

Factors Affecting the Satisfaction of Tourists Visiting the Penglipuran Tourism Village Bangli-Bali

Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Berkunjung di Desa Wisata Penglipuran Bangli-Bali

Ni Kadek Feby Sukmaningsih

Universitas Dhyana Pura, Bali, Indonesia

Christimulia Purnama Trimurti*

Universitas Dhyana Pura, Bali, Indonesia

I Gede Agus Mertayasa

Universitas Dhyana Pura, Bali, Indonesia

** Email Koresponden*

christimuliapurnama@undhirabali.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Desa Wisata Penglipuran, Bangli, Bali. Penelitian ini dilakukan dengan survei dan data dikumpulkan melalui kuesioner terhadap 100 responden. Metode yang digunakan adalah accidental sampling. Data dianalisis dengan menggunakan analisis faktor eksploratori dengan tingkat signifikan 5%. Hasil dari analisis faktor, disimpulkan lima faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Desa Wisata Penglipuran. Faktor-faktor tersebut adalah (1) Atraksi wisata, (2) Pemandangan, (3) Akses dan Komunikasi, (4) Pelayanan, (5) Suvenir. Diperoleh faktor yang paling dominan yaitu Atraksi Wisata. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai eigenvalues dari Atraksi Wisata sebesar 5,315 dan mampu menjelaskan faktor sebesar 29,529% yang terdiri dari Rumah Adat, Karang Memadu, Tugu Pahlawan, dan Kegiatan Budaya. Kesesuaian model dari penelitian ini adalah sekitar 53%.

Kata Kunci: Kepuasan wisatawan, Analisis faktor, Desa Wisata Penglipuran.

Pendahuluan

Undang-Undang tentang kepariwisataan Nomor 10 tahun 2009, pasal 1, ayat 3 menyatakan bahwa Pariwisata merupakan segala kegiatan yang berkaitan dengan kegiatan wisata dengan dukungan fasilitas maupun layanan yang tersedia yang disediakan oleh masyarakat hingga pemerintah. Dalam hal ini, salah satu wisata yang penulis contohkan yaitu wisata desa atau desa wisata. Desa wisata dalam konteks wisata pedesaan merupakan sebuah aset yang memiliki keunggulan dengan ciri khas dan objek-objek yang nantinya bisa dimanfaatkan sebagai sebuah produk wisata yang dapat mendatangkan masyarakat untuk berkunjung ke daya tarik (Sudibya, 2018:22).

Desa Wisata Penglipuran (DWP) adalah desa yang berada di Kabupaten Bangli, Provinsi Bali, Indonesia. Desa ini banyak dikenal karena kebersihannya dan arsitekturnya yang unik, masyarakatnya yang ramah, serta prestasi-prestasi yang dicapai oleh DWP. Desa Wisata Penglipuran diresmikan sebagai desa wisata pada tanggal 29 April 1993 melalui surat keputusan (SK) Bupati Bangli No. 115. Oleh karena itu, desa ini harus mempertahankan dan mengembangkan semua yang berhubungan dengan kepariwisataannya.

Saat ini Desa Wisata Penglipuran adalah termasuk Desa Wisata yang dijadikan Tempat Pembelajaran (Penelitian, Studi Banding, Studi Tiru, dll) karena berhasil mewujudkan Desa Wisata Berbasis Masyarakat, Berbudaya, Berwawasan Lingkungan, serta sebagai Destinasi yang Berkelanjutan. Selain itu, Desa Wisata Penglipuran juga memiliki daya tarik yang menarik. Utama (2017:36) menyatakan bahwa terdapat 4 (empat) unsur bauran pemasaran pariwisata, seperti: *attraction, accessibility, amenity dan ancillary*. Sesuai dengan teori 4A dari Utama (2017:36), Penglipuran sudah memiliki atraksi wisata seperti desanya yang indah, sejuk, asri dan arsitektur rumah penduduknya yang tertata rapi, Bamboo Forest yang berada di utara desa, Tugu Pahlawan yang berada di selatan desa, Karang Memadu, serta pura yang terdapat di sekeliling desa. Dari aksesibilitasnya, Desa Wisata Penglipuran memiliki akses jalan yang baik dan dapat dengan mudah dijangkau oleh wisatawan. Selain atraksi dan aksesibilitas, Desa Wisata Penglipuran memiliki fasilitas (*amenity*) yang lengkap seperti parkir yang luas, toilet yang terdapat di setiap titik tertentu, penginapan atau homestay, komunikasi (telepon, internet/wifi), ATM, wastafel beserta sabun dan hand sanitizernya, serta alat kesehatan seperti kotak P3K. Dan komponen yang terakhir yaitu pelayanan tambahan (*ancillary*), dimana di Desa Wisata Penglipuran sudah menyediakan informasi seperti peta lokasi, tarif masuk ke wisata, serta sosial media Official.

Namun masih ada hal yang kurang maksimal terkait dengan kepariwisataan di Desa Wisata Penglipuran, seperti keterbatasannya area parkir ketika terlalu padat wisatawan. Hal ini menyebabkan kendaraan wisatawan diparkir di pinggir jalan aspal di daerah Desa Wisata Penglipuran. *Guide* lokal yang selalu *stay* juga perlu dibutuhkan untuk wisatawan yang ingin menggunakan jasa pemandu secara mendadak. Berkaitan dengan kesehatan, di Desa Wisata Penglipuran belum tersedia klinik kesehatan untuk wisatawan yang mengalami kecelakaan. Selain itu, akses jalan di area desa wisata belum mendukung bagi orang berkebutuhan khusus (lumpuh atau buta) karena ada beberapa medan seperti turunan ataupun tanjakan.

Berdasarkan review wisatawan di Google Maps mengenai wisatawan yang berkunjung di Desa Wisata Penglipuran, banyak wisatawan yang kesulitan untuk berfoto, kurang menikmati suasana, atau kurang puas saat mengunjungi Desa Wisata Penglipuran ketika padatnya pengunjung.

Desa Wisata Penglipuran sudah banyak dikunjungi oleh wisatawan mancanegara dan nusantara. Berikut ini adalah data kunjungan wisatawan ke Bali dan Ke Desa Wisata Penglipuran, Bangli, Bali. Menurut Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, jumlah pengunjung ke Bali pada 5 (lima) tahun terakhir yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Kunjungan Wisatawan Berkunjung di Bali Tahun 2018-2022 Gaya tabel disesuaikan dengan template Jurnal Ekonomi dan Pariwisata

Tahun	Domestik	Mancanegara	Jumlah
2018	9.757.991	6.070.473	15.828.464
2019	10.545.039	6.275.210	16.820.249
2020	4.596.157	1.069.473	5.665.630
2021	4.301.592	51	4.301.643
2022	8.052.974	2.155.747	10.208.721

Sumber BPS Provinsi Bali (terupdate, 01/02/2023)

Dari Tabel 1 diketahui jumlah kunjungan wisatawan ke Bali pada tahun 2018 sampai 2022 mengalami kenaikan dan penurunan, baik wisatawan domestik maupun mancanegara. Pada tahun 2021 jumlah kunjungan wisatawan asing mengalami penurunan sangat drastis, dimana pada saat itu terjadi Pandemi Covid-19 di Indonesia yang menyebabkan wisatawan tidak dapat berkunjung ke Indonesia ataupun ke Bali.

Desa Wisata Penglipuran juga merasakan akibat dari Pandemi Covid-19. Jumlah kunjungan wisatawan ke Desa Wisata Penglipuran Bangli-Bali dapat dilihat dari Tabel 1.2 sebagai berikut:

Tabel 2. Jumlah Kunjungan Wisatawan Berkunjung di Desa Wisata Penglipuran Bangli, Bali Tahun 2018-2022

Tahun	Domestik	Mancanegara	Jumlah
2018	189.718	51.515	241.233
2019	204.039	58.362	262.401
2020	29.103	5.738	34.841
2021	146.144	565	146.709
2022	564.384	43.749	608.133

Sumber Pengelola Desa Wisata Penglipuran Tahun 2023

Yesika (2018:14) menyatakan wisatawan domestik merupakan mereka yang melakukan perjalanan wisata di wilayahnya atau negaranya sendiri. Sedangkan wisatawan mancanegara merupakan mereka yang melakukan perjalanan wisata dari suatu negara ke negara lain yang bukan merupakan negara asalnya. Maka dari data pada tabel diatas mengenai jumlah kunjungan wisatawan di Desa Wisata Penglipuran, Bangli, Bali mengalami penurunan saat memasuki tahun 2020. Hal ini terjadi dikarenakan adanya pandemi Covid-19, dimana virus ini menyebar hampir di seluruh negara. Oleh karena itu, pemerintah Indonesia membatasi kegiatan pariwisata, seperti di Bali salah satunya di Desa Wisata Penglipuran Bangli-Bali.

Jika dilihat diantara Tabel 1.1 dengan Tabel 1.2, jumlah wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Desa Wisata Penglipuran tahun 2021 lebih besar yaitu 565 individu daripada jumlah wisatawan yang berkunjung ke Bali tahun 2021 yaitu hanya 51 individu. Ini dapat dikarenakan oleh adanya wisatawan mancanegara yang sudah tinggal di Bali sebelum Pandemi Covid-19.

Tidak sedikit wisatawan yang memberikan kritik, saran ataupun komentar positif maupun negatif mengenai kepuasannya berkunjung di desa wisata penglipuran. Oleh karena itu diperlukan penelitian mengenai faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan berkunjung di Desa Wisata Penglipuran untuk mengetahui motivasi atau faktor kepuasan setiap individu yang berkunjung di Desa Wisata Penglipuran. Dengan begitu pengelola Desa Wisata Penglipuran dapat mengetahui dan memperbaiki kekurangan yang ada, serta meningkatkan yang sudah baik.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Desa Wisata Penglipuran, Kelurahan Kubu, Kecamatan Bangli, Kabupaten Bangli, Provinsi Bali, Indonesia. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan variabel bebas yang dapat mempengaruhi variabel lainnya. Menurut Utama (2017:36) dikatakan terdapat 4 (empat) unsur bauran pemasaran pariwisata, seperti: attraction, accessibility, amenity dan ancillary. Dari 4 variabel yang sudah ditentukan diatas, maka terbentuklah 21 indikator yang dibagi menurut variabel, diantaranya: variabel *Attraction* terdiri dari 7 indikator: Pemandangan Desa, Hutan Bambu, Pura, Rumah Tradisional, Karang Memadu, Tugu Pahlawan, Aktivitas Budaya, variabel *Accessibility* terdiri dari 3 indikator: Akses jalan menuju lokasi, Akses kendaraan, dan Ketersediaan Jaringan dan Komunikasi, variabel *Amenity* terdiri dari 7 indikator: Toilet, Penginapan (*Homestay*), Parkir, Keamanan, Warung Makan, Minuman khas Loloh Cem-cem, dan Suvenir yang dijual, variabel *Ancillary* terdiri dari 4 indikator: Keramahan Pengelola dan Masyarakat, Penanganan Keluhan, Informasi(lokal, tarif, jadwal, brosur), dan Sosial Media.

Pembahasan

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 orang responden yang sedang atau pernah berkunjung di Desa Wisata Penglipuran. Pengisian kuesioner dilakukan dengan memberikan tanda centang (✓) pada masing-masing pertanyaan

mengenai Desa Wisata Penglipuran. Jumlah pertanyaan dalam kuesioner sebanyak 21 butir pertanyaan singkat terkait dengan indikator yang menjadi pertimbangan dalam penelitian ini.

1. Karakter Responden

Karakteristik didapat dari data diri yang telah diisi oleh seluruh responden dalam kuesioner yang telah diberikan. Data tersebut selanjutnya dikumpul dan dikelompokkan ke dalam tabulasi data karakteristik responden dan diolah menggunakan SPSS untuk mengetahui statistik dan karakteristik responden berdasarkan asal negara, jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan pendidikan terakhir wisatawan. diketahui karakteristik responden berdasarkan negara wisatawan yaitu 88 responden wisatawan dari Indonesia, 5 responden dari united states, 2 responden dari Kanada, 1 responden dari Perancis, 1 responden dari Europe, 1 responden dari Jepang, 1 responden dari Netherland, dan 1 responden dari USA. Dari 100 responden terdapat 44 laki-laki dan 56 perempuan. Karakteristik responden berdasarkan rentang usia responden yang berusia 17-25 tahun sebanyak 67 orang, 26-35 tahun sebanyak 13 orang, 36-45 tahun sebanyak 9 orang, 46-55 tahun sebanyak 11 orang. karakteristik responden berdasarkan pekerjaan diantaranya yaitu Pelajar sebanyak 47 orang, Karyawan sebanyak 29 orang, Wiraswasta sebanyak 12 orang, dan lainnya sebanyak 12 orang. karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir diantaranya SMA sebanyak 41 orang, Diploma sebanyak 9 orang, S1(Bachelor) sebanyak 40, S2(Magister) sebanyak 10 orang.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas ini dilakukan untuk mengetahui ketepatan sebuah data dan mengukur sah atau tidaknya suatu kuisisioner. Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa tepat alat ukur dalam melakukan fungsinya (Prasetyo, 2016:49). Membandingkan nilai r hitung yang diperoleh r tabel merupakan cara untuk mengetahui valid atau tidaknya setiap pertanyaan. Dalam penelitian ini taraf signifikan yang digunakan adalah 5%. Untuk mengetahui valid atau tidaknya data yang didapat ditentukan yaitu jika r hitung $<$ r tabel atau taraf signifikan $>$ 5%, maka dikatakan tidak valid. Sedangkan jika r hitung $>$ r tabel atau taraf signifikan $<$ 5%, maka dikatakan valid.

Uji reliabilitas pada penelitian ini dihitung menggunakan SPSS. Instrumen dapat dikatakan reliabel apabila digunakan untuk mengukur data yang sama secara berkali-kali dan mendapatkan hasil yang tetap (Sugiyono, 2019:129). Untuk menentukan reliabilitas instrumen penelitian, maka nilai *Alpha Cronbach's* yang didapat harus lebih dari 0,6. Apabila nilai *Alpha Cronbach's* yang didapat lebih kecil dari 0,6, maka instrumen yang digunakan tidak reliabel dan tidak tepat digunakan untuk mengukur data yang diperoleh untuk penelitian ini.

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Jumlah Item Pertanyaan	<i>Alpha Cronbach's</i>	r_{xy}	Keterangan
21	0,860	0,6	Reliabel

Dari Tabel 3 diketahui Alpha Cronbach's yang diperoleh yaitu 0,860 yang berarti lebih besar dari 0,6, sehingga instrumen yang digunakan dinyatakan reliabel dan layak digunakan pada penelitian ini.

3. Analisis Deskriptif

Dalam tahap ini deskripsi terhadap penelitian akan diuraikan persepsi responden terhadap variabel yang mendorong minat wisatawan. Penilaian secara kuantitatif menggunakan skala interval dengan mengintegrasikan rata-rata skor menurut kategori penilaiannya. Setelah dilakukan dilakukan penilaian kuantitatif dan dihitung menggunakan SPSS, rata-rata skor dari 25 pernyataan terkait dengan Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Berkunjung di Desa Wisata Penglipuran, Bangli, Bali didapat 4,32 yang dimana berada pada kisaran antara 4,21-5,00 yang berarti sangat baik. Dari data tersebut, dapat diketahui bahwa variabel pada penelitian ini secara keseluruhan dapat dikatakan sangat baik.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor apa saja yang dapat menentukan kepuasan konsumen yang berkunjung ke Desa Wisata Penglipuran, Bangli, Bali. Analisis faktor merupakan sebuah metode analisis yang digunakan untuk meringkas sejumlah variabel (multivariant) menjadi lebih sedikit dan menamakannya sebagai faktor. Untuk menentukan faktor-faktor tersebut, maka seluruh data yang sudah terkumpul sejumlah 100 responden yang telah mengisi kuesioner selanjutnya akan diuji menggunakan analisis faktor. Terdapat 4 (empat) tahap untuk melakukan analisis faktor, yaitu (1) Pemilihan Faktor (2) Proses Faktoring (3) Penamaan Faktor dan (4) Uji Ketepatan Model.

1. Pemilihan Faktor

Pada tahap ini dilakukan pemilihan faktor menggunakan 3 metode, yaitu KMO (*Kaiser Mayer Oklin*), *Bartlett Test of Sphericity*, dan *Anti Image Matrices*. Variabel yang terpilih yaitu variabel yang memenuhi persyaratan.

a) *Bartlett Test of Sphericity* dan KMO (*Kaiser Mayer Oklin*)

Metode ini berguna untuk mengetahui tingkat signifikansi atau kelayakan suatu variabel yang digunakan. Data dinyatakan valid dan bisa dilanjutkan ke proses selanjutnya apabila nilai signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari 0,5.

Tabel 4. Hasil Uji KMO dan *Bartlett Test of Sphericity*

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0,656
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1279,611
	Df	210
	Sig.	0,000

Dari Tabel 4 diketahui nilai *Bartlett Test of Sphericity* sebesar 1279,611 dengan signifikansi sebesar 0,000 yaitu lebih kecil dari 0,05. Maka dapat dikatakan seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini memiliki korelasi yang kuat dan signifikan antara satu sama lain. Sedangkan nilai KMO yang diperoleh yaitu 0,656 yang berarti lebih besar dari 0,5. dari hasil tersebut dapat dikatakan data yang digunakan adalah valid karena sudah memenuhi persyaratan yang telah ditentukan. Oleh karena itu, analisis faktor dapat dilanjutkan ke tahap selanjutnya.

b) *Anti Image Matrices*

Metode ini digunakan untuk menentukan indikator apa saja yang layak untuk dianalisis menggunakan faktor. Indikator tersebut dinyatakan valid apabila memiliki nilai MSA lebih dari 0,50. Sedangkan apabila indikator memperoleh nilai lebih kecil dari 0,50, maka dinyatakan tidak layak digunakan dalam analisis faktor. Setelah data diolah menggunakan SPSS dinyatakan nilai MSA yaitu lebih besar dari 0,50, maka seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan layak untuk diuji menggunakan analisis faktor.

2. Proses Faktoring (*Factoring Rotation*)

Metode yang digunakan pada tahap ini yaitu *Principal Component analysis*. Berikut ini tahap yang perlu digunakan pada proses faktorisasi :

a) Nilai Komunalitis

Nilai komunalitis digunakan untuk mengetahui kemampuan variabel yang diuji agar dapat menjelaskan faktor. Variabel yang dinyatakan dapat menjelaskan faktor apabila memiliki nilai ekstraksi 0,50. Setelah data diolah menggunakan SPSS, diketahui seluruh variabel memiliki nilai ekstraksi lebih besar dari 0,50. Maka dapat dikatakan bahwa seluruh variabel dapat menjelaskan faktor.

b) Nilai Varian

Jumlah faktor yang terbentuk dapat diketahui dengan melihat eigenvalues yang diperoleh dari masing-masing komponen yang diuji. Suatu komponen dikatakan mampu membentuk sebuah faktor apabila memiliki eigenvalues lebih besar dari 1. Berikut ini merupakan tabel varians yang dapat dijelaskan:

Tabel 5. Penentuan Faktor Untuk Analisis Selanjutnya

Faktor	Nilai Eigen	Persentase Varians	Persentase Kumulatif
1	5,315	29,529	29,529
2	2,690	14,943	44,472
3	2,322	12,898	57,370
4	1,310	7,280	64,650
5	1,223	6,793	71,443

Dari Tabel 5, diketahui terdapat 5 komponen yang memiliki nilai eigenvalues lebih besar dari 1, maka terdapat 5 faktor baru yang terbentuk.

c) Rotasi faktor

Setelah mengetahui jumlah faktor yang terbentuk, tahap selanjutnya yaitu mendistribusikan masing-masing variabel ke kelompok faktornya. Untuk mendistribusikan masing-masing variabel yang diujikan dapat dilihat melalui *loading value* yang dimiliki oleh setiap variabel. *Loading Value* menentukan nilai korelasi suatu variabel dengan faktor yang terbentuk. Semakin tinggi *loading value* yang dimiliki oleh variabel, maka semakin tinggi korelasi antara variabel dengan faktor tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa variabel tersebut memiliki kesamaan dengan faktor yang terbentuk. Sehingga variabel dapat didistribusikan ke dalam anggota kelompok faktor tersebut. Faktor-faktor yang terbentuk disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 6. Distribusi Variabel Pada Faktor Setelah Rotasi

Faktor	Kode	Indikator	Faktor Loading	Eigen Values	Variasi
Aktraksi Wisata	X1.4	Rumah Tradisional	0,755	5,315	29,529%
	X1.5	Karang Memadu	0,863		
	X1.6	Tugu Pahlawan	0,866		
	X1.7	Aktivitas Budaya	0,824		
Pemandangan	X1.1	Pemandangan Desa	0,793	2,690	14,943%
	X1.2	Hutan Bambu	0,854		
	X3.3	Parkir	0,724		
	X3.4	Keamanan	0,793		
Akses dan Komunikasi	X2.1	Akses Jalan Menuju Lokasi	0,686	2,322	12,898%
	X2.2	Akses Kendaraan	0,818		
	X2.3	Ketersediaan Jaringan Komunikasi	0,656		
	X4.4	Sosial Media	0,566		
Pelayanan	X3.2	Penginapan(Homestay)	0,624	1.310	7,280%
	X4.2	Penanganan Keluhan	0,848		
	X4.3	Informasi (Lokasi, Tarif, Jadwal,Brosur)	0,726		
Suvenir	X3.5	Warung Makan	0,587	1.223	6,793%
	X3.6	Minuman Khas Loloh Cem-cem	0,686		
	X3.7	Suvenir Yang Dijual	0,816		

Dari Tabel 6, diketahui seluruh variabel memiliki nilai loading value diatas 0,05. Maka seluruh variabel dapat digunakan pada tahap berikutnya. Setelah seluruh variabel didistribusikan ke dalam kelompok faktornya, tahap berikutnya yaitu memberikan nama seluruh faktor yang telah terbentuk.

3. Penamaan Faktor

Penamaan faktor dalam penelitian ini menggunakan konsep *surrogate* variabel yaitu nama mengikuti variabel utama dengan nilai *loading* tertinggi. Berikut ini adalah masing-masing faktor dan indikator yang termasuk di dalamnya:

1) Faktor 1 (Atraksi Wisata)

Berikut merupakan indikator yang termasuk dalam faktor 1:

- a) Rumah Tradisional (X1.4) 0,755
- b) Karang Memadu (X1.5) 0,863
- c) Tugu Pahlawan (X1.6) 0,866
- d) Aktivitas Budaya (X1.7) 0,824

Penamaan faktor 1 diambil dari dua indikator dengan nilai *loading* tertinggi, yaitu Tugu Pahlawan (X1.6) dan indikator Aktivitas Budaya (X1.7). Faktor tersebut memiliki hubungan terbesar terhadap Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Berkunjung di Desa Wisata Penglipuran, Bangli, Bali dengan *eigenvalues* sebesar 5,315 dan mampu menjelaskan sebanyak 29,529% model variasi.

2) Faktor 2 (Pemandangan)

Berikut merupakan indikator yang termasuk dalam faktor 2:

- a) Pemandangan Desa (X1.1) 0,793
- b) Hutan Bambu (X1.2) 0,854
- c) Parkir (X3.3) 0,724
- d) Keamanan (X3.4) 0,793

Penamaan faktor 2 diambil dari dua indikator dengan nilai *loading* tertinggi yaitu indikator Pemandangan Desa (X1.1) dan Hutan Bambu (X1.2). Faktor tersebut memiliki korelasi terbesar terhadap Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Berkunjung di Desa Wisata Penglipuran, Bangli, Bali dengan *eigenvalues* sebesar 2,690 dan mampu menjelaskan sebanyak 14,943% model variasi.

3) Faktor 3 (Akses dan Komunikasi)

Berikut merupakan indikator yang termasuk dalam faktor 3:

- a) Akses Jalan Menuju Lokasi (X2.1) 0,686
- b) Akses Kendaraan (X2.2) 0,818
- c) Ketersediaan Jaringan dan Komunikasi (X2.3) 0,656
- d) Sosial Media (X4.4) 0,566

Penamaan faktor 3 diambil dari nama baru yang dapat mewakili variabel-variabel yang menjadi anggotanya (Laihad dkk, 2019: 537). Faktor ini memiliki korelasi terbesar terhadap Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Berkunjung di Desa Wisata Penglipuran, Bangli, Bali dengan *eigenvalues* sebesar 2,322 dan mampu menjelaskan sebanyak 12,898% model variasi.

4) Faktor 4 (Pelayanan)

Berikut merupakan indikator yang termasuk dalam faktor 4:

- a) Penginapan (Homestay) (X3.0) 0,624
- b) Penanganan Keluhan (X4.2) 0,848
- c) Informasi (X4.3) 0,726

Penamaan faktor 4 diambil dari dua faktor dengan nilai *loading* tertinggi yaitu indikator Penanganan Keluhan (X4.2). Faktor ini memiliki korelasi terbesar terhadap Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Berkunjung di Desa Wisata Penglipuran, Bangli, Bali dengan *eigenvalues* sebesar 1,310 dan mampu menjelaskan sebanyak 7,280% model variasi.

5) Faktor 5 (Suvenir)

Berikut merupakan indikator yang termasuk dalam faktor 5:

- a) Warung Makan (X3.5) 0,587
- b) Minuman Khas Loloh Cem-Cem (X3.6) 0,686
- c) Suvenir yang dijual (X3.7) 0,816

Penamaan faktor 5 diambil dari satu faktor dengan nilai *loading* tertinggi yaitu suvenir yang dijual (X3.7). Faktor ini memiliki korelasi terbesar terhadap Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Berkunjung di Desa Wisata Penglipuran, Bangli, Bali dengan *eigenvalues* sebesar 1,223 dan mampu menjelaskan sebanyak 6,793% model variasi.

4. Uji Ketepatan Model

Uji ketepatan model merupakan tahap terakhir yang dilakukan dalam analisis faktor. Dalam pengujian ini, metode yang digunakan yaitu *Principal Component Analysis* dengan melihat besarnya nilai residual yang terbentuk. Berdasarkan perhitungan. Dari tabel *Reproduce Correlation* (Lampiran 6), diketahui terdapat 47% atau sebanyak 73 residual yang didapatkan dengan hasil signifikansi lebih besar dari 0,05. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa penelitian ini dapat diterima ketepatan model sebesar 53% dengan tingkat kesalahan 0,05.

Kesimpulan

Berdasarkan proses analisis yang telah dilakukan terkait Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Berkunjung di Desa Wisata Penglipuran, Bangli, Bali, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan proses faktoring dan rotasi, diperoleh 5 faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan berkunjung di Desa Wisata Penglipuran, Bangli, Bali. Penamaan masing-masing faktor dilihat dari nilai *loading* yang dimiliki oleh indikator yang termasuk kedalam anggotanya. Faktor-faktor tersebut yaitu:
 - a) Faktor 1 (Atraksi Wisata)

Penamaan faktor 1 diambil dari dua indikator dengan nilai *loading* tertinggi, yaitu Tugu Pahlawan (X1.6) dan indikator Aktivitas Budaya (X1.7). Faktor tersebut memiliki hubungan terbesar terhadap Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Berkunjung di Desa Wisata Penglipuran, Bangli, Bali dengan *eigenvalues* sebesar 5,315 dan mampu menjelaskan sebanyak 29,529% model variasi.
 - b) Faktor 2 (Pemandangan Hutan Bambu)

Penamaan faktor 2 diambil dari dua indikator dengan nilai *loading* tertinggi yaitu indikator Hutan Bambu (X1.2). Faktor tersebut memiliki korelasi terbesar terhadap Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Berkunjung di Desa Wisata Penglipuran, Bangli, Bali dengan *eigenvalues* sebesar 2,690 dan mampu menjelaskan sebanyak 14,943% model variasi.
 - c) Faktor 3 (Akses Kendaraan)

Penamaan faktor 3 diambil dari dua faktor dengan nilai *loading* tertinggi yaitu Akses Kendaraan (X2.2). Faktor ini memiliki korelasi terbesar terhadap Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Berkunjung di Desa Wisata Penglipuran, Bangli, Bali dengan *eigenvalues* sebesar 2,322 dan mampu menjelaskan sebanyak 12,898% model variasi.
 - d) Faktor 4 (Pelayanan)

Penamaan faktor 4 diambil dari dua faktor dengan nilai *loading* tertinggi yaitu indikator Penanganan Keluhan (X4.2). Faktor ini memiliki korelasi terbesar terhadap Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Berkunjung di Desa Wisata Penglipuran, Bangli, Bali dengan *eigenvalues* sebesar 1,310 dan mampu menjelaskan sebanyak 7,280% model variasi.
 - e) Faktor 5 (Suvenir)

Penamaan faktor 5 diambil dari satu faktor dengan nilai *loading* tertinggi yaitu suvenir yang dijual (X3.7). Faktor ini memiliki korelasi terbesar terhadap Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Berkunjung di Desa Wisata Penglipuran, Bangli,

Bali dengan *eigenvalues* sebesar 1,223 dan mampu menjelaskan sebanyak 6,793% model variasi.

2. Setelah dilakukan analisis faktor, dapat diketahui faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan wisatawan berkunjung di Desa Wisata Penglipuran adalah Atraksi Wisata yang memiliki nilai *eigenvalues* sebesar 5,315 dan mampu menjelaskan 29,529% model variasi.
3. Penelitian ini dapat diterima dengan nilai ketepatan model 53% dengan signifikansi lebih kecil dari 0,05.

Daftar Pustaka

- Laihad, R. A., Lengkong, V. P., & Saerang, R. T. (2019). Analisis Faktor-faktor yang Menyebabkan Resistensi Dalam Proses Perubahan Organisasi Di Otoritas JASA Keuangan Sulawesi Utara, Gorontalo dan Maluku Utara di Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(1).
- Prasetyo, A. (2016). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Wisatawan Dalam Berkunjung ke Obyek Wisata Waduk Gajah Mungkur Wonogiri. *Sosialitas; Jurnal Ilmiah Pend. Sos. Ant*, 6(2).
- Sudibya, B. (2018). Wisata Desa dan Desa Wisata. *Jurnal Bappeda Litbang*, 1(1)
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Utama dan Mahadewi. (2012). *Metodologi Penelitian Pariwisata & Perhotelan*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Utama, I. G. B. R. (2016). *Metodologi*
- Utama, I. G. B. R. (2017). *Pemasaran Pariwisata*
- Yesika. 2018. Perbandingan Minat Berkunjung Wisatawan Domestik dan Mancanegara Pada Ekowisata Berbasis Kemasyarakatan Gunung Api Purba Ngelangeran, Gunung Kidul. *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.