

PENGARUH *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP *GUEST SATISFACTION* DI PARKSIDE NUANSA MANINJAU RESORT

Abstract

Andika Alfarizki Erman
andikaalfarizkierman@gmail.com

Yuke Permata Lisna
 Departemen Pariwisata Universitas Negeri
 Padang
yuke.p.lisna@fpp.unp.ac.id

This research discusses how the influence of Physical Evidence on Guest Satisfaction at Parkside Nuansa Maninjau Resort, which is motivated by guest complaints against Parkside Nuansa Maninjau Resort. The research purposes was to describe the impact of Physical Evidence on Guest Satisfaction at Parkside Nuansa Maninjau Resort. This study is descriptive quantitative type with sampling techniques using purposive sampling which is applied as many as 264 respondents. The technique for data collection is questionnaire through a Likert scale that the validity and reliability has been tested. The technique for analysis of data are description of data, test for analysis requirements through test of normality, homogeneity, linearity and hypothesis testing with simple linear regression test using SPSS version 23.00. The research results are Physical Evidence included in the good category with a achievement of respondent level of 77.9% and Guest Satisfaction with a respondent achievement level of 79.4% in the good category. The contribution of Physical Evidence (X) to Guest Satisfaction (Y) is 69.9% while the remaining 30.1% is impacted by another factors.

Keywords: *Physical Evidence, Guest Satisfaction*

PENDAHULUAN

Pariwisata adalah kegiatan dan proses menghabiskan waktu jauh dari rumah untuk melakukan kegiatan perjalanan, rekreasi, relaksasi dan hiburan sambil memanfaatkan penyediaan layanan fasilitas komersial (Eddyono 2021). Dalam konteks ini, Parkside Nuansa Maninjau Resort yang terletak di Kabupaten Maninjau, Sumatera Barat, memiliki daya tarik alam yang sangat bagus dan potensi yang besar sebagai tujuan wisata. Namun, resort ini menghadapi sejumlah permasalahan signifikan dalam beberapa tahun terakhir, termasuk tidak memenuhi ekspektasi tamu, keluhan mengenai fasilitas yang tidak memadai, serta masalah serangga dan dedaunan yang memengaruhi kenyamanan tamu. Semua masalah ini berdampak negatif pada reputasi resort, menyebabkan penurunan jumlah kunjungan wisatawan, dan mengancam kelangsungan operasionalnya.

Menurut Rusydi (2017: 25), kepuasan tamu atau *guest satisfaction* adalah evaluasi pasca pembelian bahwa alternatif yang dipilih setidaknya menyumbangkan sebuah hasil yang setara atau melampaui apa yang diharapkan konsumen. Lovelock dan Wright dalam (Panjaitan dan Yulianti, 2016) mengungkapkan, rasa puas dari tamu atau pengunjung ialah kondisi emosional dan apa yang terjadi sesudah membeli sebuah produk, yang mencakup atas rasa marah, tidak puas, kesal, kenetralan, gembira, dan kenikmatan. Kepuasan dipengaruhi oleh perbandingan antara layanan yang dirasakan dan diharapkan, serta respons emosional jangka pendek tamu terhadap layanan tertentu. Indikator kepuasan tamu meliputi: 1) Kesesuaian harapan, 2) Minat berkunjung kembali, dan 3) Kesiediaan untuk merekomendasikan. Semua indikator ini dipengaruhi oleh *physical evidence*.

Menurut Zeithaml, dkk (dalam Sadiyah, dkk 2018) Physical evidence Lingkungan dimana suatu bisnis yang mengadakan jasanya, tempat dimana bisnis tersebut dapat berinteraksi dengan konsumen, dan berbagai komponen yang terlihat (tangible) yang mendukung kinerja dan kelancaran layanan tersebut. Physical evidence merupakan bukti fisik benda-benda yang menciptakan jasa terkait. Hal tersebut mencakup atas, perlengkapan eksterior contohnya bentuk dari bangunan, lokasi parkir, signage, dan landscape namun untuk perlengkapan interior contohnya peralatan yang dipakai dan tata ruang. Ketika bertambah

baik sebuah perencanaan *physical evidence* yang diadakan oleh perusahaan maka akan menambah rasa kepuasan dari konsumen dan rasa percaya supaya terus memakai jasa layanan yang disediakan pada hotel bersangkutan.

Tabel 1. Jumlah kamar yang terjual di *Parkside Nuansa Maninjau Resort* periode Mei - Oktober 2023.

Bulan	Target Penjualan Kamar	Jumlah Kamar Terjual	Persentase
Mei	481	238	27%
Juni	564	493	32%
Juli	751	468	42%
Agustus	538	382	30%
September	646	261	37%
Oktober	762	363	42%

Tabel tersebut memperlihatkan banyaknya kamar yang telah dijual pada *Parkside Nuansa Maninjau Resort* untuk tahun 2023 tidak meraih target yang ditetapkan. Hal tersebut mungkin disebabkan kurangnya *physical evidence* dan hotel terlihat tua, sehingga mengakibatkan rendahnya kepuasan tamu.

Menurut Tryadi (2021) *physical evidence* (bukti fisik) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Salah satu tujuan sebuah hotel adalah memberikan kesan yang terbaik untuk meningkatkan kepuasan tamu. Cara meningkatkan kepuasan tamu yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk kepuasan tamu. Mengingat kualitas pelayanan dan fasilitas merupakan salah satu faktor penting untuk meningkatkan kepuasan tamu maka dari itu hotel harus mempunyai kualitas pelayanan dan fasilitas yang memadai dan membuat tamu nyaman. Hal itulah yang mendasari penelitian ini dilakukan, sehingga penulis mengangkat judul **“PENGARUH PHYSICAL EVIDENCE TERHADAP GUEST SATISFACTION DI PARKSIDE NUANSA MANINJAU RESORT”**.

KAJIAN TEORI

1. *Guest Satisfaction*

Menurut Tjiptono (2017: 353) kata “kepuasan atau *satisfaction*: diraih melalui bahasa latin “*Satis*” (berarti “cukup” atau “pantas”) dan “*facio*” (melaksanakan, membuat). Kepuasan bisa dimaknai dengan sederhana yakni usaha dalam meraih suatu hal atau usaha untuk melaksanakan sesuatu dengan baik. Kepuasan tamu merupakan elemen pokok dalam pemikiran dan praktik pemasaran modern. Rusydi (2017:25) mengungkapkan, *Guest Satisfaction* atau rasa puas dari tamu ialah pemberian nilai setelah membeli sebuah produk yang mana opsi yang ditetapkan paling tidak memberi hasil yang setara atau lebih tinggi dari apa yang diharapkan oleh konsumen. Kotler dan Keller (2016) mengatakan bahwa kepuasan tamu adalah perasaan senang atau tidak puas pelanggan didasarkan pada perbandingan kinerja produk/jasa dan harapan pelanggan. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan *guest satisfaction* didefinisikan sebagaimana produk/jasa memenuhi atau melebihi harapan klien. Kepuasan tamu juga merupakan mood/sikap klien terhadap suatu produk/layanan setelah digunakan. Upaya memenuhi rasa puas dari Tamu diyakini sebagai suatu cara dalam meraih tujuan perusahaan (pemasaran, keuntungan, market share, perkembangan bisnis, bertahan, pelayanan umum, dan lain-lain).

Indikator *guest satisfaction* berdasarkan gagasan Tjiptono dalam Indrasari (2019: 92) antara lain adalah: kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasi.

2. *Physical Evidence*

Menurut Ramdhan dan Juju (2020) *Physical evidence* (bukti fisik) ialah lingkungan yang mana dalam bentuk pemberian layanan, bisnis dan pembeli membentuk komunikasi yang mencakup atas tampilan dari bangunan, objek pemandangan, sarana, fasilitas, peralatan, seragam karyawan, tanda, bahan dan isyarat yang bisa diperhatikan lainnya. Suri Amalia (2016) mengungkapkan *physical evidence* ialah cara suatu perusahaan yang dibentuk. Apakah memiliki *interior* yang memiliki ciri khas, sistem pencahayaan yang memiliki daya tarik, atau desain *interior* yang membuat konsumen tertarik. Perusahaan pasti memberikan pengaruh pada perasaan pengunjungnya. *Interior* yang tidak rapi pastinya akan menjadikan konsumen merasakan tidak nyaman. Sebuah bangunan semestinya bisa membentuk kondisi yang memberikan kenyamanan, menawarkan pengalaman bagi pengunjungnya dan membentuk nilai lebih untuk pengunjungnya.

Berdasarkan beberapa pendapat yang dikemukakan dapat penulis simpulkan bahwa *physical evidence* adalah bukti fisik yang terdiri dari penampilan gedung, penataan building, sarana, penampilan karyawan, *interior*, dan *eksterior* dari sebuah perusahaan.

Indikator *Physical Evidence* berdasarkan gagasan Harahap dan Asih (2021) antara lain adalah: penampilan gedung, penampilan karyawan, penampilan brosur, interior gedung, fasilitas gedung, musik sebagai background.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini digolongkan kepada penelitian kuantitatif dengan *pendekatan causative (causal comperative)*. Fokus Penelitian adalah *physical evidence* (X) dan *guest satisfaction* (Y). Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari-Februari 2024 dengan populasi tamu yang pernah menginap ke *Parkside Nuansa Maninjau Resort*. Sampel terdiri dari 264 orang, dipilih

menggunakan metode *purposive sampling* berdasarkan pertimbangan tertentu. Kriteria responden yang ditetapkan pada penelitian ini yaitu berusia mulai >18 tahun, serta sudah pernah menginap ke *Parkside Nuansa Maninjau Resort* >1 kali. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan 27 pernyataan dan diuji validitas dan reliabilitasnya.

Hasil pengolahan data karakteristik responden menunjukkan bahwa sebanyak 48,9% responden adalah pria dan 51,1% responden adalah wanita. Berdasarkan umur, mayoritas responden berada di rentang usia 21-25 tahun (47,7%), diikuti oleh usia 26-30 tahun (30,3%). Mayoritas responden (45,1%) merupakan Mahasiswa, sedangkan pekerjaan lainnya seperti PNS, Wiraswasta, Swasta, dan lainnya mengisi selebihnya dari total responden. Mayoritas responden (49,2%) menginap ke resort tersebut sebanyak 1 kali, sementara frekuensi kunjungan sebanyak 2 kali (25%) dan lebih dari 2 kali (25,8) dari total responden. Penggunaan analisis regresi linear sederhana dilakukan untuk melakukan pengujian pada hipotesis yang sudah dibuat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

A. Analisis Deskripsi Variabel *Physical Evidence*

Secara umum tingkat capaian skor variabel *physical evidence* (77,9%) dari skor ideal. Hasil penelitian ini responden menyatakan *physical evidence* di *Parkside Nuansa Maninjau Resort* secara keseluruhan dikategorikan baik.

B. Analisis Deskripsi Variabel *Guest Satisfaction*

Secara umum tingkat capaian skor variabel *guest satisfaction* (79,4%) dari skor ideal. Hasil penelitian ini responden menyatakan *guest satisfaction* di *Parkside Nuansa Maninjau Resort* secara keseluruhan dikategorikan baik.

Uji Persyaratan Analisis

Uji persyaratan analisis dilakukan dengan uji normalitas, homogenitas dan linearitas. Berdasarkan hasil penelitian, hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,200, menunjukkan bahwa nilai residual memiliki distribusi normal. Hasil uji homogenitas diperoleh nilai Sig sebesar 0,056 dan tingkat signifikansi > 0,05. Artinya tingkat signifikansi data lebih besar dari tingkat signifikansinya. Hal ini menunjukkan bahwa data tersebut berasal dari populasi yang variansinya sama atau homogen. Nilai signifikan diperoleh dari hasil uji linearitas. 0,149, dan tingkat signifikansi > 0,05 sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan antara *physical evidence* terhadap *guest satisfaction*.

Uji Hipotesis

Tujuan dari uji hipotesis melalui penggunaan analisis regresi linier sederhana yakni untuk meraih informasi mengenai pengaruh dari variabel-variabel berikut: *physical evidence* (X) dan *guest satisfaction* (Y). Hasil uji linier sederhana ditunjukkan pada tabel berikut.

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.627.488	1	3.627.488	609.624	.000 ^b
	Residual	1.558.997	262	5.950		
	Total	5.186.485	263			
a. Dependent Variable: Guest Satisfaction						
b. Predictors: (Constant), Physical Evidence						

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 23, 2024

Dari uji regresi linier sederhana di atas diperoleh nilai F hitung sebesar 609,624 dan tanda $0,000 < 0,05$ hasil ini mengindikasikan *physical evidence* bisa memberikan penjelasan pada *guest satisfaction* dengan signifikan. Dapat kesimpulan H_a diterima dan H_0 ditolak.

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.143	1.249		4.118	.000
	Physical Evidence	.436	.018	.836	24.691	.000

a. Dependent Variable: Guest Satisfaction

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 23, 2024

Langkah berikutnya yakni menentukan besar kecilnya koefisien regresi *physical evidence* terhadap *guest satisfaction*. Hal ini terlihat dari rumus berikut: $Y = a + bX$. $Y = 5,143 + 0,436 X$. Melalui persamaan yang disajikan, koefisien regresi mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,436 dengan $0,000 < 0,05$. Hal ini bermakna untuk keseluruhan kenaikan 1 satuan *physical evidence* maka *guest satisfaction* meningkat sebesar 0,436 satuan. Untuk melihat bagaimana variabel *physical evidence* mempengaruhi *guest satisfaction*, lihat tabel berikut:

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.836 ^a	.699	.698	2.439

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 23, 2024

Dari data dalam Tabel diraih nilai R-squared yang nilainya 0,699. Artinya variabel *physical evidence* mempunyai pengaruh sebesar 69,9% terhadap *guest satisfaction*, dan 30,1% mendapat pengaruh dari variabel lain yang tidak dipakai pada penelitian ini.

Pembahasan

Physical Evidence

Berdasarkan pengolahan data 264 responden melalui bantuan SPSS 23.00. Hasil yang diraih untuk variabel *physical evidence* bisa tergolong baik sebesar 77,9%. Artinya, hasil yang diperoleh berdasarkan penyelidikan yang dilakukan menunjukkan bahwa secara keseluruhan *physical evidence Parkside Nuansa Maninjau Resort* masuk dalam kategori “Baik”. Hal ini terlihat dari review tamu mengenai *ekterior* bangunan *Parkside Nuansa Maninjau Resort*, penampilan gedung, penampilan karyawan, penampilan brosur, interior gedung, fasilitas gedung, dan musik latar yang secara keseluruhan bagus. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan contoh nyata bagi pengelola *resort* untuk memperoleh dan memelihara *physical evidence resort* yang dapat memuaskan tamu. Menurut Fernando (2009) *physical evidence* adalah faktor penunjang untuk perusahaan yang bekerja pada sektor pariwisata, yang mana melalui keberadaan *physical evidence* yang baik pasti akan menunjang peningkatan rasa dari pelanggan.

Guest Satisfaction

Berdasarkan pengolahan 264 responden melalui penggunaan SPSS 23.00. Hasil yang diraih untuk variabel kepuasan tamu bisa tergolong baik dengan keseluruhan melalui angka persentase yang angkanya 79,4%. Hal ini terlihat melalui penilaian dari tamu pada kesesuaian harapan, minat melakukan kunjungan lagi dan kemauan memberikan rekomendasi dalam kategori “Baik”. *Guest satisfaction* telah tercapai berdasarkan survei yang dilakukan di *Parkside Nuansa Maninjau Resort* secara keseluruhan baik. Dengan adanya penelitian ini diharapkan pihak manajemen *Parkside Nuansa Maninjau Resort* untuk lebih meningkatkan pengalaman baik konsumen terhadap *physical evidence* yang akan menciptakan *guest satisfaction* di *Parkside Nuansa Maninjau Resort*. Jika tamu mendapat kepuasan pada suatu produk, suasana dan layanan yang diharapkan, maka akan membentuk minat dari pengunjung melaksanakan kunjungan kembali dan memberikan rekomendasi sehingga konsumen akan melakukan pembelian ulang produk dan layanan tersebut. Menurut Firmansyah (2018) Kepuasan pelanggan merupakan ukuran apakah pelanggan atau pengguna produk atau jasa suatu perusahaan menemukan nilai dalam produk atau jasa yang diterimanya.

Pengaruh *Physical Evidence* Terhadap *Guest Satisfaction*

Nilai T hitung pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan tamu menunjukkan hasil sebesar 4,118 melalui nilai sig.0.000 < 0,05 hal ini bermakna variabel *physical evidence* mempunyai dampak yang signifikan (69,9%) pada *guest satisfaction*, dan 30,1% mendapat pengaruh dari faktor lain. Oleh sebab itu hipotesis yang diterima yakni H_a , sig.0,436. Maka nilai Sig. 0,000 < 0,05 jadi bisa diraih sebuah kesimpulan adanya pengaruh yang signifikan pada *physical evidence* terhadap *guest satisfaction*. Hasil penelitian ini serupa dengan penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh Apipah dan Syahrul Alim (2023) “Pengaruh *Physical Evidence*, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Sunnera Antero Hotel Jababeka”, “Secara parsial *physical evidence* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Sunnera Antero Hotel Jababeka”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang pernah menginap di *Parkside Nuansa Maninjau Resort* sebagian besar merasa puas, dan ini pasti akan mendorong responden lain untuk menginap di sana.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan maka dapat kesimpulan hasil:

1. Variabel X (*Physical Evidence*) dari indikator yang ditentukan mempunyai nilai persentase total sebesar 77,9% dengan kategori “Baik”.
2. Variabel Y (*Guest Satisfaction*) dari indikator yang ditentukan mempunyai nilai persentase total sebesar 79,4% pada rentang dengan kategori “Baik”.
3. Adanya pengaruh yang signifikan dari *physical evidence* pada *guest satisfaction* dengan R square yaitu sebesar 0,699 (69,9%), nilai T hitung pengaruh *physical evidence* terhadap *guest satisfaction* menyatakan hasil 4.118 melalui nilai sig.0,000 kecil dari 0,05, berarti variabel *physical evidence* menyumbangkan pengaruh dengan signifikan pada *guest satisfaction* dan diraih angka koefisien regresi yang nilainya 0,436 melalui nilai sig.0,000 kecil dari 0,05, Hal ini bermakna untuk keseluruhan kenaikan 1 satuan *physical evidence* akan meningkat 0,436 satuan *guest satisfaction*.

DAFTAR PUSTAKA

- Amilia, S., & Novianti, A. (2016). Pengaruh bauran pemasaran terhadap kepuasan konsumen pada warung kanasha di kota Langsa. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 5(1), 459-468.
- Apipah, A., & Alim, S. (2023). Pengaruh *Physical Evidence*, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Sunnera Antero Hotel Jababeka. *Economics and Digital Business Review*, 4(2), 327-339.
- Eddyono, Fauziah. 2021. *Pengelolaan Destinasi Pariwisata*. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Fernando, S. (2009). *Pengaruh Physical Evidence Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Baltika Bandung*.
- Firmansyah, A.M. (2018). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Budi Utama.
- Harahap, R., & Asih, S. (2021). Analisis People, Process dan Physical Evidence Terhadap Keputusan Pembelian Produk Telekomunikasi di Medan. *Jurnal AKMAMI (Akuntansi Manajemen Ekonomi)*, 2(3), 552-562.
- HASAN, N. (2019). *Pengaruh People, Process, Dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Pangkas Rambut Arjuna Way Halim Bandar Lampung)*.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press
- Kasinem, K. (2021). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329-339.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2016. “Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1 & 2”. Jakarta: PT. Indeks. Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2016. “Marketing Management Edisi 15”. Jakarta: Erlangga.
- Matantu, R. N., Tampi, D. L., & Mangindaan, J. V. (2020). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Gran Puri Manado. *Productivity*, 1(4), 355-360.
- Panjaitan dan Yulianti. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Pada JNE Cabang Bandung. *Derema (Development Research of Management) Jurnal Management*. 11(2):265.
- Ramadhan, K., & Juju, H. U. (2020). Pengaruh Bauran Promosi Dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Bus Executive Primajasa Rute Bandung–Jakarta (Survei pada Penumpang Bus Executive Primajasa Rute Bandung–Jakarta) (Doctoral dissertation, Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas).
- Sadiyah, H., Palinggi, Y., & Adawiyah, R. (2018). Pengaruh Physical Evidence dan Gaya Hidup Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Chanel Distro Di Tenggarong. *Jurnal Ekonomi & Manajemen Indonesia*, 18(1).
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tryadi, A. (2021). Pengaruh Physical Evidence Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Di Surf Café Kota Bima). *Journal Scientific of Mandalika (JSM)*, 2(7), 291-298.