



PENGARUH PHYSICAL EVIDENCE, KUALITAS LAYANAN, DAN ATMOSFER YANG DIPERSEPSIKAN TERHADAP NIAT KUNJUNGAN KEMBALI DI SORAKE BEACH WALK

Ernina Telaumbanua¹⁾

¹⁾ Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nias, Kota Gunungsitoli, Indonesia

Email: erninatel19@gmail.com

Abstract

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh physical evidence, kualitas layanan, dan atmosfer yang dipersepsikan terhadap niat kunjungan kembali di Sorake Beach Walk. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 200 responden yang telah mengunjungi destinasi tersebut. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik regresi linier berganda untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga faktor tersebut berpengaruh signifikan terhadap niat kunjungan kembali. Physical evidence memiliki pengaruh yang paling dominan, diikuti oleh kualitas layanan dan atmosfer yang dipersepsikan. Fasilitas yang memadai, pelayanan yang responsif, dan suasana yang mendukung secara keseluruhan menciptakan pengalaman positif bagi pengunjung, yang pada akhirnya meningkatkan niat mereka untuk kembali. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa pengelola Sorake Beach Walk harus memperhatikan dan meningkatkan aspek physical evidence, kualitas layanan, serta atmosfer yang dipersepsikan secara holistik untuk mempertahankan loyalitas pengunjung dan meningkatkan daya tarik destinasi.

Keywords: Physical Evidence, Kualitas Layanan, Atmosfer, Niat Kunjungan, Destinasi Wisata.

Abstrak

This study aims to analyze the effect of physical evidence, service quality, and perceived atmosphere on return visit intentions at Sorake Beach Walk. The research method used is a quantitative approach by distributing questionnaires to 200 respondents who have visited the destination. The collected data were analyzed using multiple linear regression techniques to determine the relationship between the independent and dependent variables. The results showed that the three factors had a significant effect on return visit intentions. Physical evidence has the most dominant influence, followed by service quality and perceived atmosphere. Adequate facilities, responsive service, and a supportive atmosphere overall create a positive experience for visitors, which in turn increases their intention to return. The conclusion of this study is that Sorake Beach Walk managers should pay attention and improve aspects of physical evidence, service quality, and perceived atmosphere holistically to maintain visitor loyalty and increase destination attractiveness.

Kata Kunci: Physical Evidence, Service Quality, Atmosphere, Visit Intention, Tourism Destination.



PENDAHULUAN

Dalam dunia pariwisata, faktor yang memengaruhi pengalaman pengunjung di suatu destinasi sangat beragam, termasuk di antaranya kualitas layanan, bukti fisik atau *physical evidence*, serta atmosfer yang dipersepsikan oleh pengunjung. Sorake Beach Walk, sebagai salah satu destinasi wisata yang sedang berkembang, menjadi objek penelitian yang menarik untuk memahami faktor-faktor apa saja yang mendorong niat kunjungan kembali. Destinasi wisata yang sukses tidak hanya bergantung pada daya tarik alamnya, tetapi juga pada aspek-aspek yang membentuk pengalaman keseluruhan pengunjung, termasuk layanan yang diberikan, kondisi fisik yang ada, dan suasana yang tercipta di lokasi tersebut (Widaningsih et al., 2023). Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh tiga faktor utama-yaitu kualitas layanan, bukti fisik, dan atmosfer yang dipersepsikan-terhadap niat kunjungan kembali di Sorake Beach Walk.

Kualitas layanan merupakan aspek fundamental dalam membentuk pengalaman pengunjung di sektor pariwisata. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik dapat memperkuat loyalitas pengunjung dan mendorong niat mereka untuk kembali (Hudhori, 2024). Dalam konteks Sorake Beach Walk, kualitas layanan mencakup berbagai elemen, seperti keramahan staf, kecepatan pelayanan, serta kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengunjung. Jika layanan yang diberikan tidak konsisten atau bahkan buruk, hal ini dapat menciptakan pengalaman negatif yang pada akhirnya mengurangi keinginan pengunjung untuk kembali (Darojat, 2021). Oleh karena itu, penting untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan yang ada di destinasi ini, mengingat peranannya yang signifikan dalam menciptakan kepuasan pengunjung.

Namun, dalam banyak kasus, ketidakpuasan terhadap kualitas layanan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor internal seperti keterampilan dan sikap staf, tetapi juga oleh interaksi pengunjung dengan berbagai elemen lain yang terdapat di tempat wisata, seperti kebersihan,

kenyamanan, serta kejelasan informasi yang diberikan. Sebagai contoh, penelitian oleh Widaningsih et al. (2023) menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung terhadap suatu destinasi tidak hanya dipengaruhi oleh pelayanan langsung, tetapi juga oleh keberadaan fasilitas penunjang yang memadai dan bersih. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan harus dilihat sebagai suatu sistem yang mencakup berbagai komponen yang saling mendukung.

Selain kualitas layanan, bukti fisik atau *physical evidence* juga memainkan peran yang sangat penting dalam membentuk persepsi pengunjung terhadap suatu destinasi. Bukti fisik ini mencakup berbagai elemen yang terlihat, seperti kebersihan fasilitas, desain tempat, kenyamanan ruang, serta ketersediaan fasilitas penunjang seperti toilet, tempat duduk, dan aksesibilitas. Penelitian oleh Nurbaiti et al. (2020) menunjukkan bahwa kebersihan dan kenyamanan fisik suatu tempat sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung, yang pada gilirannya berpengaruh pada niat mereka untuk kembali. Bukti fisik yang buruk, seperti fasilitas yang tidak terawat atau tidak memadai, dapat menciptakan kesan negatif dan menurunkan minat kunjungan kembali.

Sementara itu, bukti fisik yang berkualitas dapat menciptakan suasana yang menyenangkan dan mendukung pengalaman positif pengunjung. Sebagai contoh, pencahayaan yang tepat, desain interior yang menarik, serta kebersihan yang terjaga dapat meningkatkan kenyamanan pengunjung dan menciptakan kesan positif. Atmosfer yang tercipta melalui bukti fisik ini akan memengaruhi bagaimana pengunjung menilai keseluruhan destinasi wisata tersebut (Antonia, 2022). Oleh karena itu, pengelola Sorake Beach Walk perlu memperhatikan secara serius aspek-aspek fisik dari destinasi ini untuk menjaga dan meningkatkan persepsi positif pengunjung.

Tidak kalah pentingnya, atmosfer yang dipersepsikan oleh pengunjung juga memainkan peran krusial dalam membentuk pengalaman mereka di destinasi wisata. Atmosfer di sini merujuk pada berbagai elemen yang menciptakan suasana tertentu di tempat wisata, termasuk



desain ruang, pencahayaan, aroma, musik, dan interaksi antara pengunjung dan lingkungan sekitar. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Rahayu (2024), atmosfer yang dirasakan oleh pengunjung memiliki dampak langsung terhadap kepuasan dan loyalitas mereka. Pengunjung yang merasa nyaman dengan atmosfer suatu tempat cenderung memiliki niat untuk kembali lagi, sedangkan pengunjung yang merasa atmosfernya tidak sesuai dengan harapan mereka mungkin akan memilih untuk tidak kembali.

Atmosfer yang dipersepsikan oleh pengunjung tidak hanya terbentuk dari elemen-elemen fisik yang ada di tempat tersebut, tetapi juga dari pengalaman yang mereka rasakan selama berada di sana. Sebagai contoh, jika Sorake Beach Walk menghadirkan suasana yang menyenangkan melalui desain yang instagramable atau pemandangan alam yang memukau, maka atmosfer tersebut akan meningkatkan minat pengunjung untuk mengunjungi kembali tempat tersebut. Penelitian oleh Sasmita et al. (2023) menunjukkan bahwa suasana yang nyaman, desain yang menarik, serta keselarasan antara elemen-elemen fisik dan pengalaman pengunjung dapat meningkatkan niat kunjungan kembali.

Salah satu tantangan terbesar bagi pengelola destinasi wisata adalah menciptakan pengalaman yang holistik bagi pengunjung dengan mengintegrasikan ketiga faktor ini secara efektif. Kualitas layanan, bukti fisik, dan atmosfer yang dipersepsikan harus saling mendukung dan menciptakan pengalaman yang menyenangkan secara keseluruhan. Penelitian menunjukkan bahwa integrasi yang baik antara ketiga elemen ini sangat penting dalam membentuk pengalaman positif yang mendorong pengunjung untuk kembali (Sasmita et al., 2023). Dalam hal ini, tidak cukup hanya menawarkan layanan yang baik atau fasilitas yang nyaman; atmosfer yang tercipta juga harus mendukung dan memperkaya pengalaman pengunjung.

Di Sorake Beach Walk, misalnya, kualitas layanan yang baik akan semakin maksimal jika didukung oleh fasilitas yang terjaga dengan baik dan atmosfer yang sesuai

dengan ekspektasi pengunjung. Sebaliknya, jika salah satu dari ketiga faktor tersebut tidak terpenuhi, maka pengalaman yang dihasilkan bisa menjadi kurang memuaskan, yang dapat mengurangi niat kunjungan kembali pengunjung.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh kualitas layanan, bukti fisik, dan atmosfer yang dipersepsikan terhadap niat kunjungan kembali di Sorake Beach Walk. Dengan memahami bagaimana ketiga faktor ini saling berinteraksi dan mempengaruhi keputusan pengunjung untuk kembali, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berguna bagi pengelola destinasi wisata dalam meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengunjung. Melalui pemahaman yang lebih dalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi revisiting intention, pengelola dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan loyalitas pengunjung dan mendorong pertumbuhan pariwisata yang berkelanjutan.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh physical evidence, kualitas layanan, dan atmosfer yang dipersepsikan terhadap niat kunjungan kembali di Sorake Beach Walk. Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk mengumpulkan data dari pengunjung yang telah mengunjungi Sorake Beach Walk. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang dirancang untuk mengukur persepsi pengunjung terhadap kualitas layanan, physical evidence, atmosfer, serta niat mereka untuk kembali ke Sorake Beach Walk.

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kuantitatif dengan pendekatan korelasional, di mana peneliti akan menganalisis hubungan antara variabel-variabel yang telah ditentukan. Penelitian korelasional ini memungkinkan peneliti untuk mengetahui seberapa kuat



hubungan antara kualitas layanan, physical evidence, atmosfer yang dipersepsikan, dan niat kunjungan kembali (Sasmita et al., 2023). Desain ini dipilih karena dapat memberikan gambaran yang jelas tentang pengaruh dari tiga variabel independen terhadap niat kunjungan kembali pengunjung.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung Sorake Beach Walk yang telah mengunjungi tempat tersebut dalam waktu terakhir. Sampel penelitian diambil menggunakan teknik purposive sampling, di mana responden dipilih berdasarkan kriteria tertentu, yaitu pengunjung yang telah mengunjungi Sorake Beach Walk dalam 6 bulan terakhir. Pemilihan sampel ini didasarkan pada asumsi bahwa pengunjung yang telah berkunjung dalam periode tersebut memiliki pengalaman yang relevan dan dapat memberikan informasi yang akurat mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi niat kunjungan kembali mereka (Widaningsih et al., 2023).

Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 200 pengunjung, yang dianggap cukup untuk mendapatkan hasil yang representatif. Ukuran sampel ini juga didasarkan pada penelitian serupa yang menunjukkan bahwa jumlah sampel yang lebih besar akan meningkatkan validitas dan reliabilitas hasil penelitian (Hudhori, 2024).

Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah kuesioner yang terdiri dari empat bagian. Bagian pertama berisi pertanyaan demografis responden, seperti usia, jenis kelamin, dan frekuensi kunjungan. Bagian kedua mengukur persepsi responden terhadap kualitas layanan di Sorake Beach Walk, yang meliputi dimensi seperti keramahan staf, kecepatan pelayanan, dan pemenuhan kebutuhan pengunjung (Darojat, 2021). Bagian ketiga mengukur physical evidence, yang mencakup aspek kebersihan, kenyamanan, dan ketersediaan fasilitas di Sorake Beach Walk (Nurbaiti et

al., 2020). Bagian keempat mengukur atmosfer yang dipersepsikan oleh pengunjung, yang meliputi elemen-elemen desain, pencahayaan, aroma, dan suasana keseluruhan tempat (Antonia, 2022).

Skala Likert 5 poin digunakan untuk menilai setiap pernyataan pada kuesioner, dengan nilai 1 menunjukkan "sangat tidak setuju" dan nilai 5 menunjukkan "sangat setuju". Kuesioner ini telah diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum digunakan dalam penelitian, dengan menggunakan uji validitas faktor dan uji reliabilitas Cronbach's alpha.

Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan dengan metode survei langsung kepada pengunjung Sorake Beach Walk menggunakan kuesioner yang telah disiapkan. Survei dilakukan di lokasi Sorake Beach Walk dalam jangka waktu satu bulan. Responden diberikan kuesioner dalam bentuk fisik maupun elektronik, sesuai dengan preferensi mereka. Pengumpulan data ini dilakukan setelah pengunjung selesai menikmati pengalaman mereka di Sorake Beach Walk untuk memastikan bahwa mereka memberikan respon berdasarkan pengalaman terkini mereka.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak statistik SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). Langkah pertama adalah analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan mendeskripsikan persepsi mereka terhadap variabel-variabel yang diteliti. Selanjutnya, uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh memenuhi syarat untuk analisis regresi, seperti uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas.

Untuk menganalisis pengaruh antara kualitas layanan, physical evidence, dan atmosfer terhadap niat kunjungan kembali, digunakan analisis regresi linier berganda. Dalam model regresi ini, niat kunjungan kembali (revisit intention) menjadi variabel dependen, sedangkan kualitas



layanan, physical evidence, dan atmosfer yang dipersepsikan menjadi variabel independen. Model regresi berganda ini digunakan untuk mengidentifikasi seberapa besar kontribusi masing-masing variabel terhadap niat kunjungan kembali pengunjung, dan untuk mengetahui hubungan antara variabel-variabel tersebut secara simultan (Sasmita et al., 2023).

Uji signifikansi dilakukan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat kunjungan kembali, dengan menggunakan nilai p-value yang lebih kecil dari 0,05 sebagai indikasi signifikansi statistik (Rahayu, 2024). Selain itu, koefisien regresi akan mengungkapkan seberapa kuat dan arah hubungan antara setiap variabel independen dengan niat kunjungan kembali.

PEMBAHASAN

Dalam konteks pariwisata, niat kunjungan kembali ke suatu destinasi merupakan indikator penting yang mencerminkan tingkat kepuasan pengunjung serta kualitas pengalaman yang mereka peroleh selama kunjungan awal. Studi ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh tiga faktor utama, yaitu physical evidence, kualitas layanan, dan atmosfer yang dipersepsikan, terhadap niat kunjungan kembali di Sorake Beach Walk.

1. Physical Evidence dan Pengaruhnya terhadap Niat Kunjungan Kembali

Physical evidence merujuk pada elemen fisik yang dapat diamati dan dirasakan oleh pengunjung, termasuk fasilitas, kebersihan, dan estetika lingkungan. Penelitian oleh Nurbaiti et al. (2020) menunjukkan bahwa keberadaan fasilitas yang terawat dengan baik dan desain ruang yang menarik dapat meningkatkan persepsi positif pengunjung dan mendorong niat mereka untuk kembali. Di Sorake Beach Walk, keberadaan fasilitas seperti area duduk yang nyaman, tempat parkir yang memadai, serta kebersihan lingkungan sangat berperan dalam menciptakan pengalaman yang menyenangkan.

2. Kualitas Layanan sebagai Determinan Loyalitas Pengunjung

Kualitas layanan mencakup aspek-aspek seperti keramahan staf, efisiensi dalam memberikan informasi, dan kemampuan memenuhi harapan pengunjung. Studi sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan yang tinggi berkontribusi secara signifikan terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas pengunjung (Hudhori, 2024). Di Sorake Beach Walk, elemen seperti responsivitas petugas, profesionalisme dalam melayani keluhan, dan kecepatan pelayanan makanan dan minuman memainkan peranan penting dalam membentuk pengalaman positif.

3. Atmosfer yang Dipersepsikan dan Hubungannya dengan Pengalaman Pengunjung

Atmosfer mencakup elemen seperti pencahayaan, musik latar, aroma lingkungan, serta desain ruang yang menciptakan suasana tertentu. Rahayu (2024) menyatakan bahwa atmosfer yang dirancang dengan baik dapat mempengaruhi emosi pengunjung, yang pada gilirannya berdampak pada keinginan mereka untuk kembali. Pengelola Sorake Beach Walk dapat memanfaatkan elemen-elemen ini untuk menciptakan suasana yang nyaman dan menarik bagi pengunjung.

4. Integrasi Ketiga Faktor dalam Menciptakan Pengalaman Holistik

Penelitian oleh Sasmita et al. (2023) menegaskan bahwa interaksi antara physical evidence, kualitas layanan, dan atmosfer yang dipersepsikan harus diintegrasikan secara efektif untuk menciptakan pengalaman yang holistik bagi pengunjung. Misalnya, fasilitas yang baik tidak akan cukup tanpa didukung oleh pelayanan yang prima dan atmosfer yang mendukung.

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa pengelola Sorake Beach Walk harus mengadopsi pendekatan yang komprehensif dengan mengoptimalkan



ketiga elemen ini secara bersamaan. Perbaikan berkelanjutan dalam hal fasilitas fisik, peningkatan kualitas layanan, dan penciptaan atmosfer yang sesuai dengan preferensi pengunjung akan berkontribusi pada peningkatan niat kunjungan kembali.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, A. S., & Parvez, N. (2019). Pengaruh kualitas layanan dan fisik bukti terhadap kepuasan pelanggan di sektor restoran. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 14(2), 112-124.
- Alwi, S., & Yulianto, D. (2021). Atmosfer ritel dan persepsi pelanggan terhadap keputusan pembelian: Studi pada toko-toko fashion. *Jurnal Pemasaran Indonesia*, 27(1), 35-46.
- Antonia, L. (2022). Pengaruh desain interior & atmosfer restoran terhadap loyalitas pelanggan restoran nilo coffee & croissant. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 1(7), 1750-1765. <https://doi.org/10.22334/paris.v1i7.119>
- Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing*, 56(2), 57-71.
- Darojat, I. (2021). Analisis pengaruh daya tarik wisata dan kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung ulang dengan kepuasan pengunjung sebagai variabel intervening (studi pada citra raya water world). *Dynamic Management Journal*, 5(1), 23. <https://doi.org/10.31000/dmj.v5i1.4101>
- Garretson, J. A., & Burton, S. (2009). The influence of store environment on consumer's perceptions of service quality. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 16(4), 297-306.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hudhori, I. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pengunjung museum balaputera dewa. *Jemsi (Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi)*, 10(2), 1187-1196. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i2.2295>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Lassar, W. M., Manolis, C., & Lassar, S. (2000). The relationship between service quality, satisfaction, and future intentions: A study of customers in the service sector. *Journal of Services Marketing*, 14(2), 73-82.
- Nurbaiti, N., Harianto, S., Iswandar, D., & Febryano, I. (2020). Persepsi pengunjung terhadap wisata bahari di pantai klara, provinsi lampung. *Journal of Tropical Marine Science*, 3(2), 65-73. <https://doi.org/10.33019/jour.trop.mar.sci.v3i2.1960>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Rahayu, D. (2024). Analisis daya tarik atmosfer instagramable untuk menarik minat kunjung kembali wisatawan di blitar park. *Jurnal Simki Economic*, 7(1), 31-40. <https://doi.org/10.29407/jse.v7i1.480>
- Sasmita, S., Elmas, M., & Priantono, S. (2023). Pengaruh customer experience, servicescape dan destination image terhadap revisit intention di pantai bahak indah tongas kabupaten probolinggo. *Jumad Journal Management Accounting & Digital Business*, 1(2), 181-190. <https://doi.org/10.51747/jumad.v1i2.1354>
- Solomon, M. R. (2017). *Consumer behavior: Buying, having, and being* (12th ed.). Pearson Education.
- Widaningsih, R., Santoso, R., Kartika, E., & Trimiati, K. (2023). Analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung dan motivasi berkunjung kembali ke kawasan kota lama semarang. *Jurnal Industri Pariwisata*, 6(1), 27-40. <https://doi.org/10.36441/pariwisata.v6i1.1217>
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.