



**PENGARUH PENERAPAN SAPTA PESONA DAN KUALITAS LAYANAN WISATA
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG
(STUDI KASUS PADA TAMAN KYAI LANGGENG ECOPARK MAGELANG)**

Oleh

Artin Bayu Mukti*¹, Widhian Hardiyanti²,

Sri Yulianto Fajar Pradapa³, Wahyu Mafatikhul Aulia⁴

^{1,2,3,4} Fakultas Vokasi, Universitas Stikubank Semarang, Kendeng V, 8414970

e-mail: *¹bayu_fpar@edu.unisbank.ac.id, ²widhian@edu.unisbank.ac.id,

³fajarpradapa@edu.unisbank.ac.id, ⁴wahyumafatikhulaulia@edu.unisbank.ac.id

Abstrak

Penelitian ini mengkaji pengaruh penerapan Sapta Pesona dan kualitas layanan wisata terhadap kepuasan pengunjung di TKL Ecopark Magelang. Sapta Pesona, yang mencakup aspek Aman, Tertib, Bersih, Sejuk, Indah, Ramah, dan Kenangan, diadopsi sebagai panduan meningkatkan kualitas destinasi wisata. Metode deskriptif kuantitatif digunakan dalam penelitian ini, dengan pengumpulan data melalui survei kuesioner yang melibatkan 113 responden. Hasil analisis menunjukkan bahwa baik Sapta Pesona maupun kualitas layanan wisata memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Nilai korelasi antara variabel-variabel ini menunjukkan hubungan yang kuat, di mana penerapan Sapta Pesona terbukti berkontribusi lebih besar terhadap peningkatan kepuasan pengunjung dibandingkan dengan layanan wisata. Dengan demikian, optimalisasi penerapan Sapta Pesona dan peningkatan layanan wisata direkomendasikan untuk meningkatkan pengalaman pengunjung secara berkelanjutan di TKL Ecopark Magelang.

Kata Kunci: Sapta Pesona, Layanan Wisata, Kepuasan Pengunjung, TKL Ecopark Magelang, Destinasi Wisata

PENDAHULUAN

Sektor pariwisata di Indonesia berperan signifikan dalam mendukung pertumbuhan ekonomi, membuka lapangan kerja, dan melestarikan warisan budaya lokal. Kepuasan pengunjung merupakan faktor kunci dalam memastikan keberlanjutan dan peningkatan jumlah wisatawan yang datang ke suatu destinasi (Wijaya, 2019). Guna mendukung tujuan tersebut, pemerintah Indonesia mengembangkan konsep Sapta Pesona, yang terdiri dari tujuh elemen utama—Aman, Tertib, Bersih, Sejuk, Indah, Ramah, dan Kenangan—sebagai panduan dalam menciptakan pengalaman wisata yang berkualitas dan nyaman bagi pengunjung (Menteri Pariwisata, Pos, 1989).

TKL Ecopark Magelang adalah contoh destinasi ekowisata yang mengutamakan

keseimbangan antara kelestarian lingkungan dan kepuasan wisatawan, di mana penerapan Sapta Pesona dianggap relevan untuk memastikan kualitas pengalaman wisata yang mendalam (Santoso, 2021). Selain itu, kualitas layanan wisata, yang meliputi akomodasi, transportasi, serta layanan pendukung, menjadi komponen krusial dalam memenuhi ekspektasi pengunjung (Kotler, 2016). Studi ini bertujuan untuk menganalisis secara kuantitatif pengaruh penerapan Sapta Pesona dan kualitas layanan wisata terhadap kepuasan pengunjung di TKL Ecopark Magelang, dengan harapan dapat memberikan rekomendasi untuk pengelolaan destinasi yang lebih optimal dan berkelanjutan.

LANDASAN TEORI

Pariwisata adalah aktivitas perjalanan yang melibatkan kunjungan ke tempat tertentu



untuk tujuan rekreasi, hiburan, atau pengalaman budaya (Prayogo, R. R., & Febrianita, 2018). Di Indonesia, pariwisata mencakup aktivitas yang didukung oleh berbagai fasilitas yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, dan pemerintah sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 2009 (Departemen Kebudayaan dan Pariwisata Republik Indonesia., 2009). Industri pariwisata mencakup sektor-sektor yang menghasilkan berbagai produk dan jasa untuk memenuhi kebutuhan wisatawan, memiliki efek pengganda yang luas, dan berkontribusi signifikan pada perekonomian (Lapian, S. Q. W., Mandey, S., & Loindong, 2015).

Daya tarik wisata adalah elemen fundamental yang menjadi alasan utama kunjungan wisatawan ke suatu destinasi, yang mencakup keunikan, keindahan, dan nilai budaya atau alam yang beragam (Zaenuri., 2018). Dalam konteks ini, Sapta Pesona—yang meliputi unsur-unsur Aman, Tertib, Bersih, Sejuk, Indah, Ramah Tamah, dan Kenangan—merupakan konsep dari pemerintah Indonesia untuk menciptakan lingkungan wisata yang kondusif dan menarik, sehingga meningkatkan minat kunjungan dan kepuasan wisatawan [4].

Kualitas layanan wisata merupakan faktor penting lainnya dalam membentuk kepuasan pengunjung. Menurut Kotler dan Keller (2016), kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi: *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati) (Kotler, 2016). Studi menunjukkan bahwa layanan yang memenuhi ekspektasi wisatawan berperan dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan dan mendorong loyalitas mereka terhadap destinasi wisata (Zeithaml, V. A., 2018).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif untuk menganalisis pengaruh penerapan Sapta Pesona dan kualitas

layanan wisata terhadap kepuasan pengunjung di TKL Ecopark Magelang. Metode deskriptif kuantitatif dipilih karena dapat memberikan gambaran mengenai hubungan variabel-variabel penelitian secara sistematis dan terukur dalam bentuk angka (Kasiram, 2019). Data primer dikumpulkan melalui survei kuesioner yang disebarakan kepada 113 pengunjung TKL Ecopark selama periode Januari hingga Agustus 2024. Pengumpulan data dilakukan menggunakan metode survei untuk memperoleh informasi representatif dari populasi pengunjung [11].

Variabel independen dalam penelitian ini adalah Sapta Pesona (X_1) dan kualitas layanan wisata (X_2), sementara variabel dependen adalah kepuasan pengunjung (Y). Uji statistik deskriptif dan regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel-variabel tersebut. Korelasi antara variabel prediktor dan variabel dependen diukur menggunakan nilai koefisien korelasi (R) dan koefisien determinasi (R^2), sedangkan signifikansi pengaruh ditentukan melalui uji F dan uji t pada tingkat kepercayaan 95% atau alpha 0,05 (Kasiram, 2019).

Tabel 1. Desain Penelitian

Variabel Penelitian	Keterangan
X_1 - Sapta Pesona	Penerapan tujuh elemen Sapta Pesona
X_2 - Kualitas Layanan	Kualitas layanan wisata diukur dengan dimensi SERVQUAL
Y - Kepuasan Pengunjung	Kepuasan pengunjung terhadap pengalaman di TKL Ecopark.

Bagan Model Penelitian

$$Y = \beta + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon$$

- Y : Kepuasan Pengunjung
- X_1 : Sapta Pesona
- X_2 : Kualitas Layanan Wisata
- β, β_1, β_2 : Koefisien regresi
- ϵ : Error term



HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menemukan bahwa penerapan Sapta Pesona dan kualitas layanan wisata di TKL Ecopark Magelang memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,797 menunjukkan adanya hubungan kuat antara variabel penerapan Sapta Pesona dan kualitas layanan dengan kepuasan pengunjung. Nilai koefisien determinasi (R²) sebesar 63,5% menunjukkan bahwa model ini mampu menjelaskan 63,5% dari variabilitas kepuasan pengunjung, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini (Kasiram, 2019).

Pengaruh Sapta Pesona terhadap Kepuasan Pengunjung

Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel Sapta Pesona (X₁) memiliki koefisien regresi sebesar 0,446, dengan nilai t-hitung sebesar 4,959 dan signifikansi 0,000, yang berada di bawah 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa penerapan Sapta Pesona berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung di TKL Ecopark (Kasiram, 2019). Penerapan aspek-aspek Sapta Pesona, seperti kebersihan, keamanan, dan kenyamanan, memberikan kontribusi penting dalam meningkatkan pengalaman positif wisatawan, yang sejalan dengan tujuan pariwisata berkelanjutan (Menteri Pariwisata, Pos, 1989).

Pengaruh Kualitas Layanan Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung

Variabel kualitas Layanan Wisata (X₂) juga menunjukkan pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung, dengan koefisien regresi sebesar 0,252, nilai t-hitung 2,971, dan signifikansi 0,004 (di bawah 0,05). Dimensi Kualitas Layanan, termasuk keandalan bukti fisik, dan daya tanggap, memainkan peran penting dalam meningkatkan persepsi positif pengunjung terhadap destinasi (Kotler, 2016; Zeithaml, V. A., 2018). Meskipun pengaruh kualitas layanan wisata

lebih kecil dibandingkan dengan Sapta Pesona, elemen layanan yang baik tetap menjadi faktor esensial dalam memaksimalkan kepuasan dan loyalitas pengunjung (Wijaya, 2019). Model regresi linier berganda yang diperoleh dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = 0,387 + 0,446X_1 + 0,252X_2$$

Tabel 2. Uji Regresi Linier

Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	Model B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	.387	.244		1.583	.117
Layanan Wisata X2	.252	.085	.314	2.971	.004
Sapta Pesona X1	.446	.090	.525	4.959	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung Y

Interpretasi Model:

Koefisien regresi untuk Sapta Pesona (0,446) menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam penerapan Sapta Pesona akan meningkatkan kepuasan pengunjung sebesar 0,446 unit, dengan asumsi variabel lain tetap konstan. Koefisien regresi untuk kualitas layanan wisata (0,252) menunjukkan peningkatan sebesar 0,252 unit pada kepuasan pengunjung untuk setiap peningkatan satu unit kualitas layanan wisata, dengan asumsi variabel lain konstan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Sapta Pesona dan kualitas layanan wisata di TKL Ecopark memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung, di mana Sapta Pesona memberikan dampak yang lebih besar. Hal ini sesuai dengan temuan sebelumnya yang menunjukkan bahwa kenyamanan, keamanan, dan lingkungan bersih menjadi prioritas utama wisatawan dalam memilih destinasi wisata (Zeithaml, V. A., 2018). Dengan demikian, optimalisasi Sapta Pesona dan peningkatan kualitas layanan dapat berfungsi sebagai strategi efektif dalam meningkatkan daya tarik dan loyalitas wisatawan di TKL Ecopark



PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, ditemukan bahwa penerapan Sapta Pesona dan kualitas layanan wisata memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung di TKL Ecopark Magelang. Nilai koefisien determinasi sebesar 63,5% menunjukkan bahwa variabel Sapta Pesona dan kualitas layanan wisata menjelaskan sebagian besar variabilitas dalam kepuasan pengunjung (Kasiram, 2019). Sapta Pesona, yang meliputi aspek kebersihan, keamanan, dan kenyamanan, terbukti menjadi faktor yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pengunjung, dengan koefisien regresi sebesar 0,446 dan signifikansi 0,000. Sementara itu, kualitas layanan wisata juga memberikan kontribusi positif dengan koefisien regresi sebesar 0,252 dan signifikansi 0,004 (Kotler, 2016; Wijaya, 2019).

Penerapan Sapta Pesona yang konsisten di destinasi wisata terbukti dapat meningkatkan kepuasan wisatawan secara signifikan, menguatkan daya tarik destinasi, serta menciptakan pengalaman positif bagi pengunjung. Hal ini menunjukkan bahwa aspek-aspek Sapta Pesona yang menyentuh kebutuhan dasar wisatawan berperan penting dalam menciptakan loyalitas dan meningkatkan kunjungan ulang (Menteri Pariwisata, Pos, 1989).

Saran

1. **Peningkatan Penerapan Sapta Pesona:** TKL Ecopark perlu memperkuat elemen-elemen Sapta Pesona, seperti kebersihan, keindahan, dan keramahan petugas. Pengelolaan yang berfokus pada aspek-aspek ini dapat menciptakan pengalaman yang nyaman dan berkesan bagi pengunjung, sekaligus meningkatkan daya saing destinasi wisata.
2. **Peningkatan Kualitas Layanan Wisata:** Meskipun kualitas layanan wisata memberikan pengaruh yang lebih kecil dibandingkan Sapta Pesona, peningkatan

layanan tetap penting untuk mempertahankan kepuasan wisatawan. Program pelatihan bagi petugas untuk meningkatkan profesionalisme dan kemampuan berkomunikasi dapat membantu memperkuat interaksi positif dengan wisatawan (Kotler, 2016).

3. **Promosi Berbasis Keunggulan Destinasi:** TKL Ecopark dapat mengembangkan strategi promosi yang menonjolkan keunggulan aspek Sapta Pesona dan kualitas layanan wisata sebagai daya tarik utama. Kampanye yang menekankan nilai-nilai kebersihan, keindahan alam, dan keramahan dapat menarik lebih banyak wisatawan serta memperkuat citra destinasi sebagai tempat wisata yang nyaman dan aman.
4. **Penggunaan Teknologi untuk Layanan Wisata Modern:** Untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan, TKL Ecopark disarankan untuk mengintegrasikan teknologi dalam penyediaan informasi dan layanan kepada pengunjung, seperti aplikasi digital untuk pemesanan tiket, peta interaktif, dan informasi kegiatan. Inovasi berbasis teknologi dapat memberikan akses yang lebih mudah dan meningkatkan kualitas pengalaman wisatawan.
5. **Pemantauan Kepuasan Pengunjung secara Berkala:** TKL Ecopark dapat melakukan survei kepuasan pengunjung secara berkala untuk memahami preferensi dan ekspektasi wisatawan yang terus berkembang. Feedback dari pengunjung akan membantu manajemen dalam mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Departemen Kebudayaan dan Pariwisata Republik Indonesia. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2009 tentang Kepariwisata.* , (2009).



-
- [2] Kasiram, M. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Rajawali Pers.
- [3] Kotler, P. and K. L. K. (2016). *Marketing Managemen*. (15th Editi). Pearson Education, Inc.
- [4] Lopian, S. Q. W., Mandey, S., & Loindong, S. (2015). Pengaruh advertising dan daya tarik wisata terhadap keputusan berkunjung. *Jurnal Emba*, 3(3), 123–130.
- [5] Menteri Pariwisata, Pos, dan T. *Keputusan Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi Nomor: KM.5/UM.209/MPPT-89 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sapta Pesona*. , (1989).
- [6] Prayogo, R. R., & Febrianita, R. (2018). Literature review: Pengembangan strategi pemasaran pariwisata dalam meningkatkan niat berkunjung wisatawan di Indonesia. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 16(2), 1–7.
- [7] Santoso, B. (2021). Pengaruh inovasi layanan terhadap kepuasan pengunjung di destinasi wisata. *Jurnal Ekowisata*, 5(3), 210–255.
- [8] Wijaya, A. (2019). Hubungan antara kualitas layanan wisata dan kepuasan pengunjung. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 8(1), 45–58.
- [9] Zaenuri. (2018). Daya tarik wisata: Konsep dan implementasi. *Jurnal Ilmu Pariwisata*, 6(2), 112–120.
- [10] Zeithaml, V. A., et al. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (Ed. 7). McGraw-Hill Education. Retrieved from <https://www.mheducation.com>.



HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN