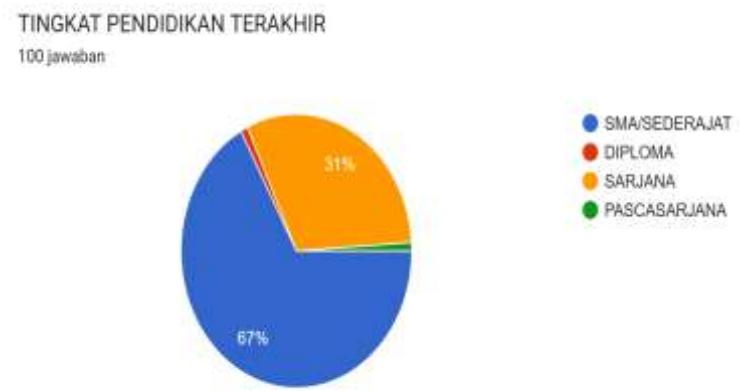
Metode penelitian deskriptif diadopsi dalam studi ini untuk menggambarkan atau menganalisis persepsi kepuasan wisatawan yang telah mengunjungi pariwisata Bangka Belitung, penelitian ini mengaplikasikan pendekatan kuantitatif deskriptif. Dalam konteks ini, metode deskriptif dimanfaatkan untuk mengidentifikasi karakteristik pengunjung berdasarkan data dari kuesioner dalam kurun waktu (Maret dan April). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan terkait kenyamanan, pelayanan, kebersihan, dan estetika. Sasaran utama dari pendekatan kuantitatif adalah untuk mengumpulkan informasi yang relevan mengenai atribut spesifik dari setiap variabel. Dalam studi ini, variabel X1 diposisikan sebagai variabel independen, X2 sebagai variabel dependen, dan Y dilihat sebagai variabel perantara. Untuk memastikan penyaluran variabel penelitian yang tepat, digunakanlah uji validitas.

Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pengambilan sampel secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu. Dalam hal ini, sampel dipilih dari wisatawan yang telah berkunjung ke destinasi wisata di Bangka Belitung dalam enam bulan terakhir. Teknik ini dipilih karena dianggap mampu menghasilkan data yang relevan dan sesuai dengan tujuan penelitian. Jumlah responden sebanyak 100 orang, yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara daring dan luring pada bulan Maret hingga April 2025. Kuesioner dirancang untuk mengukur berbagai aspek kepuasan wisatawan seperti kenyamanan, pelayanan, kebersihan, dan estetika destinasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik individu yang terlibat dalam penelitian ini adalah para pengunjung yang telah melakukan perjalanan ke tempat wisata di Bangka Belitung. Karakteristik demografis responden terbagi atas tingkat pendidikan terakhir, usia, tingkat kunjungan, tujuan berkunjung, dan media sosial yang sering digunakan. Berikut pembahasan masing-masing karakteristik yaitu:

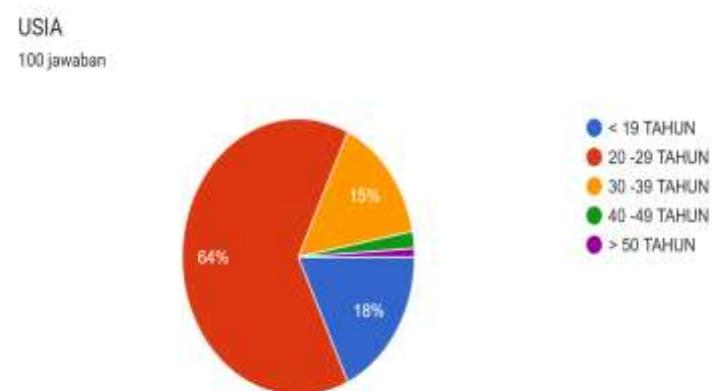
Tingkat Pendidikan terakhir



Gambar 2. Tingkat Pendidikan Terakhir

Pada grafik diatas menggambarkan mayoritas responden memiliki latar pendidikan menengah hingga tinggi , yang secara umum menunjukkan bahwa pengunjung memiliki pemahaman dan ekspektasi yang cukup tinggi terhadap kualitas pelayanan, informasi, dan pengalaman yang ditawarkan oleh destinasi wisata. Responden dengan latar pendidikan yang lebih tinggi biasanya memiliki kemampuan yang lebih baik dalam melakukan penilaian terhadap berbagai aspek layanan pariwisata, termasuk penginapan, transportasi, hingga tingkat keramahan dalam pelayanan. Oleh karena itu, dalam upaya meningkatkan kepuasan wisatawan,sangat penting bagi pengelola destinasi untuk meyediakan layanan yang informatif dan ramah sesuai dengan kebutuhan dan harapan wisatawan.

Usia

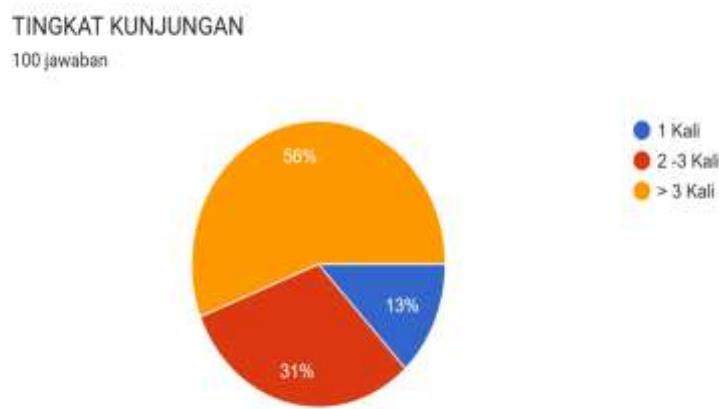


Gambar 3. Usia

Grafik di atas menunjukkan bahwa pengunjung yang hadir di Bangka Belitung didominasi oleh kelompok usia produktif dan muda, yaitu usia 20-29 tahun dengan presentase

kumulatif mencapai 64%. Kelompok usia ini umumnya aktif secara digital dan sosial, serta memiliki kecenderungan untuk membagikan pengalaman wisata mereka melalui platform media sosial. Hal ini menjadi peluang besar dalam strategi pemasaran digital pariwisata karena tingkat kepuasan mereka dapat langsung terlihat dalam ulasan positif, rekomendasi, hingga konten visual yang mempromosikan destinasi secara tidak langsung (*user-generated content*). Oleh karena itu, untuk meningkatkan daya saing, penting bagi pengelola wisata untuk memberikan pengalaman wisata yang menarik dan kekinian untuk kelompok usia muda ini.

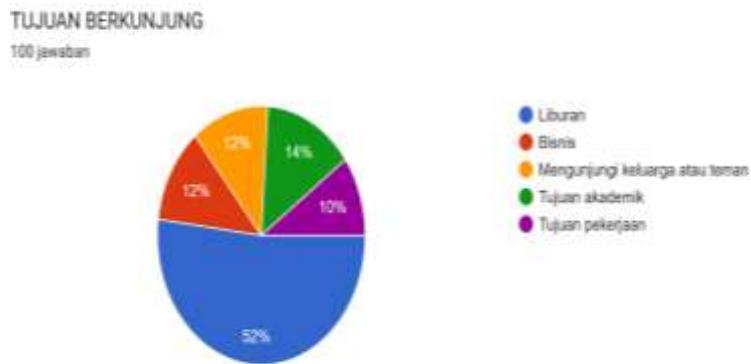
Tingkat kunjungan



Gambar 4. Tingkat Kunjungan

Grafik diatas menunjukkan tingkat kunjungan ulang sebesar 45%, yang dimana hampir setengah dari wisatawan merasa puas dan berkenan untuk kembali lagi ke Bangka Belitung, hal ini merupakan indikator penting dalam menilai loyalitas wisatawan terhadap suatu destinasi. Kunjungan yang dilakukan berulang menandakan bahwa wisatawan tidak hanya puas, tetapi juga percaya pada konsistensi kualitas layanan dan daya tarik destinasi Bangka Belitung. Dalam konteks daya saing, kemampuan sebuah destinasi, untuk menarik wisatawan kembali berkunjung merupakan aset yang kuat karena biaya pemasaran kepada pelanggan lama jauh lebih kecil dibandingkan untuk menjangkau wisatawan baru. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan dan kenyamanan fasilitas sangat penting untuk mempertahankan loyalitas wisatawan.

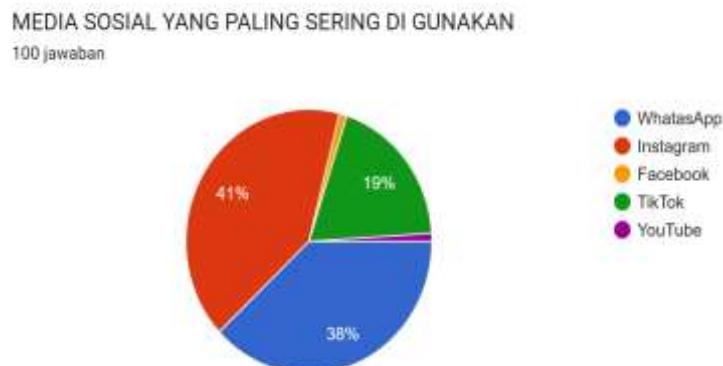
Tujuan Berkunjung



Gambar 5. Tujuan Berkunjung

Pada grafik diatas menunjukkan mayoritas wisatawan datang untuk tujuan liburan, yang berarti pengalaman wisata yang menyenangkan,rileks,dan menarik merupakan aspek yang sangat penting. Hal ini menunjukkan bahwa strategi pengembangan destinasi harus berfokus pada peningkatan daya tarik alam,budaya,serta berbagai pelayanan yang mendukung aktivitas rekreasi. Selain itu, pengelola pariwisata harus memperlihatkan aspek kenyamanan, kebersihan dan keamanan destinasi wisata agar mampu menciptakan pengalaman yang berkesan dan sesuai dengan ekspektasi wisatawan saat liburan. Selain itu,proporsi kunjungan untuk keluarga dan pekerjaan juga menunjukkan perlu adanya segmentasi produk wisata misalnya pertambahan untuk wisata keluarga dan wisata *MICE (Meeting, Incentive, Convention, and, Exhibition)*,yang dimana untuk memperluas pasar dan meningkatkan daya saing destinasi wisata yang ada di Bangka Belitung.

Media sosial yang sering digunakan



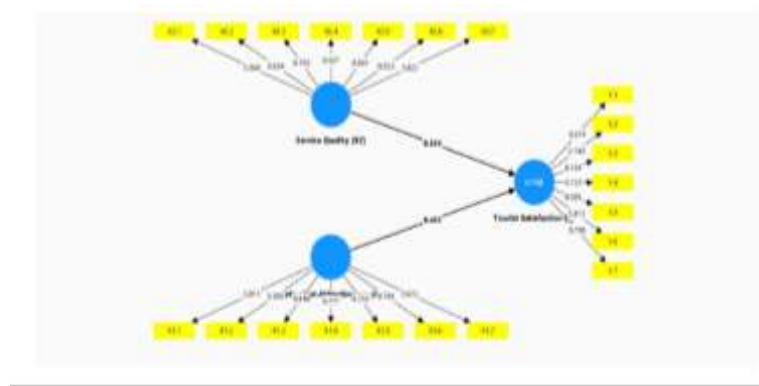
Gambar 6. Media sosial yang sering digunakan

Media sosial adalah alat penting untuk mempromosikan pariwisata dan menyebarkan informasi. Instagram dan TikTok adalah platform berbasis visual yang ideal untuk menampilkan keindahan alam Bangka Belitung, makanan tradisional, dan budaya lokal yang unik. Fakta bahwa 60% responden aktif di Instagram dan TikTok menunjukkan bahwa strategi pemasaran digital berbasis konten visual harus dibuat. Kepuasan wisatawan yang tinggi cenderung dibagikan secara sukarela dalam bentuk ulasan, foto, dan video. Ini akan menjadi bukti nyata dan promosi yang berguna bagi wisatawan lainnya. Oleh karena itu, pengelola pariwisata harus mendorong *e-commerce* dengan menyediakan lokasi foto yang menarik, koneksi internet yang baik, dan hashtag untuk promosi wisata lokal yang dapat meningkatkan visibilitas destinasi di seluruh dunia.

Validitas Konvergen (*Validity Convergent*)

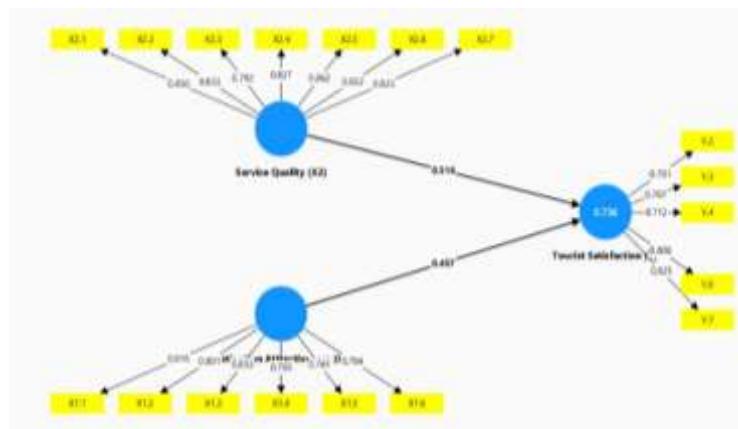
Pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai *loading factor* dan AVE. Jika nilai *outer loading* di atas 0,7 dan nilai AVE di atas 0,5 dapat dikatakan indikator valid pengukur laten. Hasil pengukuran bisa dilihat gambar dan tabel berikut:

Loading factor



Gambar 7. Outer Loading Tahap I

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa konstruk pertanyaan yang tidak valid ($> 0,70$). Oleh karena itu, pengolahan data kedua dilakukan untuk memenuhi persyaratan validitas konvergen, yang berarti konstruk pertanyaan harus di atas 0,7. Berikut ini adalah gambar dan tabel.



Gambar 8. outer loading tahap 2

Tabel 2. Hasil pengujian Outer Loading tahap II

Indikator	Destination Attractiveness (X1)	Service Quality (X2)	Tourist Satisfaction (Y)	Keterangan
X1.1	0,816			Valid
X1.2	0,801			Valid
X1.3	0,853			Valid
X1.4	0,795			Valid
X1.5	0,761			Valid
X1.6	0,784			Valid
X2.1		0,850		Valid
X2.2		0,833		Valid
X2.3		0,792		Valid
X2.4		0,827		Valid
X2.5		0,862		Valid
X2.6		0,852		Valid
X2.7		0,823		Valid
Y.2			0,781	Valid
Y.3			0,767	Valid
Y.4			0,712	Valid
Y.6			0,806	Valid
Y.7			0,825	Valid

Berdasarkan tabel di atas, seluruh indikator pada masing-masing variabel telah menunjukkan nilai loading factor $\geq 0,70$. Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh indikator dalam penelitian telah memenuhi kriteria validitas konvergen.

Average Variance Extracted (AVE)

Tabel 3. AVE

Variabel	AVE
Destination Attractiveness (X1)	0,643
Service Quality (X2)	0,696
Tourist Satisfaction (Y)	0,607

Berdasarkan tabel di atas, seluruh variabel penelitian menunjukkan nilai AVE melebihi syarat yaitu di atas 0,50.

Discriminant Validity

Diukur dengan melihat nilai HTMT (Heterotrait-Monotrait ratio) dan Fornell-Larcker Criterion. Berikut hasil uji nya:

HTMT (Heterotrait-Monotrait ratio)

Tabel 4. HTMT

Variabel	Destination Attractiveness (X1)	Service Quality (X2)	Tourist Satisfaction (Y)
Destination Attractiveness (X1)			
Service Quality (X2)	0,608		
Tourist Satisfaction (Y)	0,853	0,868	

Berdasarkan tabel di atas, data dinyatakan lolos uji HTMT karena nilai setiap variabel di bawah 0,90.

Fornell-Larcker Criterion

Tabel 5. Fornell-Larcker Criterion

Variabel	Destination Attractiveness (X1)	Service Quality (X2)	Tourist Satisfaction (Y)
Destination Attractiveness (X1)	0,802		
Service Quality (X2)	0,555	0,834	
Tourist Satisfaction (Y)	0,743	0,769	0,779

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai akar kuadrat AVE setiap konstruk lebih besar ketika dibandingkan dengan korelasi antar konstruk. Ini menunjukkan bahwa masing-masing konstruk dalam model memiliki kinerja yang unggul.

Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan nilai Composite Reliability (CR) dan Cronbach's Alpha. Berikut hasil analisisnya:

Tabel 6. Composite Reliability (CR) dan Cronbach's Alpha

Variabel	Cronbach's alpha	Composite reliability
Destination Attractiveness (X1)	0,889	0,915
Service Quality (X2)	0,927	0,941
Tourist Satisfaction (Y)	0,838	0,885

Berdasarkan tabel di atas, dinyatakan bahwa variabel dinyatakan reliabel apabila nilai dari composite reliability lebih dari 0,7 dan nilai cronbach's Alpha lebih dari 0,6.

Inner Model (Pengukuran Struktural)

Setelah outer model dinyatakan valid dan reliabel, langkah selanjutnya adalah menguji inner model atau model struktural, untuk melihat hubungan antar konstruk. Berikut beberapa ujinya:

R-square (R^2)

Tabel 7. R-square

Variabel	R square
Tourist Satisfaction (Y)	0,736

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa kontribusi variabel Destination Attractiveness (X1), Service Quality (X2) dan Tourist Satisfaction (Y) terhadap Tourist Satisfaction (Y) sebesar 0,736 atau 73,6%. Sedangkan sisanya sebesar 26,4% terdapat pada variabel diluar penelitian ini.

Predictive Relevance (Q-Squared)

Tabel 8. Q-Squared

Variabel	Q^2
Tourist Satisfaction (Y)	0,359

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai sebesar 0,359 yang berarti bahwa model penelitian ini memiliki relevansi prediktif yang baik dalam menjelaskan variabel dependen. Nilai tersebut melebihi batas $Q^2 > 0$, yang menunjukkan bahwa model yang digunakan mampu memprediksi variabel dependen dengan tingkat akurasi yang memadai.

Effect Size (f-Squared)

Tabel 9. f-Squared

	Destination Attractiveness (X1)	Service Quality (X2)	Tourist Satisfaction (Y)
Destination Attractiveness (X1)			0,546
Service Quality (X2)			0,697
Tourist Satisfaction (Y)			

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai sebesar melampaui batas minimum $f^2 \geq 0,35$ yang dikategorikan sebagai pengaruh besar.

Dengan demikian, hasil ini mengindikasikan bahwa variabel independen memberikan kontribusi yang sangat signifikan dalam menjelaskan varians yang terjadi pada variabel dependen, memperkuat validitas model penelitian yang digunakan.

Uji Hipotesis (Path Coefficient)

Tabel 10. Path Coefficient

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Destination Attractiveness (X1) -> Tourist Satisfaction (Y)	0,457	0,449	0,081	5,668	0,000
Service Quality (X2) -> Tourist Satisfaction (Y)	0,516	0,516	0,069	7,441	0,000

Hasil pengujian menunjukkan bahwa jalur dari Daya Tarik Destinasi (X1) ke Kepuasan Wisatawan (Y) memiliki nilai awal sampel sebesar 0,457, nilai t-statistik sebesar 5,668, dan nilai p-value sebesar 0,000. Nilai t-statistik lebih besar dari nilai kritis 1,96 dan nilai p-value kurang dari 0,05, yang menunjukkan bahwa pengaruh X1 terhadap Y adalah signifikan secara statistik. Jadi, itu adalah hipotesis pertama yang menyatakan bahwa Destination Attractiveness berpengaruh terhadap Tourist Satisfaction dinyatakan diterima

Selanjutnya jalur dari Kualitas Pelayanan (X2) ke Kepuasan Wisatawan (Y) menunjukkan nilai sampel awal sebesar 0,516, dengan nilai t-statistik sebesar 7,441 dan nilai p-value sebesar 0,000. Jalur ini sebanding dengan jalur sebelumnya, dengan nilai t-statistik melebihi 1,96 dan nilai p-value jauh lebih rendah dari 0,05. Artinya, pengaruh X2 pada Y juga besar. Jadi, hipotesis kedua yang mengatakan bahwa tingkat layanan memengaruhi kepuasan pengunjung juga diterima.

Pada penelitian ini menyoroti bahwa kepuasan pengunjung di Bangka Belitung sangat dipengaruhi oleh beberapa elemen penting, seperti kualitas pelayanan, keindahan alam, dan fasilitas yang memadai. Dalam ranah pariwisata, kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek krusial yang dapat mempengaruhi keseluruhan pengalaman wisatawan. Data survei yang melibatkan seratus peserta menunjukkan bahwa saat pengunjung merasa dilayani dengan baik, mereka lebih cenderung mengalami pengalaman positif yang membuat mereka ingin kembali ke lokasi tersebut. Ini menegaskan perlunya pengelola pariwisata untuk menekankan peningkatan mutu layanan, termasuk pelatihan bagi karyawan dan peningkatan interaksi dengan pengunjung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *destination attractiveness* berpengaruh signifikan terhadap *tourist satisfaction*. Temuan ini sejalan dengan penelitian Cantika dan Djunaid (2023), yang menyatakan bahwa daya tarik destinasi secara langsung meningkatkan niat kunjungan ulang melalui kepuasan wisatawan. Mereka menegaskan bahwa keunikan dan kualitas daya tarik seperti alam dan budaya berkontribusi besar dalam membentuk persepsi positif wisatawan terhadap suatu destinasi. Selain itu, Hidayah (2019) juga menekankan bahwa

unsur keaslian, keunikan, dan potensi pengembangan destinasi menjadi faktor utama yang menarik minat wisatawan dan menciptakan kepuasan yang tinggi.

Sementara itu, *service quality* juga terbukti memberikan pengaruh signifikan terhadap *tourist satisfaction*. Hal ini diperkuat oleh temuan Parasuraman et al. (1988), yang menjelaskan bahwa dimensi layanan seperti keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan kepedulian (*empathy*) mampu menciptakan pengalaman wisata yang memuaskan. Penelitian oleh Handayani et al. (2019) juga menunjukkan bahwa semakin baik layanan yang diterima wisatawan, semakin tinggi tingkat kepuasan mereka terhadap destinasi tersebut. Dengan demikian, kualitas layanan menjadi faktor penting yang perlu ditingkatkan oleh pengelola pariwisata untuk menjaga loyalitas pengunjung.

5. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa layanan yang berkualitas, keindahan alam, dan fasilitas yang memadai merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pengunjung di Bangka Belitung. Kualitas layanan dapat menciptakan pengalaman positif dan meningkatkan loyalitas pengunjung. Keindahan alam yang menawan menjadi elemen yang sangat menarik, sedangkan fasilitas yang memadai penting untuk memastikan kenyamanan pengunjung. Oleh karena itu, kepuasan wisatawan bukan hanya merupakan tujuan, tetapi juga strategi penting untuk meningkatkan daya saing pariwisata di daerah ini.

Terdapat hubungan yang signifikan antara daya tarik destinasi, kualitas pelayanan, dan ketersediaan fasilitas terhadap tingkat kepuasan wisatawan di Bangka Belitung. Ketiga elemen tersebut secara bersama-sama memberikan pengaruh yang besar terhadap bagaimana wisatawan merasakan pengalaman mereka. Tingkat kepuasan yang tinggi terbukti meningkatkan kemungkinan untuk kembali dan mendapatkan rekomendasi dari orang lain dua faktor krusial dalam mempromosikan pariwisata.

Tingginya tingkat kepuasan wisatawan tidak hanya mempengaruhi loyalitas, tetapi juga menjadi kekuatan untuk memperkuat daya saing pariwisata Bangka Belitung di level nasional serta internasional. Dengan demikian, strategi pengelolaan destinasi perlu menjadikan kepuasan wisatawan sebagai prioritas utama; pengelolaan yang berfokus pada peningkatan layanan, pelestarian lingkungan, dan penyediaan infrastruktur yang memadai akan sangat menentukan keberhasilan sektor pariwisata di Bangka Belitung.

SARAN

Untuk meningkatkan kepuasan pengunjung dan daya saing pariwisata Bangka Belitung, pengelola perlu fokus pada empat strategi utama. Pertama, peningkatan kualitas layanan melalui pelatihan staf agar ramah, profesional, dan sesuai standar global. Kedua, pengembangan infrastruktur pendukung seperti akses transportasi, fasilitas umum, dan pusat informasi wisata. Ketiga, promosi yang kreatif dan berkelanjutan, termasuk pemanfaatan media sosial, digitalisasi reservasi, serta kerja sama dengan agen perjalanan. Keempat, inovasi produk wisata berbasis budaya dan alam lokal guna menciptakan pengalaman yang unik. Selain itu, perlibatan masyarakat, pelestarian lingkungan, dan pengelolaan limbah harus menjadi bagian dari upaya mewujudkan pariwisata yang berkelanjutan dan bertanggung jawab. Dengan strategi ini, Bangka Belitung dapat tumbuh sebagai destinasi wisata yang unggul dan berdaya saing tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- An Nisaa, F. P. (2021). Pengaruh atraksi, aksesibilitas, dan amenitas terhadap kepuasan wisatawan berkunjung di Pantai Pasir Padi (Doctoral dissertation, STP AMPTA Yogyakarta).
- Badan Pusat Statistik Provinsi Kep. Bangka Belitung. (2025, Mei 6). Jumlah perjalanan wisatawan nusantara menurut kabupaten/kota tujuan, 2025. Diakses pada 2 Juni 2025, dari <https://babel.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTE3OSMy/jumlah-perjalanan-wisatawan-nusantara-menurut-kabupaten-kota-tujuan.html>
- Cantika, P., & Djunaid, I. S. (2023). Pengaruh daya tarik terhadap berkunjung ulang melalui kepuasan pengunjung. *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(11), 9278-9286.
- Carmila, C., Salim, K., & Pratiwi, F. D. (2021). Analisis kesesuaian wisata pantai dan kepuasan wisatawan terhadap pelayanan fasilitas di Pantai Batu Berdaun, Kabupaten Bangka. *Akuatik: Jurnal Sumberdaya Perairan*, 15(1), 62-74.
- Dino Gustaf Leonandri, Dwi Putranto Riau, & Teni Listiani. Evaluasi dari kebijakan pariwisata geopark dan strategi untuk meningkatkan jumlah wisatawan yang berkunjung ke Kabupaten Belitung. Diakses dari <http://jurnalpariwisata.stptrisakti.ac.id/index.php/JIP/index>
- Fitriansyah, H., Andesita, N., & Zulkia, D. R. (2023). Tingkat kepuasan wisatawan terhadap fasilitas pariwisata di Pantai Matras, Kabupaten Bangka. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 6(2), 461-467.
- Fuji Santoso, Faisol, & Septian Eko Haryansyah. Pengaruh kualitas layanan dan inovasi produk terhadap kepuasan pelanggan dalam meningkatkan daya saing UMKM di sektor pariwisata.

- Handayani, S., Wahyudin, N., & Khairiyansyah, K. (2019). Fasilitas, aksesibilitas dan daya tarik wisata terhadap kepuasan wisatawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 20(2), 123-133.
- Hutagalung, S., Poernomo, M. H., Riadi, D., & Rudiyanto, R. Kajian indeks daya saing destinasi pariwisata di Kabupaten Manggarai Barat.
- Islahuddin. (2021). Ekonomi pariwisata. Yayasan Kita Menulis. <https://repository.poltekparmakassar.ac.id/464/1/Ekonomi%20Pariwisata.pdf>
- JURNAL JAMAN. (2022). Strategi pemasaran yang diterapkan di Hotel Santika Kepulauan Bangka Belitung dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Vol. 2 No. 3, pp. 36-42.
- Mujahid, L. M. A., & Syafirah, N. M. Analisis daya saing pariwisata Kabupaten Cilacap menggunakan metode competitiveness monitor. *Jurnal LINEARS*, 7(2), 117-126.
- Retnasary, M., Setiawati, S. D., Fitriawati, D., & Anggara, R. Pengelolaan media sosial sebagai strategi digital marketing pariwisata. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 1(1), September 2019. E-ISSN: 2686-2522.
- Situmorang, J. M. H., Angelina, F., & Yuliantoro, N. (2021). Hubungan antara citra kuliner dan kepuasan wisatawan terhadap loyalitas destinasi Pulau Bangka. *Bogor Hospitality Journal*, 5(2).
- Zahira, T. Z., Patabang, M., & Rahmani, N. I. Strategi pengembangan ekowisata Pantai Lampu, Kecamatan Lepar, Kabupaten Bangka Selatan. *Pertanian, Kelautan, dan Biosains Tropika*, 6(3), 2024.