

Studi Komparatif Persepsi Wisatawan Domestik Terhadap Kualitas Pelayanan Destinasi Wisata di Dua Negara dengan Konteks Sosial dan Budaya Berbeda

Radiffa Chikal Nayandra*, Didin Syarifuddin

Sekolah Tinggi Pariwisata Ars Internasional, Indonesia

Email: radiffachikall@gmail.com*, didinars123@gmail.com

Keywords:

Service Quality; Tourist Satisfaction; Comparative Study; SERVQUAL; Indonesia

Abstract

This study aims to analyze the differences in service quality perception levels between domestic tourists in Indonesia (Dufan Jakarta) and Taiwan (Taipei Children's Amusement Park) and to identify the priority dimensions that shape visit loyalty. The research method used is descriptive-comparative quantitative with a purposive sampling technique involving 40 respondents (20 Indonesian and 20 Taiwanese respondents). Primary data were collected through questionnaires based on SERVQUAL dimensions and analyzed using the Mann-Whitney U test and multiple linear regression. The Mann-Whitney test results indicate a highly significant difference in perception levels across all service dimensions between the two countries ($p < 0.001$), where Taiwanese tourists consistently provided significantly higher ratings compared to Indonesian tourists. Regression analysis reveals that physical and social interaction dimensions simultaneously contribute 79.3% to overall satisfaction ($p = 0.001$). A crucial finding of this study shows that the physical dimension is the primary priority for tourists in both countries in forming visit loyalty, with influence coefficients of 0.658 in Indonesia and 0.760 in Taiwan. Conversely, the social interaction dimension does not have a significant effect and even shows a negative trend in Taiwan (-0.131), indicating a shift in tourist behavior toward valuing functionality, efficiency, and physical system reliability over intense social interaction. In general, the service quality at Taipei Children's Amusement Park is rated better at meeting tourist expectations compared to Dufan Jakarta.

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan; Kepuasan Wisatawan; Studi Komparatif; SERVQUAL

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbedaan tingkat persepsi kualitas pelayanan antara wisatawan domestik di Indonesia (Dufan Jakarta) dan Taiwan (Taipei Children's Amusement Park) serta mengidentifikasi dimensi prioritas yang membentuk loyalitas kunjungan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif-komparatif dengan teknik purposive sampling terhadap 40 responden (20 responden Indonesia dan 20 responden Taiwan). Data primer dikumpulkan melalui kuesioner berbasis dimensi SERVQUAL dan dianalisis menggunakan uji Mann-Whitney U serta regresi linear berganda. Hasil uji Mann-Whitney menunjukkan adanya perbedaan persepsi yang sangat signifikan pada seluruh

dimensi pelayanan antara kedua negara ($p < 0,001$), di mana wisatawan Taiwan secara konsisten memberikan penilaian yang jauh lebih tinggi dibandingkan wisatawan Indonesia. Analisis regresi mengungkapkan bahwa dimensi fisik dan interaksi sosial secara simultan berkontribusi sebesar 79,3% terhadap kepuasan keseluruhan ($p = 0,001$). Temuan krusial penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi fisik merupakan prioritas utama bagi wisatawan di kedua negara dalam membentuk loyalitas kunjungan, dengan koefisien pengaruh di Indonesia sebesar 0,658 dan di Taiwan sebesar 0,760. Sebaliknya, dimensi interaksi sosial tidak berpengaruh signifikan, bahkan menunjukkan tren negatif di Taiwan $(-0,131)$, mengindikasikan pergeseran perilaku wisatawan yang lebih menghargai fungsionalitas, efisiensi, dan keandalan sistem fisik dibandingkan interaksi sosial yang intens. Secara umum, kualitas pelayanan di Taipei Children's Amusement Park dinilai lebih baik dalam memenuhi ekspektasi wisatawan dibandingkan Dufan Jakarta.

PENDAHULUAN

Industri pariwisata global pada era kontemporer mengalami pergeseran paradigma yang sangat mendasar, dari sekadar industri yang mengandalkan keindahan alam dan objek fisik menuju industri yang berorientasi pada pengalaman (*experience-based tourism*) dan kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai inti produk wisata (Mariyanti et al., 2024). Dalam konteks persaingan destinasi yang semakin ketat, keberhasilan sebuah destinasi wisata tidak lagi ditentukan oleh apa yang ditawarkan secara visual semata, melainkan oleh bagaimana wisatawan merasakan keseluruhan proses layanan selama kunjungan berlangsung. Persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan menjadi indikator krusial yang menentukan tingkat kepuasan, loyalitas, serta niat berkunjung kembali (Syahputra et al., 2023).

Namun demikian, konsep pelayanan yang berkualitas tidak bersifat universal. Persepsi mengenai apa yang dianggap sebagai pelayanan yang baik sangat dipengaruhi oleh nilai-nilai sosial dan budaya masyarakat tempat destinasi tersebut berkembang (Saraswati & Ahmad Puad, 2020). Pemikiran (Syarifuddin, 2022) dalam kerangka Tourist Value, nilai pengalaman wisata terbentuk melalui interaksi kompleks antara wisatawan dan lingkungan sosial destinasi, bukan sekadar dari kualitas objek fisik yang disajikan. Oleh karena itu, pelayanan pariwisata harus dipahami sebagai produk sosial yang dibentuk oleh ekspektasi budaya, kebiasaan masyarakat, serta standar hidup wisatawan yang bersangkutan (Barling et al., 2002).

Dalam kajian kualitas pelayanan pariwisata, terdapat beberapa aspek utama yang secara luas digunakan untuk menilai pengalaman wisatawan, yaitu dimensi *tangibles* (kondisi nyata fasilitas fisik), *reliability* (keandalan dan kepastian layanan), *responsiveness* (daya tanggap terhadap kebutuhan wisatawan), *empathy* (perhatian dan kepedulian personal), serta *assurance* (jaminan keamanan dan kepercayaan). Kelima aspek ini tidak selalu memiliki bobot yang sama di setiap negara atau destinasi, karena dipengaruhi oleh latar belakang sosiologis dan budaya wisatawan itu sendiri. (Syarifuddin, 2022) menegaskan bahwa kepuasan wisatawan sering kali merupakan hasil kompromi antara aspek fisik dan kualitas interaksi sosial yang dirasakan selama berwisata.

Di Indonesia, pariwisata berkembang dalam struktur sosial yang bercirikan kolektivisme, keakraban, dan nilai kekeluargaan yang kuat Martina et al., (2014). Pelayanan pariwisata di

Indonesia cenderung menekankan aspek empati, keramahan, dan sentuhan personal sebagai representasi dari budaya hospitality yang mengakar kuat dalam masyarakat (Syarifuddin, 2019; Syarifuddin, 2022). Temuan empiris (Syarifuddin, 2022) menunjukkan bahwa pelayanan yang humanis dan responsif mampu memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pengunjung, bahkan dalam kondisi keterbatasan fasilitas fisik. Sebaliknya, di Taiwan merepresentasikan konteks negara maju di Asia dengan sistem pariwisata yang berkembang dalam budaya masyarakat yang lebih individualis, sistematis, dan berorientasi pada efisiensi tinggi. Destinasi wisata di Taiwan, khususnya yang memiliki karakteristik alam dan lanskap pegunungan yang serupa dengan wilayah Jawa Barat, dikenal memiliki standar pelayanan yang kuat pada aspek fasilitas fisik, keandalan sistem, serta integrasi teknologi informasi (Syarifuddin, 2023; Syarifuddin, 2018).

Perbedaan karakteristik pelayanan antara destinasi wisata di Indonesia dan destinasi sejenis di Taiwan menciptakan kesenjangan persepsi kualitas layanan yang menarik untuk dikaji secara komparatif. Indonesia cenderung unggul pada dimensi empati dan keramahan, sementara Taiwan lebih dominan pada aspek fisik, keandalan, dan jaminan layanan. Mengacu pada kerangka Sociological Value Perspective yang dikemukakan (Syarifuddin, 2022), nilai wisata sejati terbentuk dari sinergi antara kenyamanan fisik dan kualitas interaksi sosial. Ketidakseimbangan pada salah satu aspek berpotensi menurunkan persepsi nilai destinasi secara keseluruhan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya permasalahan penelitian yang bersifat substantif, yaitu belum optimalnya keseimbangan antara dimensi empati sebagai kekuatan budaya pelayanan dan dimensi keandalan serta kepastian layanan sebagai kebutuhan sistemik wisatawan. Permasalahan ini menjadi semakin relevan ketika persepsi wisatawan tidak hanya dipengaruhi oleh interaksi sosial, tetapi juga oleh konsistensi sistem layanan, akurasi informasi, serta jaminan kenyamanan selama proses kunjungan berlangsung.

Pentingnya wisatawan mendapatkan pelayanan yang baik tidak hanya berkaitan dengan kepuasan sesaat, tetapi juga berimplikasi langsung terhadap keberlanjutan destinasi wisata. Pelayanan yang buruk dapat menimbulkan ketidaknyamanan psikologis, menurunkan kepercayaan wisatawan, serta mengurangi niat kunjungan ulang. Sebaliknya, pelayanan yang konsisten, andal, dan sesuai dengan ekspektasi budaya wisatawan mampu membangun loyalitas jangka panjang dan citra destinasi yang positif (Syarifuddin, 2022). Dalam konteks wisatawan domestik, kepuasan mereka menjadi indikator kesehatan dasar sebuah destinasi, karena mereka menilai dengan standar hidup dan pengalaman sehari-hari yang realistis.

Meskipun berbagai penelitian sebelumnya telah mengkaji kualitas pelayanan pariwisata secara parsial, baik dalam konteks kepuasan wisatawan domestik maupun pengaruh budaya pelayanan, kajian yang secara spesifik membandingkan persepsi kualitas pelayanan antarnegara pada destinasi wisata dengan karakteristik tematik dan lanskap yang serupa masih relatif terbatas. Sebagian besar studi cenderung berfokus pada satu negara atau menempatkan wisatawan asing sebagai subjek utama, sehingga belum sepenuhnya menangkap dinamika persepsi wisatawan domestik dalam konteks budaya dan standar layanan yang berbeda. Keterbatasan inilah yang menunjukkan adanya celah penelitian (*research gap*) yang perlu diisi melalui pendekatan komparatif berbasis nilai sosiologis pelayanan.

Atas dasar itu, penelitian ini secara khusus memfokuskan kajian pada persepsi wisatawan domestik terhadap kualitas pelayanan di destinasi wisata di Jakarta dan destinasi wisata di Taiwan yang memiliki karakteristik serupa, terutama pada kategori destinasi arsitektur tematik

dan taman seperti Dufan di Jakarta dan Taipei Children's Amusement Park di Taiwan. Kemiripan kedua wilayah ini terlihat dari pengembangan kawasan yang mereplikasi arsitektur ikonik dan penataan taman yang terintegrasi dengan lanskap perbukitan, di mana kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari keramahan staf, tetapi juga pada manajemen fasilitas dan alur navigasi pengunjung di area tematik tersebut. Selain itu, pemilihan wisatawan domestik sebagai subjek penelitian didasarkan pada argumen bahwa mereka memiliki pemahaman budaya yang mendalam dan ekspektasi yang paling relevan terhadap konteks negaranya masing-masing.

Pemilihan wisatawan domestik sebagai subjek penelitian didasarkan pada argumen bahwa mereka memiliki pemahaman budaya yang mendalam dan ekspektasi yang paling relevan terhadap konteks negaranya masing-masing. Pendekatan ini sejalan dengan validasi instrumen kualitas pelayanan yang diadaptasi oleh (Syarifuddin, 2022), di mana kepuasan wisatawan lokal menjadi tolok ukur utama keberlanjutan destinasi, mengingat sensitivitas wisatawan domestik terhadap kesesuaian antara identitas budaya yang ditampilkan dengan standar pelayanan fisik di lapangan.

Penelitian ini mendesak untuk dilakukan guna memetakan posisi kualitas pelayanan pariwisata Indonesia terhadap standar internasional seperti Taiwan, serta menyediakan data empiris bagi perumusan kebijakan standarisasi layanan nasional yang terukur. Kebaruan utama penelitian ini terletak pada fokus subjek yang membandingkan persepsi wisatawan domestik masing-masing negara terhadap destinasi wisata yang ada di negaranya serta memperkenalkan kerangka analisis SERVQUAL yang diintegrasikan dengan perbedaan konteks sosial-budaya antara negara berkembang yang bersifat komunal dengan negara maju yang bersifat industrial. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan tingkat persepsi kualitas pelayanan dimensi fisik (*tangibles dan reliability*) antara wisatawan domestik di Indonesia dan Taiwan, mengetahui perbedaan persepsi pada dimensi interaksi sosial (*emphaty, responsiveness, assurance*) antara wisatawan domestik Indonesia dan Taiwan, mengetahui sejauh mana perbedaan variabel kualitas pelayanan memengaruhi tingkat kepuasan keseluruhan (*overall satisfaction*) kedua kelompok wisatawan domestik tersebut, mengetahui dimensi pelayanan mana yang menjadi prioritas utama bagi wisatawan Indonesia dan Taiwan dalam membentuk loyalitas kunjungan. Melalui pendekatan komparatif ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis bagi pemasaran pariwisata lintas budaya dan manfaat praktis bagi pengelola destinasi dalam meningkatkan keandalan layanan tanpa menghilangkan kekuatan budaya keramahan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif-komparatif melalui survei lintas negara (*cross-sectional*) untuk membandingkan variabel kualitas pelayanan di Indonesia dan Taiwan secara statistik. Populasi penelitian mencakup seluruh wisatawan domestik di kedua negara yang telah melakukan perjalanan wisata dalam satu tahun terakhir, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* terhadap 40 responden yang dibagi secara proporsional. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner daring berbasis skala Likert lima poin yang mengoperasionalkan lima dimensi SERVQUAL (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) sebagai variabel independen dan kepuasan wisatawan sebagai variabel dependen.

Sebelum dilakukan analisis, instrumen penelitian diuji validitasnya melalui korelasi *Pearson Product Moment* dan reliabilitasnya dengan koefisien *Cronbach's Alpha* untuk menjamin konsistensi internal. Teknik analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS yang meliputi analisis deskriptif untuk melihat kecenderungan persepsi, serta uji hipotesis melalui uji Mann-Whitney U dan regresi linear berganda untuk mengidentifikasi kontribusi pengaruh serta dimensi prioritas layanan pada tingkat signifikansi 0,05. Seluruh proses penelitian dilaksanakan dengan menjunjung tinggi etika penelitian, termasuk prinsip kesukarelaan dan kerahasiaan data responden guna kepentingan akademik semata.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di dua destinasi wisata yaitu *Dufan Jakarta* dan *Taipei Children's Amusement Park*. Populasi dalam penelitian ini merupakan wisatawan domestik yang mengunjungi destinasi wisata yang telah ditentukan yang berjumlah 40 orang, diantaranya 20 wisatawan domestik Indonesia dan 20 wisatawan domestik Taiwan. Penelitian dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada pengunjung di kedua destinasi wisata tersebut. Setelah data terkumpul, dilakukan pengolahan data menggunakan SPSS.

Hasil uji validitas pada instrumen pertanyaan yang berjumlah 90 butir pertanyaan dengan 40 responden menunjukkan nilai pearson correlation atau nilai r hitung tiap butir pertanyaan lebih besar dari nilai r tabel ($> 0,312$) dengan nilai signifikansi ($< 0,05$). Maka, seluruh butir pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid dan memenuhi persyaratan untuk melanjutkan ke uji berikutnya. Selanjutnya, hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha 0,994 yang artinya lebih besar dari 0,70. Maka, instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan konsisten.

Analisis Perbedaan Dimensi Fisik (Tangibles dan Reliability)

Perbedaan tingkat persepsi kualitas pelayanan pada dimensi fisik (*Tangibles* dan *Reliability*) antara wisatawan domestik di Indonesia dengan wisatawan domestik di Taiwan dapat dibandingkan melalui uji non parametrik Mann Whitney. Temuan yang didapat dari hasil uji tersebut dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Mann Whitney Dimensi Fisik

Negara	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Indo	20	10.80	216.00
Taiwan	20	30.20	604.00
Total	40		

Test Statistics	skor
Mann-Whitney U	6.000
Wilcoxon W	216.000
Z	-5.272
Asymp. Sig. (2-tailed)	<.001
Exact Sig. 2*(1-tailed Sig.)	<.001
a. Grouping Variable: negara	
b. Not corrected for ties	

Hasil uji Mann Whitney pada dimensi fisik, diperoleh nilai Sig. (2-tailed) sebesar **< 0,001** yang artinya lebih kecil dari 0,05. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menyatakan terdapat perbedaan yang signifikan pada persepsi kualitas pelayanan dimensi fisik antara wisatawan domestik di Indonesia dan Taiwan. Kemudian, dilihat dari table peringkat (Ranks) pada dimensi fisik, terdapat perbedaan akumulasi skor yang signifikan anatar kedua negara. Wisatawan domestik di Taiwan menunjukkan persepsi yang jauh lebih positif dengan nilai Mean Rank sebesar 30.20 dan Sum of Ranks sebesar 604.00. Sementara itu, wisatawan domestik di Indonesia menunjukkan nilai Mean Rank yang jauh lebih rendah, yaitu sebesar 10.80 dengan Sum of Rank 216.00.

Berdasarkan hasil uji hipotesis tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pada dimensi fisik, wisatawan domestik di Taiwan secara konsisten memberikan penilaian kualitas pelayanan yang lebih tinggi dibandingkan wisatawan domestik di Indonesia. Jika dilihat dari selisih Mean Rank pada wisatawan domestik di Taiwan dan wisatawan domestik di Indonesia yaitu sebesar 19.40, maka terdapat jarak persepsi yang besar. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan dimensi fisik pada destinasi wisata *Taipei Children's Amusement Park* jauh lebih memenuhi ekspektasi wisatawan domestiknya atau dapat dikatakan lebih baik dibandingkan dengan destinasi wisata *Dufan Jakarta*.

Analisis Perbedaan Dimensi Interaksi Sosial (Responsiveness, Assurance, dan Emphaty)

Perbedaan tingkat persepsi kualitas pelayanan pada dimensi interaksi sosial (*responsiveness, assurance, dan emphaty*) antara wisatawan domestik di Indonesia dengan wisatawan domestik di Taiwan dapat dibandingkan melalui uji non parametrik Mann Whitney. Temuan yang didapat dari hasil uji tersebut dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Mann Whitney Dimensi Sosial

Ranks Table			
Negara	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Indo	20	12.45	249.00
Taiwan	20	28.55	571.00
Total	40		

Test Statistics Table	
Test Statistics	skor
Mann-Whitney U	39.000
Wilcoxon W	249.000
Z	-4.363
Asymp. Sig. (2-tailed)	<.001
Exact Sig. 2*(1-tailed Sig.)	<.001
a. Grouping Variable: negara	
b. Not corrected for ties	

Hasil uji Mann Whitney pada dimensi interaksi diperoleh nilai Sig. (2-tailed) sebesar < 0,001 yang artinya lebih kecil dari 0,05. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menyatakan terdapat perbedaan yang signifikan pada persepsi kualitas pelayanan dimensi interaksi sosial antara wisatawan domestik di Indonesia dan Taiwan. Kemudian, dilihat dari table peringkat (Ranks) pada dimensi interaksi sosial, terdapat perbedaan akumulasi skor yang signifikan anatar kedua negara. Wisatawan domestik di Taiwan menunjukkan persepsi yang jauh lebih positif dengan nilai Mean Rank sebesar 28.55 dan Sum of Ranks sebesar 571.00. Sementara itu, wisatawan domestik di Indonesia menunjukkan nilai Mean Rank yang jauh lebih rendah, yaitu sebesar 12.45 dengan Sum of Rank 249.00.

Berdasarkan hasil uji hipotesis tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pada dimensi interaksi sosial, wisatawan domestik di Taiwan secara konsisten memberikan penilaian kualitas pelayanan yang lebih tinggi dibandingkan wisatawan domestik di Indonesia. Jika dilihat dari selisih Mean Rank pada wisatawan domestik di Taiwan dan wisatawan domestik di Indonesia yaitu sebesar 16.10, maka terdapat jarak persepsi yang besar. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan dimensi interaksi sosial pada destinasi wisata *Taipei Children's Amusement Park* jauh lebih memenuhi ekspektasi wisatawan domestiknya atau dapat dikatakan lebih baik dibandingkan dengan destinasi wisata *Dufan Jakarta*.

Analisis perbedaan variabel kualitas pelayanan secara keseluruhan

Untuk mengukur sejauh manakah perbedaan variabel kualitas pelayanan tersebut secara signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan keseluruhan (*overall satisfaction*) wisatawan domestik di kedua negara tersebut, dilakukan uji regresi linier berganda. Temuan yang didapat dari hasil uji tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.897	0.804	0.793	4.2000

a. Predictors: (Constant), dimensi interaksi sosial, dimensi fisik

Pada uji koefisien determinan, nilai adjusted R Square sebesar 0,793 memberikan makna bahwa kombinasi antara dimensi fisik dan interaksi sosial memberikan pengaruh sebesar 79,3% terhadap kepuasan wisatawan domestik. Angka ini tergolong sangat tinggi dan mengindikasikan bahwa persepsi mengenai kualitas layanan merupakan factor dominan yang menentukan apakah wisatawan merasa puas atau tidak selama berkunjung ke destinasi wisata tersebut.

Tabel 4. Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	2675.696	2	1337.848	75.842	<.001
Residual	652.679	37	17.640		
Total	3328.375	39			

a. Dependent Variable: Y

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
b. Predictors: (Constant), dimensi interaksi sosial, dimensi fisik					

Pada hasil uji F untuk mengukur signifikansi pengaruh, nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,001 yang mana angka tersebut kurang dari (0,05). Hal ini mengindikasikan bahwa variable independen (dimensi fisik dan interaksi sosial) berpengaruh signifikan secara simultan atau Bersama-sama terhadap variable dependen (kepuasan wisatawan).

Tabel 2. Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1 (Constant)	7.207	4.906		1.469	0.150
dimensi fisik	0.626	0.188	0.630	3.331	0.002
dimensi interaksi sosial	0.280	0.188	0.282	1.488	0.145
a. Dependent Variable: Y					

Pada hasil uji T, diketahui bahwa nilai sig. Variabel X1 sebesar 0,002 <0,05 maka berkesimpulan variabel X1 berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y. nilai sig. Variabel X2 sebesar 0,145 >0,05 maka berkesimpulan variabel X2 tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y. Kemudian persamaan regresi yang diperoleh:

$$Y = 7,207 + 0,626X_1 + 0,280X_2$$

Nilai konstanta yang diperoleh sebesar 7,207 maka bisa diartikan jika variabel independen bernilai 0 (konstan) maka variabel dependen bernilai 7,207

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda, dinyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi fisik (X1) dan dimensi interaksi sosial (X2) memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap tingkat kepuasan keseluruhan wisatawan domestik yaitu sebesar 79,3%. Hal tersebut menegaskan bahwa wisatawan mengevaluasi pengalaman mereka melalui apa yang mereka lihat secara fisik (fasilitas, kebersihan, dan kecanggihan teknologi) dan apa yang mereka rasakan melalui interaksi manusia atau staff (keramahan, kesopanan, dan ketanggapan). Maka pengelola destinasi wisata di Indonesia maupun Taiwan harus menjadikan kualitas pelayanan sebagai prioritas utama dalam strategi manajemen mereka.

Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan yang menjadi prioritas utama

Untuk mengetahui dimensi mana yang menjadi prioritas utama bagi wisatawan Indonesia maupun Taiwan dalam membentuk loyalitas, penelitian ini merujuk pada hasil uji T. Temuan dari hasil uji T adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji T Wisatawan Indonesia

Model	Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1 (Constant)	3.421	9.965		0.343	0.736
dimensi fisik	0.658	0.289	0.566	2.274	0.036
dimensi interaksi sosial	0.318	0.280	0.283	1.138	0.271
a. Dependent Variable: Y					

Pada hasil uji T data wisatawan Indonesia, diketahui nilai koefisien regresi variabel dimensi fisik bernilai positif (+) sebesar 0,658 maka bisa diartikan bahwa jika dimensi fisik meningkat maka kepuasan wisatawan juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya. Lalu, nilai koefisien regresi variabel dimensi interaksi sosial bernilai positif (+) sebesar 0,318 maka bisa diartikan bahwa jika dimensi interaksi sosial meningkat maka kepuasan wisatawan juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya. Angka 0,658 yang lebih besar dibandingkan variabel lainnya menunjukkan bahwa dimensi fisik merupakan prioritas utama bagi wisatawan Indonesia dalam membentuk loyalitas kunjungan. Hal ini menegaskan bahwa wisatawan lebih mementingkan bukti nyata (*tangibles & reliability*) dibandingkan sekadar keramahan sosial dalam dimensi interaksi sosial.

Tabel 4. Hasil Uji T Wisatawan Taiwan

Model	Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1 (Constant)	27.042	24.222		1.116	0.280
dimensi fisik	0.760	0.302	0.554	2.517	0.022
dimensi interaksi sosial	-0.131	0.280	-0.103	-0.468	0.646
a. Dependent Variable: Y					

Pada hasil uji T data wisatawan taiwan, diketahui nilai koefisien regresi variabel dimensi fisik bernilai positif (+) sebesar 0,760 maka bisa diartikan bahwa jika dimensi fisik meningkat maka kepuasan wisatawan juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya. Lalu, nilai koefisien regresi variabel dimensi interaksi sosial bernilai negatif (-) sebesar 0,131 maka bisa diartikan bahwa jika dimensi interaksi sosial meningkat maka kepuasan wisatawan akan menurun, begitu juga sebaliknya. Angka 0,760 yang lebih besar dibandingkan variabel lainnya menunjukkan bahwa dimensi fisik merupakan prioritas utama bagi wisatawan Taiwan dalam membentuk loyalitas kunjungan. Hal ini menegaskan bahwa wisatawan lebih mementingkan bukti nyata (*tangibles & reliability*) dan memberikan gambaran bahwa wisatawan lebih menghargai efisiensi, kemandirian, dan profesionalisme sistem layanan fisik dibandingkan dengan interaksi sosial yang terlalu intens.

Berdasarkan hasil uji tersebut, dapat disimpulkan bahwa wisatawan di kedua negara tersebut lebih mementingkan dimensi fisik dibandingkan dimensi interaksi sosial. Di Indonesia, munculnya dimensi fisik sebagai prioritas utama (0,658) mengindikasikan bahwa wisatawan domestik mulai memiliki standar ekspektasi yang lebih modern. Wisatawan tidak lagi hanya puas dengan “keramah-tamahan”, melainkan melihat dimensi fisik yang memadai dan nyaman untuk menjamin loyalitas kunjungan. Sedangkan di Taiwan, nilai dimensi fisik sebagai prioritas utama cukup besar (0,760) mengindikasikan bahwa wisatawan lebih bergantung pada fungsionalitas teknologi dan standar fasilitas yang tinggi. Nilai negatif terhadap dimensi interaksi sosial juga mengindikasikan bahwa adanya pergeseran perilaku di mana pelayanan yang cepat, tepat, dan minim kontak fisik lebih diutamakan sebagai loyalitas kunjungan. Secara keseluruhan, hasil ini memberikan pesan kuat bagi pengelola destinasi wisata di kedua negara untuk memprioritaskan revitalisasi dan investasi fasilitas fisik dan keandalan sistem pelayanan sebagai strategi utama pemasaran pariwisata domestik.

KESIMPULAN

Tinjauan sistematis terhadap 34 studi terbitan 2014–2024 menegaskan bahwa kepemimpinan transformasional merupakan antecedent kuat iklim keselamatan kerja. Inspirational motivation dan idealized influence tampil paling konsisten dan paling kuat, sementara intellectual stimulation serta individualized consideration bekerja secara selektif sesuai konteks. Komunikasi keselamatan, kepercayaan, dan motivasi keselamatan berdiri sebagai mediator paralel, sedangkan budaya organisasi, beban kerja, dan tekanan produksi memoderasi kekuatan hubungan. Model konseptual terintegrasi yang dirumuskan studi ini menyediakan kerangka uji empiris untuk penelitian lanjutan sekaligus pegangan praktis bagi rancangan intervensi K3 berbasis kepemimpinan di sektor berisiko tinggi Indonesia. Penelitian lanjutan dengan desain longitudinal dan kuasi-eksperimen disarankan untuk menguji proposisi yang diajukan serta memperdalam pemahaman tentang variasi pengaruh lintas budaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Barling, J., Loughlin, C., & Kelloway, E. K. (2002). Development and test of a model linking safety-specific transformational leadership and occupational safety. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 488.
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1994). Improving organizational effectiveness through transformational leadership. Sage Publications.
- Bass, B. M., & Riggio, R. E. (2006). Transformational leadership (2nd ed.). Lawrence Erlbaum Associates.
- Christian, M. S., Bradley, J. C., Wallace, J. C., & Burke, M. J. (2009). Workplace safety: A meta-analysis of the roles of person and situation factors. *Journal of Applied Psychology*, 94(5), 1103–1127.
- Clarke, S. (2013). Safety leadership: A meta-analytic review of transformational and transactional leadership styles as antecedents of safety behaviours. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 86(1), 22–49.
- Conchie, S. M., & Donald, I. J. (2009). The moderating role of safety-specific trust on the relation between safety-specific leadership and safety citizenship behaviors. *Journal of Occupational Health Psychology*, 14(2), 137–147.

- Hämäläinen, P., Takala, J., & Kiat, T. B. (2017). Global estimates of occupational accidents and work-related illnesses 2017. Workplace Safety and Health Institute, Singapore.
- Hofmann, D. A., Morgeson, F. P., & Gerrass, S. J. (2003). Climate as a moderator of the relationship between leader-member exchange and content specific citizenship: Safety climate as an exemplar. *Journal of Applied Psychology*, 88(1), 170–178.
- Hofstede, G., Hofstede, G. J., & Minkov, M. (2010). *Cultures and organizations: Software of the mind* (3rd ed.). McGraw-Hill.
- Hong, Q. N., Pluye, P., Fàbregues, S., Bartlett, G., Boardman, F., Cargo, M., et al. (2018). *Mixed Methods Appraisal Tool (MMAT)*, version 2018. Industry Canada.
- Inness, M., Turner, N., Barling, J., & Stride, C. B. (2010). Transformational leadership and employee safety performance: A within-person, between-jobs design. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(3), 279–290.
- International Labour Organization. (2023). *A call for safer and healthier working environments*. Geneva: ILO.
- Kelloway, E. K., Mullen, J., & Francis, L. (2006). Divergent effects of transformational and passive leadership on employee safety. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11(1), 76–86.
- Mariyanti, E., Putri, S. L., & Sari, P. E. (2024). Domestic Tourist Experience Quality sebagai Kunci Sukses Pengembangan Wisata Halal di Sumatera Barat. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Dharma Andalas*, 26(2), 260–269. <https://doi.org/10.47233/jebd.v26i2.1567>
- Martina, Syarifuddin, S., & Didin. (2014). Pengaruh pelatihan dan pengembangan terhadap motivasi dampaknya terhadap prestasi kerja karyawan di Lokawisata Baturraden. *Jurnal Khatulistiwa Informatika*.
- Mullen, J. E., & Kelloway, E. K. (2009). Safety leadership: A longitudinal study of the effects of transformational leadership on safety outcomes. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82(2), 253–272.
- Neal, A., & Griffin, M. A. (2006). A study of the lagged relationships among safety climate, safety motivation, safety behavior, and accidents at the individual and group levels. *Journal of Applied Psychology*, 91(4), 946–953.
- Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., et al. (2021). The PRISMA 2020 statement: An updated guideline for reporting systematic reviews. *BMJ*, 372, n71.
- Saraswati, P., & Ahmad Puad, F. N. (2020). Development of touristic village and creative industry in improving social welfare at Wukirsari Village, Imogiri, Bantul District. *Asian Journal Of Assessment In Teaching And Learning*, 10(1), 87–97. <https://doi.org/10.37134/ajatel.vol10.1.10.2020>
- Smith, T. D., Eldridge, F., & DeJoy, D. M. (2016). Safety-specific transformational and passive leadership influences on firefighter safety climate perceptions and safety behavior outcomes. *Safety Science*, 86, 92–97.
- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333–339.
- Suwignjo, R. A. (2015). Pengaruh kepemimpinan manajemen rumah sakit dalam iklim keselamatan pasien di Rumah Sakit Sentra Medika Cibinong. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 1(3), 153–162.

- Syahputra, A. R., Widiastiti, A. . I. P., & Muliadisa, I. K. (2023). Persepsi Wisatawan Terhadap Pengelolaan Destinasi Wisata Broken Beach Sebagai Daya Tarik Wisata. *PARIS: Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(12), 2518–2532. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i12.629>
- Syarifuddin, D. (2022). Stone Garden Tourist Value A Sociological Value Perspective. *Media Wisata*, 20(1), 102–114. <https://doi.org/10.36276/mws.v20i1.321>
- Syarifuddin, D. A., & Purnama, D. (2017). Green perceived value for environmentally friendly products: Green awareness improvement. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*.
- Syarifuddin, D. (2018). Nilai citra kota dari sudut pandang wisatawan (studi tentang citra kota Bandung dampaknya terhadap kunjungan ulang). *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation*.
- Syarifuddin, D. (2022). Model pengembangan desa wisata melalui pemberdayaan masyarakat di desa ciburial. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*.
- Syarifuddin, D. (2023). Partisipasi masyarakat dalam pengembangan pariwisata di Kampung Wisata Cireundeu, Cimahi, Jawa Barat. *Jurnal Paradigma: Journal of Sociology Research and Education*.
- Thomas, J., & Harden, A. (2008). Methods for the thematic synthesis of qualitative research in systematic reviews. *BMC Medical Research Methodology*, 8, 45.
- Zohar, D. (1980). Safety climate in industrial organizations: Theoretical and applied implications. *Journal of Applied Psychology*, 65(1), 96–102.
- Zohar, D. (2002). Modifying supervisory practices to improve subunit safety: A leadership-based intervention model. *Journal of Applied Psychology*, 87(1), 156–163.
- Zohar, D. (2010). Thirty years of safety climate research: Reflections and future directions. *Accident Analysis & Prevention*, 42(5), 1517–1522.