

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG WISATAWAN (STUDI KASUS OBJEK WISATA SA'DAN TO'BARANA')**Retiana Tampanan, Abedneigo. C. Rambulangi, Elisabet Pali**

Universitas Kristen Indonesia Toraja, Toraja

E-mail: tampananretiana@gmail.com , abedneigo@ukitoraja.ac.id, elispali7864@gmail.com

Abstract

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap minat kunjungan ulang wisatawan ke objek wisata Sa'dan To'barana. Metode penelitian yang digunakan berupa analisis deskriptif kuantitatif. Sumber data dalam penelitian ini adalah wawancara, serta dokumentasi dari kunjungan ulang wisatawan objek wisata Sa'dan To'Barana'. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wisatawan yang melakukan kunjungan ulang wisatawan objek wisata Sa'dan To'Barana' tahun 2024 berjumlah 75 orang. Sampel penelitian berjumlah 75 orang.. teknik pengumpulan data berupa : observasi, kuesioner, dan dokumentasi. teknik analisis data menggunakan distribusi frekuensi relatif (fr) Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang berdasarkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ serta nilai thitung sebesar $8,014 > t_{tabel}$ sebesar 1,993.

Keywords: Bauran Pemasaran, Citra Merek, Loyalitas**1. PENDAHULUAN**

Pariwisata merupakan salah satu sumber devisa negara yang sangat potensial yang mempunyai pengaruh besar dalam membangun perekonomian. Pariwisata juga menimbulkan efek pengganda baik secara langsung yaitu penyerapan tenaga kerja dalam sektor pariwisata maupun dampak tidak langsung berupa perkembangan kegiatan ekonomi pendukung pariwisata seperti hotel, rumah makan, jasa transportasi dan lain-lain. Salah satu daerah yang memiliki daya tarik wisata yang unik adalah Toraja Utara. Toraja Utara adalah kabupaten di provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia. Kabupaten ini merupakan hasil pemekaran dari Tana Toraja pada tahun 2008, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2008. Ibu kotanya adalah Rantepao, yang juga menjadi pusat kegiatan ekonomi, budaya dan pariwisata. Di Toraja Utara terdapat banyak wisata yang dapat dikunjungi dan memiliki khas tersendiri dan sangat populer.

Salah satu pariwisata yang menjadi daya tarik wisata saat ini ialah objek wisata Sa'dan To'barana. Sungai Sa'dan To'barana merupakan salah satu destinasi wisata alam yang menarik di Kabupaten Toraja Utara, Sulawesi Selatan. Terletak di tengah-tengah lanskap alam yang memukau, sungai ini tidak hanya menawarkan keindahan panorama, tetapi juga menjadi bagian integral dari kehidupan dan budaya masyarakat Toraja. Hal ini menjadikannya destinasi wisata yang menarik bagi wisatawan yang ingin menikmati keindahan alam sambil belajar tentang budaya lokal. Pemandangan ini menciptakan latar belakang yang menakutkan untuk berbagai aktivitas wisata air seperti berenang, berperahu atau sekedar bersantai di tepi sungai.

Tabel 1
Data Pengunjung Objek Wisata Sa'dan To'barana

Tahun	Wisata Nusantara	Wisata Mancanegar	Jumlah Pengunjung
	a	a	
2022	3.000	700	3.700
2023	3.500	500	4.000

Sumber: Data Diolah, 2025

Berdasarkan data tabel 1 di atas dapat kita simpulkan bahwa jumlah kunjungan Wisatawan Nusantara sepanjang tahun 2022 sebanyak 3.000 orang dan Wisatawan Mancanegara sebanyak 700 dan jumlah kunjungan Wisatawan Nusantara sepanjang tahun 2023 sebanyak 3.500 orang dan Wisatawan Mancanegara sebanyak 500 dari data tersebut dapat kita lihat bahwa jumlah pengunjung wisatawan Sungai Sa'dan To'barana meningkat sebanyak 300 orang yang dari tahun 2022 sebanyak 3.700 ke tahun 2023 menjadi 4.000. Kita bisa melihat bahwa wisatawan Sungai Sa'dan To'barana cukup populer dan bisa menarik kunjungan ulang wisatawan yang berkunjung baik itu Wisatawan Nusantara maupun Wisatawan Mancanegara.

Pelayanan yang diberikan oleh pengurus wisata kepada pengunjung wisatawan Sungai Sa'dan To'barana dapat mempengaruhi keputusan kunjungan ulang wisatawan. Wisatawan yang tertarik dengan lokasi dan pelayanan tertentu pengurus wisata dengan menawarkan berbagai jenis kegiatan yang sesuai dengan minat wisatawan dapat memperkuat posisinya sebagai destinasi wisata yang menarik. Oleh karena itu, pengelola harus memastikan bahwa setiap pelayanan yang diberikan kepada wisatawan yang berkunjung sudah cukup baik dan memuaskan.

Persoalan penelitian ini adalah "Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap minat kunjungan ulang wisatawan ke objek wisata Sa'dan To'barana?" Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap minat kunjungan ulang wisatawan ke objek wisata Sa'dan To'barana.

2. LANDASAN TEORI

1. Pariwisata

Pariwisata adalah perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain, yang bersifat sementara dan dilakukan perorangan atau kelompok sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan hidup dalam dimensi sosial, budaya, alam dan ilmu (Spillane, 2002: 21). Menurut Gamal Suwartono, Kepariwisata adalah suatu proses kepergian sementara dari seorang, lebih menuju ke tempat lain diluar tempat tinggalnya, dorongan kepergiannya adalah karena berbagai kepentingan baik karena kepentingan ekonomi, sosial, budaya, politik, agama, kesehatan maupun kepentingan lain. Menurut UU RI No. 9 tahun 1990 pasal 7 tentang kepariwisataan, pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata termasuk pengusaha obyek dan daya tarik wisata, usaha sarana pariwisata, dan usaha lain di bidang tersebut.

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut (Sualang, 2020). Pelayanan dengan ramah dan menghargai setiap kunjungan menciptakan preferensi positif bagi para pengunjung (Priyanto & Sugiarto, 2020).

Indikator kualitas layanan mencakup dua pilar utama (Rahmawati, 2024) : manusia (karyawan) yang bertugas melayani dan sarana prasarana yang menunjang proses tersebut. Keduanya saling melengkapi untuk menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pelanggan.

3. Minat Kunjungan Ulang

Gustina et al., (2019) minat berkunjung ulang adalah hasrat atau keinginan yang timbul dalam diri wisatawan untuk berkunjung ulang ke objek wisata di masa yang akan datang karena adanya rasa puas yang didapatkan oleh wisatawan. Minat berkunjung ulang merupakan suatu bentuk kepuasan yang kemudian akan mendorong kunjungan selanjutnya, yang kemudian akan membentuk rasa loyalitas terhadap diri wisatawan. Minat kunjungan ulang wisatawan dipengaruhi oleh dua faktor (Laura, 2016), yaitu: 1) Faktor Penarik: Faktor dari luar yang berasal dari destinasi yang dapat menarik seseorang untuk memilih destinasi tersebut; 2) Faktor pendorong adalah faktor dari dalam yang mendorong seseorang untuk melakukan perjalanan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis deskriptif kuantitatif. Penelitian ini terdiri atas 2 variabel dimana kualitas layanan sebagai variabel bebas (X) dan minat kunjung ulang sebagai variabel terikat (Y). karena seluruh data dianalisis melalui angka dan statistik. sumber data dalam penelitian ini adalah wawancara, serta dokumentasi dari Kunjungan Ulang Wisatawan objek Wisata Sa'dan To'Barana'. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wisatawan yang melakukan Kunjungan Ulang Wisatawan objek Wisata Sa'dan To'Barana' di tahun 2026, yang berjumlah 75 orang. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 75 orang.

Teknik Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data merupakan cara yang dapat dipakai untuk mengumpulkan informasi atau fakta-fakta di lapangan. Adapun yang menjadi teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, kuesioner, dan dokumentasi

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah teknik kuantitatif. Dalam penelitian ini perhitungan menggunakan program SPSS (Statistic Program for Social Science) versi 25. Teknik analisis yang digunakan berupa : Uji Instrumen Penelitian (Uji Validitas dan Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas, Uji Heteroskedastisitas), Regresi Linear Sederhana, dan Uji Hipotesis Parsial (Uji t), dan uji Koefisien Determinasi (R²)

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Populasi dan Sampel

Penelitian ini mengambil data dari hasil jawaban pengisian kuesioner oleh 75 orang pengunjung wisata Sa'dan to Barana'. Berikut dijabarkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 2
Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	28	37.3	37.3	37.3
	Perempuan	47	62.7	62.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Sumber : Data primer diolah, 2026

Berdasarkan tabel 4.1 di atas diketahui bahwa rata-rata pengunjung wisata Sa'dan To' Barana paling banyak berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 47 orang (62,7%) daripada pengunjung yang berjenis kelamin wanita sebanyak 28 orang (37,3%)

1. Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear berganda bertujuan untuk membuktikan hipotesis mengenai adanya pengaruh variabel kualitas layanan (X) dan minat kunjungan ulang (Y). Pengelolaan data menggunakan SPSS versi 25, sebagai berikut

Tabel 2
Uji Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.733	1.557		2.398	.019
	Kualitas Layanan	.386	.048	.684	8.014	.000

a. Dependent Variable: Minat Kunj. Ulang

Sumber : data diolah SPSS (2026)

Berdasarkan hasil uji persamaan regresi linier berganda diatas menunjukkan hasil persamaan : $Y = 3,733 + 0,386X$

Nilai konstanta sebesar 3,733 diartikan bahwa jika ke kualitas layanan bernilai 0, maka nilai dari minat kunjungan ulang bernilai tetap yaitu sebesar 3,733. Koefisien regresi variabel kualitas layanan (X) sebesar 0,386 berarti bahwa setiap penambahan 1 (satu) poin variabel kualitas layanan maka hal itu akan meningkatkan minat kunjungan ulang sebesar 0,386 dan sebaliknya jika setiap penurunan 1 (satu) poin variabel kualitas layanan maka hal itu akan menurunkan minat kunjungan ulang sebesar 0,386.

2. Uji Hipotesis (Uji t)

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat disimpulkan variabel kualitas layanan (X) memiliki pengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang (Y) berdasarkan hasil uji t, dimana nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 8,014 < t_{tabel} 1,993$. Dengan demikian hipotesis diterima.

3. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Tabel 3
Hasil Uji Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.684 ^a	.468	.461	1.47530

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Minat Kunj. Ulang

Sumber : data diolah SPSS (2025)

Berdasarkan tabel 3 di atas nilai R^2 sebesar 0,468. Hasil tersebut memperlihatkan sebesar 46,8 % variabel kualitas layanan mempengaruhi variabel minat kunjungan ulang. Sisanya sebesar 53,2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar dari penelitian ini.

4. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan (X) memiliki pengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 serta nilai t_{hitung} sebesar 8,014 yang lebih besar dibandingkan t_{tabel} sebesar 1,993. Dengan demikian, hipotesis penelitian diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan kepada pengunjung, maka semakin tinggi pula minat wisatawan untuk melakukan kunjungan ulang ke Wisata Sa'dan To'Barana. Pengunjung yang merasa puas terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan cenderung memiliki keinginan untuk kembali berkunjung di masa mendatang

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada pengunjung Wisata Sa'dan To'Barana, diketahui bahwa kualitas layanan yang diberikan memperoleh penilaian yang baik dari responden. Hal ini terlihat dari rata-rata jawaban responden yang dominan memberikan jawaban setuju dan sangat setuju pada setiap pernyataan yang diajukan. Seluruh indikator kualitas layanan berada pada kategori "Baik". Pernyataan dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada indikator akomodasi yang cukup lengkap, yaitu pada pernyataan "pengunjung tidak mengalami kesulitan dalam menentukan dan mencapai gazebo untuk istirahat" dengan nilai sebesar 4,09. Hasil ini menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas penunjang yang mudah dijangkau mampu memberikan kenyamanan bagi pengunjung selama berada di lokasi wisata. Kemudahan akses terhadap fasilitas istirahat seperti gazebo menjadi salah satu faktor penting yang mendukung kepuasan wisatawan dalam menikmati objek wisata.

Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh guide lokal di Wisata Sa'dan To'Barana mendapat penilaian yang baik dari pengunjung. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,11 pada pernyataan "Guide lokal bersikap ramah dan sopan kepada wisatawan". Sikap ramah dan sopan dari guide lokal mencerminkan kualitas pelayanan yang profesional dan mampu menciptakan hubungan yang baik dengan wisatawan. Pelayanan yang baik dari pemandu wisata dapat memberikan rasa nyaman, aman, dan kesan positif kepada pengunjung sehingga meningkatkan pengalaman wisata yang menyenangkan. Dengan demikian, keramahan dan kesopanan guide lokal menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas layanan di Wisata Sa'dan To'Barana. Oleh karena itu, pengelola Wisata Sa'dan To'Barana perlu terus meningkatkan kualitas layanan dan memperhatikan faktor-faktor pendukung lainnya agar minat kunjungan ulang wisatawan dapat meningkat secara optimal.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang berdasarkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ serta nilai t_{hitung} sebesar $8,014 > t_{tabel}$ sebesar $1,993$.

DAFTAR PUSTAKA

- Azman, H. A. (2021). Persepsi Wisatawan Terhadap Niat Berkunjung Ulang ke Destinasi Wisata di Kota Padang Pasca Penerapan New Normal. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Dharma Andalas*, 23(1), 64-73.
- Aulia, T. N., Suryadi, E., & Safitri, H. (2023). Pengaruh Penggunaan E-Wallet dan Literasi Keuangan Terhadap Perilaku Pembelian Impulsif. 7, 2010–2020.
- Ekonomi, E., Universitas, B., Yang, A. F., & Niat, M. (2018). Di Kabupaten Badung Ni Nyoman Ayu Wiratini M 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali , Indonesia
- Ekonomika, F., Bisnis, D. A. N., & Diponegoro, U. (2015). Pada Obyek Wisata Pemandian Air.
- Ikhsan, D. A., & Kartika, D. G. (2025, April). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali pada Museum Polri. In *Seminar Nasional Pariwisata dan Kewirausahaan (SNPK)* (Vol. 4, pp. 55-64).
- Izadin, H. U., & Wajdi, F. (2025). *Pengaruh Fasilitas, Daya Tarik Wisata, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Minat Berkunjung Wisatawan Objek Wisata Waduk Gajah Mungkur Wonogiri* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Kasmir, R. 2017. Customer Service Excellent: Teori dan Praktik. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kotler, P. and Keller, Kevin L. 2016: Marketing Management, 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc
- Laura Tambunan, D. (2016). Pengaruh Social Media Terhadap Keputusan Berkunjung Ulang Wisatawan Nusantara Ke DKI Jakarta.
- M.Ade. (2024). Pengaruh literasi keuangan dan E-wallet terhadap perilaku konsumtif belanja online.
- Muhammad Zidan. (2024). pengaruh fintech-E-walet dan literasi keuangan terhadap perilaku konsumtif mahasiswa.

- Pramida, S., Meutia, R., & Indah, D. R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Daya Tarik Wisata Terhadap Minat Berkunjung Kembali Wisatawan Di Taman Hutan Kota Langsa. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajerial Terapan*, 2(1), 234-238.
- Rahmawati, P., Lestari, H. D., & Wahyuni, S. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Tingkat Kunjungan Wisatawan di Taman Rekreasi Kalianget Wonosobo. *KONTAN: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Bisnis*, 3(4).
- Riadi, D., Permadi, L. A., & Retnowati, W. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Ke Desa Wisata Hijau Bilebante Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Wisatawan: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Ke Desa Wisata Hijau Bilebante Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Wisatawan. *Jurnal Riset Pemasaran*, 2(2), 38-49.
- Salsabila, A. Z., Sayuti, A. J., & Setiawan, H. (2024). Peran Kepercayaan Dalam Memediasi Keamanan Dan Minat Berkunjung Kembali Ke Benteng Kuto Besak Palembang. *Kepariwisata: Jurnal Ilmiah*, 18(2), 225-238.
- Sualang, K. R. V. A. V. R., Rumate, V. A., Pingkan, I., & Rorong, F. (2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perizinan pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu di kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal Pembangunan Ekonomi dan Keuangan Daerah*, 21(2).
- Sugiarto, E., & Priyanto, S. E. (2020). Potensi daya tarik wisata Grhatama Pustaka Yogyakarta sebagai wahana rekreasi. *Tik Ilmeu: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 4(2), 127-142.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Penerbit Alfabeta, Bandung
- Susilowati, I. H., & Utari, S. C. (2022). Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Di Apotik MAMA Kota Depok. *Jurnal Ecodemica Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 6(1), 134-140.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius 2016. Service, Quality & satisfaction. Yogyakarta: Andi.
- Yang, A. F., Terhadap, B., Wisatawan, K., & Museum, K. E. (2015). (Studi Museum Jawa Tengah Ronggowarsito , Semarang).