

Submitted 10th July 2020

Accepted 5rd December 2020

PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS HOMESTAY CANGGU TERHADAP KEPUASAN BACKPACKER

I Nyoman Sudiarta¹, I Gusti Ayu Eka Suwintari²

Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional

Email: sud.spbi@gmail.com

ABSTRAK

Pariwisata adalah bisnis yang memiliki banyak dampak positif terhadap munculnya bisnis lain, salah satunya akomodasi dalam bentuk homestay. Homestay di Canggu menjadi tempat favorit wisatawan selama berkunjung ke Bali. Potensi ini harus dijaga agar dapat meningkatkan jumlah orang yang tertarik untuk akomodasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan dan fasilitas yang disediakan oleh sebuah homestay di Canggu Bali. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif menggunakan program SPSS dengan beberapa metode analisis regresi linear. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa fasilitas dan layanan berpengaruh pada variabel kepuasan backpacker secara bersamaan dengan nilai penentuan 65,4% yang berpengaruh pada kepuasan backpacker dan sisanya (34,6%) adalah faktor lain yang tidak diperiksa.

Kata Kunci: Pengaruh Layanan; Pengaruh Fasilitas; Kepuasan Backpacker

ABSTRACT

Tourism is a business that has many positive impacts on the emergence of other businesses, one of which is accommodation in the form of a homestay. Homestay in Canggu is favourite place tourists during their visit to Bali. This potential must be maintained in order to increase the number of interested people in accommodation. This study aims to determine how the influence of the quality of services and facilities provided by a homestay in Canggu Bali. The analysis technique used is quantitative analysis using SPSS program with multiple linear regression analysis method. The results of this analysis indicate that the facilities and services have an effect on the backpacker satisfaction variable simultaneously with a determination value of 65.4% which has an effect on backpacker satisfaction and the rest (34.6%) are other factors not examined.

Keywords: *Effect of Facilities; Effect of Services; Backpacker Satisfaction*

PENDAHULUAN

Pada akhir-akhir ini, fenomena pelancong dari kalangan millennial sudah mewarnai pariwisata dunia, salah satunya di Bali. Kontribusi mereka di sector pariwisata cukup besar, sehingga menghasilkan profit miliaran pertahun (Foot & Stoffman, 1998; Wearing, Wearing, & McDonald, 2010). Wisatawan dari kalangan millennial umumnya suka menjelajahi banyak destinasi wisata dengan tujuan utama

untuk mencari informasi dan pengalaman yang lebih banyak (Benckendorff, Moscardo, & Pendergast, 2010). Menurut Howe dan Strauss (2000), wisatawan millennial atau yang identik dengan *Backpacker traveller* biasanya melakukan bepergian untuk mendapatkan pengalaman berbeda. Menurut Brustein (2005), mereka juga dikenal sebagai generasi yang haus pengalaman dan anti-ketinggalan zaman. Generasi millennial juga dikenal sebagai pembelanja yang cerdas (Euromonitor International, 2015:19), generasi yang selektif dan menaruh perhatian besar pada merek, kesenangan, teman dan budaya digital (Benckendorff, Moscardo, & Pendergast, 2010:5).

Backpacker traveller yang memiliki budget lebih rendah daripada wisatawan lainnya dan cenderung lebih cermat dalam mengatur pengeluaran biaya, oleh karena itu biaya akomodasi yang murah menjadi pilihan wajib bagi wisatawan *backpackers*. Namun demikian, meskipun budget berlibur wisatawan *backpackers* lebih rendah dibanding dengan wisatawan lainnya, wisatawan *backpackers* memiliki rentang berlibur lebih lama serta memiliki destinasi wisata dan negara yang jauh lebih banyak (Hecht & Martin, 2006). Maoz (2007:45) mendefinisikan *backpacker* sebagai wisatawan mandiri yang berkunjung ke banyak tempat tujuan wisata dan mempunyai rencana perjalanan yang fleksibel. *Backpacker* mencari pengalaman dengan mengikuti cara hidup penduduk lokal, berusaha terlihat lokal, dan kunci motivasi mereka adalah bertemu banyak orang. Fenomena di atas kemudian dimanfaatkan oleh pemerintah melalui Kementerian Pariwisata untuk memprioritaskan pembangunan *digital tourism* dan *air accesability* untuk meningkatkan peluang kunjungan wisatawan dan *homestay* untuk pelaku wisata, pelancong yang sebagian besar millennial. Dengan demikian, pemerintah telah menetapkan tiga program pembangunan pariwisata Indonesia teratas yaitu *digital tourism*, *homestay* dan *air accesability* di kawasan wisata Banyuwangi, Makassar dan Bali (Purnama Sari dkk, 2017).

Pada kawasan desa wisata, *homestay* sebagai akomodasi wisata masih memiliki posisi strategis bagi peminat *low cost tourism*. Menurut Meila dkk (2017), kunjungan tamu *Homestay* pada tahun 2016 justru meningkat 5% dari pada tahun sebelumnya. Menurut Purnama Sari dkk (2017), pada tahun 2017 di Bali sudah terbangun 201 *homestay*. Salah satunya terdapat di Kabupaten Badung 72 buah, Kabupaten Gianyar 72, dan Kabupaten Karangasem terdapat 72 buah. Dengan demikian, agar peluang massifnya perkembangan perjalanan yang dilakukan oleh *backpacker traveller* di Bali yang cenderung menggunakan akomodasi *homestay*, diperlukan penataan fasilitas dan kualitas layanan yang berkualitas. Menurut Yazid (2015:136) fasilitas merupakan bagian dari bukti fisik jasa, karena sifatnya hanya untuk mempermudah tamu dalam melakukan suatu aktivitas. Dengan demikian, fasilitas menjadi salah satu pertimbangan tamu dalam menentukan pilihannya.

Sulistiono (2010), dalam penelitiannya yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Keputusan menginap. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2) dan Lokasi (X3) terhadap keputusan menginap (Y) di Hotel Spondol Indah. Populasi dalam penelitian ini adalah semua tamu atau pengunjung yang pernah menggunakan jasa penginapan pada Hotel Spondol Indah yaitu berjumlah 80 pengunjung. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *systematic sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, angket atau kuesioner dan studi kepustakaan. Metode analisis yang

digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda Analisis ini mencakup: validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis melalui uji t dan F, dan analisis koefisien determinasi (R^2). Dari analisis tersebut diperoleh analisis regresi: $Y = 0,308 X_1 + 0,284 X_2 + 0,303 X_3$. Berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa variabel keputusan menginap (Y), kualitas pelayanan (X_1) fasilitas (X_2) dan Lokasi (X_3) diuji menggunakan uji t menunjukkan bahwa ketiga variabel independen secara signifikan mempengaruhi keputusan menginap sebagai variabel dependen. Kemudian melalui uji F menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi yang tepat untuk menguji variabel keputusan menginap. Angka Adjusted R square sebesar 0,473 menunjukkan bahwa bahwa 47,3 persen variabel keputusan menginap dapat dijelaskan melalui ketiga variabel independen dalam persamaan regresi. Sedangkan sisanya 52,7 persen dijelaskan oleh variabel lain diluar ketiga variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Penelitian ini memiliki persamaan dalam penggunaan variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pelanggan, teknik pengumpulan data yaitu kuesioner, serta validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis melalui uji t dan F, dan analisis koefisien determinasi (R^2). Sedangkan perbedaannya ada dalam metode penelitian, jumlah variabel independen, variabel dependen dan lokasi penelitian.

Penelitian sejenis dilakukan oleh Rahman (2013), dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Persepsi Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen. Adapun teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah accidental sampling dengan banyaknya sampel 120 responden. Sementara teknik pengumpulan data melalui kuesioner dan wawancara dengan analisis data menggunakan analisis regresi berganda. Secara nyata adanya pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, persepsi harga, dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji secara parsial diperoleh thitung untuk variabel kualitas pelayanan sebesar -2,673 dengan signifikansi 0,009, untuk variabel fasilitas diperoleh thitung sebesar -2,526 dengan signifikansi 0,013 untuk variabel persepsi harga diperoleh thitung sebesar 18,472 dengan signifikansi 0,000 dan untuk variabel lokasi diperoleh thitung sebesar 10,219 dengan signifikansi 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan, fasilitas, persepsi harga, dan lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Penelitian terdahulu oleh Rahman memiliki persamaan dalam penggunaan variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan pelanggan, penggunaan teknik pengumpulan data yaitu kuesioner, serta teknik analisis data meliputi analisis regresi linear berganda. Sedangkan perbedaannya ada pada jumlah variabel independen, teknik pengambilan sampel dan data, serta lokasi yang diteliti.

Kariyana (2014), penelitian dengan judul Analisis kualitas pelayanan *room attendant* terhadap tingkat kepuasan wisatawan di Bali Mandira Beach Resort and Spa Legian Bali. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan observasi, wawancara, dan kuesioner. Teknik penentuan informan menggunakan *purposive sampling*, informan yang diambil adalah *Executive Housekeeper*, dan teknik penentuan sampel memakai quota sampling yang mengambil 75 responden. Dalam pengambilan sampel dilakukan dengan cara *accidental sampling*. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif kualitatif dan kuantitatif dengan pendekatan analisis skala likert dan *importance analysis* dengan menggunakan diagram kartesius. Hasil dari

penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian yang mempengaruhi kepuasan wisatawan untuk keseluruhan faktor sebesar 90,35 persen yang artinya wisatawan puas dengan pelayanan *room attendant* keseluruhan.

Disamping fasilitas sebuah akomodasi, kualitas sebuah layanan juga sangat berperan penting perusahaan bidang jasa. Menurut Tjiptono (2008:59), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan tamu dan kualitas layanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan tamu. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan, akan menyebabkan semakin tingginya tingkat kepuasan tamu. Menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2011:157) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi tamu. Sehubungan dengan hal tersebut, Tjiptono (2011:59) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan tamu.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat kualitas layanan dan fasilitas yang diberikan *homestay* di Canggu Kuta Utara Badung Bali, sehingga capaian dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah fasilitas dan kualitas layanan menjadi pertimbangan untuk wisatawan *backpacker* dalam memilih akomodasi di Canggu. Sebagai proses menjadi jawaban dari pernyataan tersebut, kajian ini diberi judul Pengaruh Pelayanan dan fasilitas *Homestay* Canggu Terhadap Kepuasan *Backpacker*.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a) Bagaimanakah pengaruh layanan *Homestay* Canggu terhadap kepuasan *backpacker*?
- b) Bagaimanakah pengaruh fasilitas *Homestay* Canggu terhadap kepuasan *backpacker*?
- c) Bagaimanakah persepsi wisatawan *backpacker* yang menginap di *Homestay* Canggu?

Tujuan penulisan artikel ini adalah untuk mengetahui pengaruh layanan, fasilitas dan persepsi wisatawan *backpacker* yang menginap di *Homestay* Canggu.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di *Homestay* Canggu Bali di Kuta Utara Kabupaten Badung, Provinsi Bali. Periode penelitian akan dilaksanakan pada bulan Juli – Desember 2020. Subjek penelitian yang ditentukan adalah masyarakat lokal dan wisatawan *backpacker* yang berada di daerah Canggu. Adapun lokasi penelitian dipilih dengan pertimbangan daerah Canggu merupakan daerah wisata yang sama-sama sudah terkenal dan berkembang relative cepat.

Penelitian ini menggunakan *Insidental Sampling*, yakni teknik penentuan sampel berdasarkan ketidaksengajaan, karena posisi informan bergerak, seperti para wisatawan yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti. Selain mengadakan wawancara dengan masyarakat, peneliti juga melakukan wawancara dengan wisatawan, dengan penentuan sampelnya model *Sampling Kuota*, yakni teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai cirri-ciri tertentu sampai (kuota) yang diinginkan (Sugiyono, 2009) Karena keterbatasan waktu dan dampak

dari pandemic covid-19 yang membatasi jumlah pengambilan sampel agar tidak mengganggu jalannya operasional *homestay*, penelitian ini mengambil 50 responden dengan menggunakan teknik *Quota sampling*. *Quota sampling* adalah teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang didasarkan atas jumlah yang ditentukan oleh peneliti (Pantiyasa, 2013).

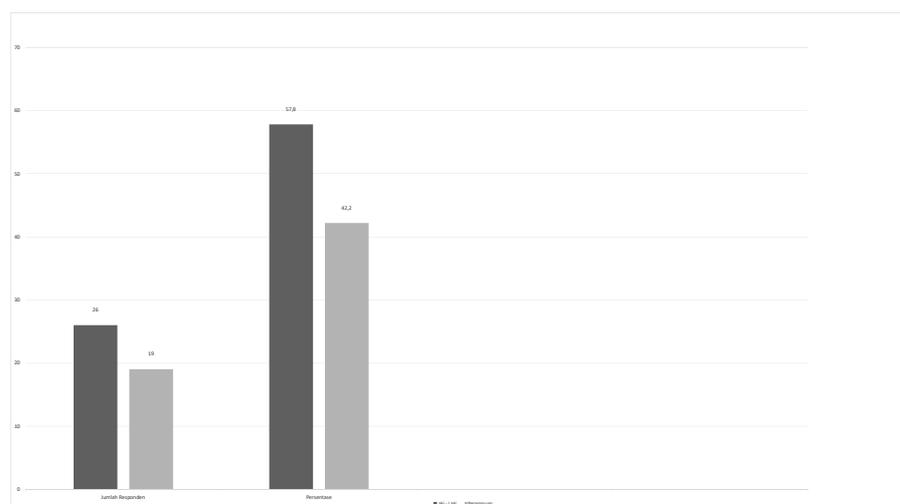
Dalam penelitian ini, instrumen penelitian yang digunakan berupa alat bantu daftar pertanyaan dan angket. Adapun angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan jenis pertanyaan tertutup sudah menyediakan jawaban sehingga responden hanya menjawab dengan cara melingkari (O), mencentang (V) dan menyilang (X) atau memindahkan jawaban yang paling benar (tepat) dalam kotak jawaban yang telah disediakan (Kusmayadi & Sugiarto, 2000:88) (Saragih, 2009:32). Selain itu penelitian menggunakan kuesioner dengan daftar pertanyaan terstruktur harus disesuaikan dengan topik penelitian sebagai pedoman dalam proses wawancara kepada informan. Instrumen berupa kuesioner disebarkan kepada responden yaitu wisatawan yang menginap *Homestay* Canggü.

Dalam penelitian ini digunakan Uji asumsi klasik digunakan sebagai syarat dalam menggunakan model regresi agar hasil regresi yang diperoleh merupakan estimasi yang tepat. Beberapa uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini antara lain yaitu: Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, dan Uji Heterokiditas. Dalam penelitian ini juga digunakan Regresi linier berganda merupakan pengukuran pengaruh variabel yang melibatkan lebih dari satu variabel bebas ($X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$), disebut linier karena setiap estimasi atas nilai diharapkan mengalami peningkatan atau penurunan mengikuti garis lurus. Analisis ini berfungsi untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Sehingga dapat diketahui variabel mana yang berpengaruh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan jenis kelamin maka karakteristik responden diklasifikasikan ke dalam 2 kelompok yaitu laki-laki dan perempuan seperti yang terlihat pada Gambar 1:

Gambar 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Berdasarkan Gambar5.1 menunjukkan bahwa lebih dari setengah responden adalah laki-laki sebanyak 26 orang (57,8%), sedangkan sisanya sebesar 42,2% responden berjenis kelamin perempuan.

A. Pengujian Instrumen Uji Validitas

Untuk mengetahui pernyataan-pernyataan dalam kuesioner bersifat valid, dilakukan pengujian validitas dengan menggunakan program SPSS. Suatu kuesioner dikatakan valid jika masing-masing pernyataan dalam kuesioner tersebut mampu mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Untuk melakukan pengujian validitas pada masing-masing pernyataan digunakan analisis *item*, yaitu mengkorelasikan skor tiap *item* dengan skor total *item*. Nilai korelasi antar skor *item* dengan total *item* kemudian dibandingkan dengan r tabel. Jika korelasi *item* dengan skor total *item* lebih besar dibandingkan r tabel (0,361), maka instrumen penelitian tersebut dikatakan valid (Sugiyono, 2014). Pada tabel 1 dapat dilihat hasil uji validitas untuk setiap item pernyataan dari kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

<i>Variabel</i>	<i>Item Pernyataan</i>	<i>Pearson Correlation</i>
Fasilitas	Pernyataan 1	0,810
	Pernyataan 2	0,832
	Pernyataan 3	0,806
	Pernyataan 4	0,853
	Pernyataan 5	0,789
	Pernyataan 6	0,779
	Pernyataan 7	0,850
	Pernyataan 8	0,792
	Pernyataan 9	0,585
Kualitas Pelayanan	Pernyataan 1	0,743
	Pernyataan 2	0,692
	Pernyataan 3	0,700
Kualitas Pelayanan	Pernyataan 4	0,732
	Pernyataan 5	0,621
	Pernyataan 6	0,754
	Pernyataan 7	0,592
	Pernyataan 8	0,679
	Pernyataan 9	0,765
	Pernyataan 10	0,697
	Pernyataan 11	0,669
	Pernyataan 12	0,627
	Pernyataan 13	0,639
	Pernyataan 14	0,709
	Pernyataan 15	0,559
	Pernyataan 1	0,700
	Pernyataan 2	0,748
	Pernyataan 3	0,763

<i>Variabel</i>	<i>Item Pernyataan</i>	<i>Pearson Correlation</i>
Kepuasan	Pernyataan 4	0,880
	Pernyataan 5	0,716
	Pernyataan 6	0,702
	Pernyataan 7	0,516
	Pernyataan 8	0,673
	Pernyataan 9	0,596

Berdasarkan hasil pengujian validitas instrumen, ditemukan seluruh item pernyataan yang digunakan telah valid karena nilai r_{hitung} dari masing-masing item lebih dari 0,361 (r_{tabel}). Sesuai hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan telah valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien $alpha$ (α) dari *cronbach's alpha*. Jika diperoleh nilai $alpha$ (α) lebih besar dari 0,60 maka kuisisioner tersebut dinyatakan reliabel. Namun, Jika diperoleh nilai $alpha$ (α) lebih kecil dari 0,60 maka kuisisioner tersebut dinyatakan tidak reliabel. (Ghozali, 2013). Berikut hasil dari uji reliabilitas penelitian ini:

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

<i>Variabel</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of items</i>
Fasilitas	0,924	9
Pelayanan	0,915	15
Kepuasan Backpacker	0,869	9

Berdasarkan tabel di atas, didapatkan nilai $alpha$ (α) masing-masing variabel pada kuesioner penelitian ini sebesar lebih besar dari batas minimal 0,60. Sehingga kuesioner penelitian ini dapat dinilai reliabel.

B. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik (uji normalitas, heteroskedastisitas dan multikolinieritas) dilakukan untuk menguji ada tidaknya penyimpangan (kesalahan) pada persamaan regresi yang digunakan. Uji asumsi klasik melalui 3 tahap uji sebagai berikut:

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2013). Uji ini dapat dilakukan melalui analisis *one-sample Kolmogorov-Smirnov* dengan melihat tingkat signifikansinya. Jika tingkat signifikansi berada di atas 0,05 maka variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian berdistribusi normal. Berikut hasil uji normalitas penelitian ini:

Tabel 3 Hasil Uji Normalitas

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	
	<i>Unstandardized Residual</i>
<i>N</i>	45
<i>Test Statistics</i>	0,588
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	0,879

Dari hasil tabel di atas menunjukkan hasil uji normalitas yaitu taraf signifikansi variabel sebesar 0,879 (lebih besar dari 0,05). Artinya, residual dari model dalam penelitian ini sudah terdistribusi normal.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2013). Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan uji *Glejser*. Jika variabel independen secara signifikan tidak mempengaruhi nilai absolut residual variabel dependen, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji *Glejser* penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	t	Sig.
X1	0,323	0,748
X2	-0,312	0,757

Dari hasil yang ditunjukkan pada tabel di atas, nilai signifikan seluruh variabel independen lebih besar dari 0,05 sehingga dapat dikatakan seluruh variabel independen tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap nilai absolut residual dari variabel dependen. maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antara sesama variabel independen lainnya sama dengan nol. Multikolinearitas dapat dilihat dari (1) nilai *tolerance* dan lawannya, (2) *variance inflation factor* (VIF). *Cut off* yang umumnya dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance* $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai VIF ≥ 10 (Ghozali, 2013).

Tabel 5 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
X1	0,562	1,781
X2	0,562	1,781

Dari hasil tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *tolerance* kedua variabel independen lebih dari 0,10 dan nilai *VIF* kurang dari 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen tidak terdeteksi memiliki multikolinearitas atau tidak berkorelasi.

C. Uji Regresi Linear Berganda

Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dengan uji interaksi dalam penghitungan statistiknya. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepuasan *Backpacker* sedangkan variabel independennya adalah Fasilitas dan Pelayanan. Dari hasil uji regresi linier berganda di dapat persamaan regresi sebagai berikut:

$$\text{Kepuasan Backpacker} = 1,109 + 0,245 \text{ Fasilitas} + 0,381 \text{ Kualitas Pelayanan}$$

D. Analisis Determinasi

Uji R^2 atau uji determinasi merupakan suatu ukuran yang penting dalam regresi, karena dapat menginformasikan baik atau tidaknya model regresi yang terestimasi, atau dengan kata lain angka tersebut dapat mengukur seberapa

dekatkan garis regresi yang terestimasi dengan data sesungguhnya. Nilai koefisien determinasi (R^2) ini mencerminkan seberapa besar variasi dari variabel terikat Y dapat diterangkan oleh variabel bebas X. Hasil uji determinasi (R^2) pada tabel 6 berikut:

Tabel 6 Hasil Uji Determinasi (R^2)

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0,818	0,670	0,654	3,76370

Berdasarkan tabel 5.7 di atas diperoleh angka R^2 sebesar 0,670 atau (67,0%). Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh Fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap Kepuasan *Backpacker* sebesar 65,4%. Dengan kata lain variabel Kepuasan *Backpacker* dapat dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel Fasilitas dan kualitas pelayanan sebesar 65,4%, sedangkan sisanya sebesar 34,6% dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

E. Uji Signifikansi Simultan dan Uji Kelayakan Model atau Uji F Test

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimaksudkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan menggunakan *significance level* 0,05 ($\alpha=5\%$) dengan nilai signifikan $\leq 0,05$ maka hipotesis diterima. Berikut hasil dari uji F test sebagai berikut:

Tabel 7 Hasil Uji Sumultan (Uji-F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1207.364	2	603.682	42.617	0.000 ^b
Residual	594.947	42	14.165		
Total	1802.311	44			

Berdasarkan hasil signifikan di atas menunjukkan nilai 0,000 dan kurang dari 0,05. Sehingga model regresi ini dapat digunakan untuk memprediksi Kepuasan *Backpacker* (model ini layak digunakan), dan atau dapat dinyatakan bahwa Fasilitas dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap Kepuasan *Backpacker*. Dengan demikian, hipotesis pada H_3 , yaitu “Fasilitas (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh positif terhadap Kepuasan *Backpacker* (Y) secara simultan” diterima.

F. Uji Signifikansi Parameter Individual atau Uji t Statistik

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Pengujian dilakukan menggunakan *significance level* 0,05 ($\alpha=5\%$) dengan nilai signifikan $\leq 0,05$ maka hipotesis diterima. Berikut hasil dari uji t statistik sebagai berikut:

Tabel 8 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partia l	Part

	(Constant)	1.109	1.992		0.557	0.580			
1	X1 Fasilitas	0.245	0.102	0.285	2.405	0.021	0.683	0.348	0.213
	X2 ServQual	0.381	0.075	0.602	5.087	0.000	0.790	0.617	0.451

Uji antar masing-masing variabel bebas dengan variabel terikat menunjukkan hasil sebagai berikut:

a. Fasilitas

Variabel ini menunjukkan nilai koefisien parameter sebesar 0,245 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,021 (lebih kecil dari *alpha* 0,05). Artinya variabel Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan *Backpacker*. Sehingga dapat dinyatakan bahwa hipotesis H₁ yaitu “Fasilitas berpengaruh positif terhadap Kepuasan *Backpacker*”, diterima.

b. Kualitas Pelayanan

Variabel ini menunjukkan nilai koefisien parameter sebesar 0,381 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 (lebih kecil dari *alpha* 0,05). Artinya variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan *Backpacker* secara signifikan. Sehingga dapat dinyatakan bahwa hipotesis H₂ yaitu Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan *Backpacker*, diterima.

PEMBAHASAN

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan *Backpacker*

Hipotesis variabel Fasilitas berpengaruh positif terhadap Kepuasan *Backpacker* secara signifikan (H₁), ditemukan diterima. Hal ini dapat dilihat pada tabel 5.9 dimana variabel Fasilitas memiliki tingkat signifikansi 0,021 yang lebih kecil dari *alpha* 0,05 yang artinya Fasilitas memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan *Backpacker* adapun indikator fasilitas yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan *backpacker* yaitu sarana yang tersedia sangat lengkap ini berarti *homestay* yang ada di daerah Canggu sudah memberikan sarana prasarana yang sudah setara dengan hotel, sehingga tamu yang tinggal di *homestay* lebih merasa nyaman dan mendapatkan kepuasan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan *Backpacker*

Hasil uji regresi variabel Pelayanan yaitu Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan *Backpacker* secara signifikan menunjukkan H₂ terbukti. Hal ini dapat dilihat pada tabel 5.9 dimana variabel Kualitas Pelayanan memiliki tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari *alpha* 0,05 yang berarti X₂ terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan *Backpacker*. Tjiptono (2011:59) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan tamu. Disisi lain Stemvelt (2004:210) mengemukakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu persepsi tentang revolusi kualitas secara menyeluruh yang terpikirkan dan menjadi suatu gagasan yang harus dirumuskan agar penerapannya dapat dievaluasi, untuk menjadi suatu proses yang dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi kepuasan tamu. Dalam penelitian ini dari hasil kuisisioner yang paling memberikan kepuasan kepada tamu adalah karyawan mengenakan uniform sesuai dengan budaya Bali yang rapi dan menarik, ini berarti *backpacker* selain mencari hiburan dan pengalaman mereka juga sangat senang melihat budaya

Bali secara tidak langsung dimana seluruh karyawan menggunakan pakaian sesuai dengan budaya Bali yang memberikan makna bahwa Bali memiliki keragaman budaya yang membuat wisatawan merasa nyaman dan mendapatkan kepuasan.

Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan *Backpacker*

Hipotesis H₃ yang merupakan Fasilitas dan Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan *Backpacker* secara simultan menunjukkan hasil positif sehingga dapat disimpulkan bahwa Fasilitas dan Pelayanan terbukti mempengaruhi Kepuasan *Backpacker*. Berdasarkan hasil yang didapatkan dalam Tabel *Model Summary* dalam Lampiran 5, ditemukan bahwa sebesar 67,0% faktor yang mempengaruhi Kepuasan *Backpacker* adalah faktor pemberian Fasilitas dan Pelayanan. Sisanya adalah faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Dengan hasil yang cukup besar di atas membuktikan bahwa Fasilitas dan Pelayanan dapat menunjang Kepuasan *Backpacker*. Kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, fasilitas merupakan sebuah perangkat untuk memberikan kenyamanan. Dalam penelitian ini menyatakan sesuatu yang dianggap berbeda bagi wisatawan *backpacker* yang tinggal di *homestay*, mereka mendapatkan kepuasan terhadap fasilitas yang disediakan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan *backpacker* ini berarti mereka datang ke Bali dan menginap di *homestay* lebih cenderung untuk menikmati fasilitas dan daya tarik wisata yang ada di Bali khususnya daerah Canggu.

SIMPULAN

Dari hasil penghitungan dan analisis yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa; a) Fasilitas berpengaruh pada variabel kepuasan *backpacker* secara signifikan dengan nilai signifikansi 0,021 yang lebih kecil dari *alpha* 0,05. Indikator fasilitas yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan *backpacker* yaitu sarana yang tersedia sangat lengkap. b) Pelayanan berpengaruh pada variabel kepuasan *backpacker* secara signifikan dengan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari *alpha* 0,05. Salah satu indikator karyawan mengenakan *uniform* sesuai dengan budaya Bali yang rapi dan menarik. c) Fasilitas dan pelayanan berpengaruh pada variabel kepuasan *backpacker* secara simultan dengan nilai determinasi sebesar 65,4% yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan *backpacker* dan sisanya (34,6%) adalah faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Indikatornya yaitu fasilitas yang disediakan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan *backpacker*.

Adapun saran yang bisa diberikan oleh peneliti adalah hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Fasilitas dan Pelayanan merupakan beberapa variabel bebas yang mempengaruhi variabel Kepuasan *Backpacker* (65,4%). Hal tersebut berarti masih terdapat banyak variabel bebas lain yang bisa mempengaruhi Kepuasan *Backpacker*. Oleh karena itu, untuk penelitian-penelitian berikutnya yang ingin menguji Kepuasan *Backpacker* diharapkan menggunakan variabel bebas yang belum digunakan dalam penelitian ini seperti kemudahan akses dan kenyamanan. Pihak pengelola dapat mempertimbangkan Fasilitas yang terstandarisasi dan unik sehingga mampu memberikan kesan yang baik terutama aksesoris Bali dan memberikan dampak terkait bertumbuhnya bisnis pariwisata. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan *Backpacker*. Namun jika diujikan secara bersamaan dengan Pelayanan, kedua kompensasi ini berpengaruh terhadap Kepuasan *Backpacker*.

DAFTAR PUSTAKA

- Benckendorff, P., Moscardo, G., & Pendergast, D. (2010). *Tourism and Generation Y*. United Kingdom: CABI Pub.
- Brustein, R. (2005). *Millennial Stages : Essays and Reviews 2001-2005*. New Haven and London: Yale University Press.
- Foot, D. K., & Stoffman, D. (1998). *Boom, Bust and Echo 2000: Profiting from the Demographic Shift in the New Millennium*. Toronto: Macfarlane, Walter & Ross.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hecht, J., & Martin, D. (2006). Backpacking and hostel-picking: an analysis from Canada. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 18(1).
- Howe, N., & Strauss, W. (2000). *Millennials Rising : The Next Great Generation*. New York: Vintage Books.
- Kariyana, I. W. (2014). *Analisis Kualitas Pelayanan Room Attendant Terhadap TingkatKepuasan Wisatawan di Bali Mandira Beach Resort and Spa Legian Bali*. Universitas Udayana.
- Kusmayadi, & Sugiarto, E. (2000). *Metodologi Penelitian Dalam Bidang Kepariwisataaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Maoz, D. (2007). Backpackers' Motivations - The Role Of Culture And Nationality. *Annals of Tourism Research*, 34, 122–140.
- Pantiyasa, I. W. (2013). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Rahman, D. N. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Persepsi Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Pemancingan Ngrembel Asri Gunungpati Semarang*. Universitas Negeri Semarang.
- Stemvelt, R. C. (2004). *Perception of Service Quality*. Massachusetts: Allyn and Bacon.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiono, A. B. (2010). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap keputusan Menginap (Studi Pada Tamu Hotel Srandol Indah Semarang)*. Universitas Diponegoro.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran* (3rd ed.). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wearing, S. L., Wearing, M., & McDonald, M. (2010). Understanding local power and interactional processes in sustainable tourism: exploring village–tour operator relations on the Kokoda Track, Papua New Guinea. *Journal of Sustainable Tourism*, 18(1), 61–76. <https://doi.org/10.1080/09669580903071995>
- Yazid. (2015). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Ekonosia.