

**Khusnul Khotimah**

Manajemen S1, Universitas Putra Bangsa

Email : khusnul.199930@gmail.com

### **Abstrak**

Fenomena bergesernya pemenuhan kebutuhan seperti kebutuhan primer ke sekunder dan tersier, dimana masyarakat bisa memenuhi kebutuhan akan hiburan atau kesenangan menimbulkan dampak positif bagi sektor pariwisata. Salah satunya yaitu pariwisata di Kebumen yaitu Pantai Bocor. Adanya peningkatan sektor pariwisata mengakibatkan semakin sulitnya mendatangkan wisatawan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh aksesibilitas, *physical evidence* dan kepuasan pengunjung terhadap *revisit intention* pada pengunjung objek wisata Pantai Bocor di Kebumen. Penelitian ini menggunakan purposive sampling yang dilakukan kepada 100 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan penyebaran kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heterokedastisitas, uji hipotesis terdiri dari uji t, uji koefisien determinasi, analisis korelasi analisis jalur dan uji sobel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, *physical evidence* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap *revisit intention*, *physical evidence* berpengaruh signifikan terhadap *revisit intention*, dan kepuasan pengunjung berpengaruh signifikan terhadap *revisit intention*.

**Kata Kunci:** Aksesibilitas, *Physical evidence*, kepuasan pengunjung, *revisit intention*

### **Abstract**

*The phenomenon of shifting the fulfillment of needs such as primary to secondary and tertiary needs, where people can fulfill their needs for entertainment or pleasure has a positive impact on the tourism sector. One of them is tourism in Kebumen, namely Bocor Beach. An increase in the tourism sector makes it increasingly difficult to bring in tourists. The purpose of this study was to determine the effect of accessibility, physical evidence and visitor satisfaction on revisit intention of visitors to the Bocor Beach tourist attraction in Kebumen. This research used purposive sampling which was conducted to 100 respondents. Data was collected through interviews and distributing questionnaires. Data analysis used was validity and reliability test, classical assumption test consisting of normality test, multicollinearity test, and heteroscedasticity test, hypothesis test consisting of t test, coefficient of determination test, correlation analysis path analysis and Sobel test. The results of this study indicate that accessibility has a significant effect on visitor satisfaction, physical evidence has a significant effect on visitor satisfaction, accessibility has a significant effect on revisit intention, physical evidence has a significant effect on revisit intention, and visitor satisfaction has a significant effect on revisit intention.*

**Keywords:** Accessibility, Physical Evidence, Visitor Satisfaction and Revisit Intention

## **PENDAHULUAN**

Pariwisata adalah kegiatan melakukan perjalanan dengan tujuan untuk mendapatkan kesenangan, mencari hiburan dan kepuasan, untuk menikmati keindahan atau kulinernya, dan istirahat dari kegiatan rutinitas. Seiring perkembangan zaman dan adanya peningkatan taraf dan gaya hidup, mengakibatkan fenomena bergesernya pemenuhan kebutuhan seperti kebutuhan primer ke sekunder dan tersier. Dimana masyarakat bisa memenuhi kebutuhan akan hiburan atau kesenangan. Hal tersebut akan dapat memberikan dampak pada sektor pariwisata suatu daerah.

Sektor kepariwisataan dalam sebuah wilayah juga mempunyai peranan penting dalam meningkatkan penyerapan tenaga kerja, mendorong pemerataan kesempatan berusaha, dan mendorong pemerataan

pembangunan nasional. Selain itu pariwisata juga memberikan kontribusi dalam penerimaan devisa negara yang dihasilkan dari jumlah kunjungan wisatawan mancanegara.

Pengembangan dan pemasaran daerah wisata sudah terlihat sejak adanya peraturan pemerintah tentang otonomi daerah (Undang-undang Republik Indonesia Tahun 2004). Peraturan tersebut, pemerintah daerah memiliki kewenangan secara otonom untuk mengembangkan dan memaksimalkan potensi daerah masing-masing, salah satunya di bidang pariwisata. Dalam perkembangan dunia pariwisata belakangan ini menunjukkan perkembangan yang cukup tinggi, sehingga tingkat persaingan untuk mendatangkan wisatawan semakin sulit. Hal tersebut tentu akan menjadi tantangan bagi industri pariwisata.

Pengaruh Aksesibilitas dan *Physical Evidence* Terhadap *Revisit Intention* dengan Kepuasan Pengunjung sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengunjung Objek Wisata Pantai Bocor)

Salah satu tujuan objek pariwisata yaitu Kabupaten Kebumen. Potensi pariwisata di Kebumen juga dapat dikembangkan menjadi industri pariwisata. Bisa dilihat dari banyaknya sektor pariwisata diantaranya seperti Pantai, Waduk, Peninggalan Sejarah, Taman, tempat Rekreasi hingga Bukit. Namun dari banyaknya pilihan tersebut, wisata yang didominasi Kebumen yaitu Pantai. Hal ini dikarenakan letak wilayah Kebumen bagian selatan berbatasan langsung dengan Samudera Hindia. Beberapa pantai yang terkenal di Kebumen yaitu Pantai Menganti, pantai Ayah, Suwuk, Karangbolong, Petanahan, Bocor, Lemburpurwo dan masih banyak lagi.

Meskipun objek wisata Pantai Bocor tidak termasuk kategori wisata populer di Kebumen, namun Pantai Bocor merupakan salah satu objek wisata yang menjadi favorit masyarakat Kebumen. Pantai Bocor masih dikelola oleh masyarakat lokal dan belum dikelola oleh dinas pariwisata, walaupun sudah banyak mengalami perubahan yang lebih baik. Adanya perbaikan fasilitas seperti mushola, yang dulunya hanya ada satu, sekarang sudah lebih banyak. Selain itu juga adanya perluasan area parkir dan adanya *spot* foto untuk mengabadikan momen bersama keluarga, sahabat ataupun kekasih.

Tantangan bagi setiap industri pariwisata khususnya Pantai Bocor yaitu mempertahankan serta memperbanyak jumlah pengunjung dengan kenaikan yang signifikan setiap tahunnya. Hal yang dapat dilakukan yaitu dengan lebih memperhatikan objek wisata, akses menuju wisata, fasilitas tambahan hingga kepuasan pengunjung agar wisatawan tertarik untuk mengunjungi dan yang sudah pernah ingin kembali datang.

Pantai Bocor atau Pantai Setrojenar terletak di Desa Setrojenar, Kecamatan Buluspesantren, Kabupaten Kebumen, Jawa Tengah. Pantai ini dekat dengan jalur lintas selatan yang baru selesai pada tahun 2018, yang menghubungkan antara kota Cilacap, Kulonprogo, Purworejo dan Kebumen, sehingga jalan ini sering dilalui oleh kendaraan lintas kota. Hal ini membuat Pantai Bocor lebih dikenal oleh masyarakat luas.

**Tabel 1. Jumlah Pengunjung Pantai Bocor**

Tahun	2018	2019	2020	2021
Hari Biasa	79.624	83.276	19.021	15.426
Weekend	35.729	37.395	8.925	13.632
Hari Raya /10 hari	49.310	54.531	1.027	2.544
Total per Tahun	<b>164.663</b>	<b>175.202</b>	<b>28.973</b>	<b>31.602</b>

Sumber : Petugas Pariwisata Desa Setrojenar, 2021

Terdapat tiga puluh responden yang menyatakan alasan atau faktor yang menyebabkan wisatawan datang ke objek wisata Pantai Bocor dalam niat berkunjung ulang (*Revisit Intention*) sebagai berikut:

**Tabel 2. Hasil Observasi Pada Pengunjung Pantai Bocor**

No.	Alasan Berkunjung Pada Objek Wisata Pantai Bocor
1.	Dekat dengan rumah, aksesibilitas mudah, pengalaman pernah berkunjung sebelumnya
2.	Akses jalan yang mudah, harga tiket yang relatif murah, kondisi wisata yang terjaga, serta adanya fasilitas wisata seperti kamar mandi dan mushola
3.	Karena menuju tempat mudah, lingkungan nyaman, ada fasilitasnya seperti tempat parkir terjaga, toilet, kolam renang, tempat selfi.
4.	Tempat dan akses yang mudah dan strategis, dan ingin lihat <i>sunset</i> (pemandangan)

Sumber : Observasi awal melalui google form

Dari ulasan tersebut kemudian penulis mengelompokkan ke beberapa variabel berikut:

Variabel	Responden	Presentase
Aksesibilitas	16 orang	0.53%
<i>Physical Evidence</i>	11 orang	0.37%
Lain-lain	3 orang	0.10%
<b>Jumlah</b>	<b>30 orang</b>	<b>1.00%</b>

**Tabel 3. Hasil Observasi Pada Pantai Bocor**

Sumber: Observasi pada pengunjung objek wisata Pantai Bocor 2021

Berdasarkan Tabel I-3, peneliti memilih dua alasan dengan jumlah responden terbanyak yang dianggap paling berpengaruh terhadap keputusan berkunjung kembali ke objek wisata pantai Bocor yaitu aksesibilitas dan *physical evidence*.

Menurut Hidayat *et al.*, (2017) aksesibilitas menjadi salah satu aspek terpenting, karena objek wisata tidak akan mungkin dikunjungi tanpa dihubungkan dengan akses. Akses menuju objek wisata Pantai Bocor mudah, baik dari akses informasi, akses kondisi jalan dan tempat akhir perjalanan. Lokasi Pantai Bocor bisa dikatakan cukup jauh dari titik kota Kebumen. Perjalanan dari alun-alun Kebumen sampai pada objek wisata Pantai Bocor kurang lebih 15 km. Kondisi jalan untuk menuju objek wisata Pantai Bocor yang dapat dikatakan dalam keadaan baik.

Tryadi *et al.*, (2021) menyatakan bahwa *physical evidence* (bukti fisik) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Apabila pengunjung merasa puas dan merasa nyaman dengan adanya bukti fisik (*physical evidence*) yang lengkap dan memadai dapat menimbulkan niat untuk mengunjungi kembali objek wisata. *Physical Evidence* (bukti fisik) yang tersedia di objek wisata Pantai Bocor seperti lingkungan yang bersih dan nyaman, lahan parkir yang luas dan fasilitas tambahan bisa berpengaruh pada *revisit intention*.

## KAJIAN TEORI

### *Revisit Intention*

Pengaruh Aksesibilitas dan *Physical Evidence* Terhadap *Revisit Intention* dengan Kepuasan Pengunjung sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengunjung Objek Wisata Pantai Bocor)

Niat berkunjung kembali (*revisit intention*) menurut Suparni (2018) yaitu penilaian pengunjung tentang kesesuaian untuk meninjau kembali tujuan yang sama atau kesediaan untuk merekomendasikan tempat tujuan kepada orang lain. Zeithaml dalam Baroroh (2019) *revisit intention* dapat diidentifikasi melalui empat indikator yaitu: (1) Kesediaan konsumen untuk berkunjung Kembali, (2) Kesediaan seseorang untuk mengundang atau mengajak orang lain untuk berkunjung, (3) Kesediaan seseorang untuk menceritakan produk atau jasa dari suatu perusahaan kepada orang lain, (4) Kesediaan konsumen untuk menempatkan tujuan kunjungan dalam prioritas.

**Kepuasan Pengunjung**

Menurut Kotler dan Keller (2009) menyatakan bahwa, kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil ekspektasi dari mereka. Semakin berkualitas produk atau jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Menurut Daryanto dalam Tryadi (2021) yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan pengunjung diukur dengan empat indikator yaitu: (1) Kualitas Jasa, (2) Harga, (3) Kualitas Pelayanan, (4) Faktor Emosional.

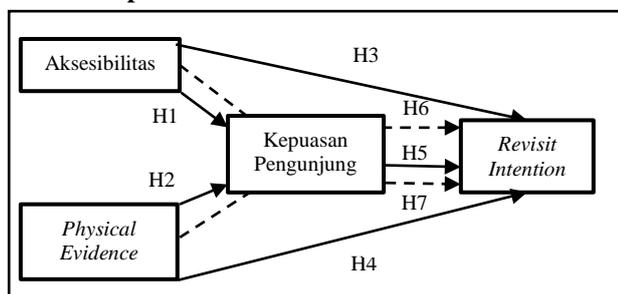
**Aksesibilitas**

Djoko Wijono dalam Hidayat et al (2017) menjelaskan bahwa aksesibilitas merupakan sarana dan prasarana yang menyebabkan wisatawan dapat mengunjungi objek atau daya tarik wisata. Indikator aksesibilitas menurut Soekadijo dalam Hidayat et al (2017) adalah sebagai berikut: (1) Akses Informasi, (2) Akses Kondisi Jalan menuju Objek Wisata, (3) Tempat Akhir Perjalanan.

**Physical Evidence**

Menurut Yasid dalam Widada (2017), bukti fisik adalah lingkungan fisik dimana jasa disampaikan dan dimana perusahaan dan konsumennya berinteraksi dan setiap komponen tangible (nyata) memfasilitasi penampilan atau komunikasi jasa tersebut. Menurut Assauri dalam Tryadi (2021) ada tiga indikator *physical evidence* yaitu: (1) Lingkungan, (2) Tata letak, (3) Fasilitas tambahan.

**Model Empiris**



**Hipotesis**

- H1 : Aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung
- H2 : *Physical evidence* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung
- H3 : Aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap *Revisit Intention*
- H4 : *Physical evidence* berpengaruh signifikan terhadap *Revisit Intention*
- H5 : Kepuasan Pengunjung berpengaruh signifikan terhadap *Revisit Intention*
- H6 : Aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap *Revisit Intention* melalui Kepuasan Pengunjung
- H7 : *Physical evidence* berpengaruh signifikan terhadap *Revisit Intention* melalui Kepuasan Pengunjung

**METODE PENELITIAN**

Variabel bebas dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu aksesibilitas dan *physical evidence*. Sedangkan variabel interveningnya yaitu kepuasan pengunjung dan variabel terikatnya yaitu *revisit intention*. Populasi dalam penelitian ini adalah Populasi dalam penelitian ini yaitu wisatawan yang pernah berkunjung ke Pantai Bocor. Sedangkan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Metode pengambilan sampel dengan menggunakan Teknik *non probability sampling* yaitu metode *purposive sampling*. Adapun kriteria sampel yang dijadikan responden dalam penelitian ini adalah responden yang pernah berkunjung ke Pantai Bocor minimal satu kali kunjungan dan dengan usia minimal 17 (tujuh belas) tahun. Alat pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada responden melalui Google Formulir dan dengan media kertas. Skala pengukuran yang digunakan yaitu skala likert 4. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan program SPSS 25 for windows.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Uji Instrumen**

**1. Uji Validitas**

Berikut disajikan uji validitas untuk kuesioner yang diberikan kepada responden dalam bentuk tabel sebagai berikut:

**Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Aksesibilitas**

Variabel	Butir	r hitung	r tabel	Ket
Aksesibilitas	1	0,777	0,197	Valid

Pengaruh Aksesibilitas dan *Physical Evidence* Terhadap *Revisit Intention* dengan Kepuasan Pengunjung sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengunjung Objek Wisata Pantai Bocor)

2	0,766	0,197	Valid
3	0,753	0,197	Valid

Sumber: data primer yang diolah, 2022

**Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel *Physical Evidence***

Variabel	Butir	r hitung	r tabel	Ket
<i>Physical Evidence</i>	1	0,706	0,197	Valid
	2	0,655	0,197	Valid
	3	0,828	0,197	Valid
	4	0,744	0,197	Valid

Sumber: data primer yang diolah, 2022

**Tabel 6. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengunjung**

Variabel	Butir	r hitung	r tabel	Ket
Kepuasan Pengunjung	1	0,749	0,197	Valid
	2	0,738	0,197	Valid
	3	0,801	0,197	Valid
	4	0,807	0,197	Valid

Sumber: data primer yang diolah, 2022

**Tabel 7. Hasil Uji Validitas Variabel *Revisit Intention***

Variabel	Butir	r hitung	r tabel	Ket
<i>Revisit Intention</i>	1	0,805	0,197	Valid
	2	0,810	0,197	Valid
	3	0,768	0,197	Valid
	4	0,830	0,197	Valid

Sumber: data primer yang diolah, 2022

Hasil uji Validitas menunjukkan bahwa semua instrumen variabel aksesibilitas, *physical evidence*, kepuasan pengunjung, dan *revisit intention* dinyatakan valid karena r hitung > r table (0,197), dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , sehingga semua item yang dipakai dinyatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

**Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Alpha Cronbach	Batas Frekuensi	Keterangan
Aksesibilitas	0,645	0,60	Reliabel
<i>Physical Evidence</i>	0,711	0,60	Reliabel
Kepuasan Pengunjung	0,774	0,60	Reliabel
<i>Revisit Intention</i>	0,810	0,60	Reliabel

Sumber: data primer yang diolah, 2022

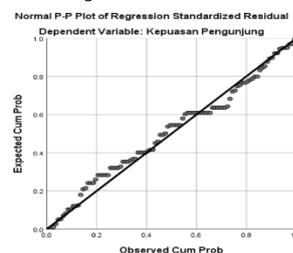
Dari hasil uji reliabilitas dapat dijelaskan bahwa instrumen-instrumen yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai Cronbach's Alpha > r kritis (0,60). Berdasarkan hasil tersebut, dapat

disimpulkan bahwa semua instrumen dalam penelitian dinyatakan reliabel.

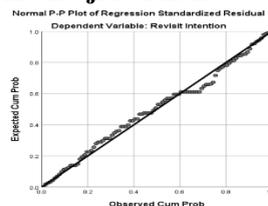
## Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas

**Gambar 1. Hasil Uji Normalitas Substruktural I**



**Gambar 2. Hasil Uji Normalitas Substruktural II**



Berdasarkan gambar uji normalitas substruktural I dan substruktural II tersebut (Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual) diketahui bahwa data mengikuti garis diagonal. Maka model regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas.

### 2. Uji Multikolinieritas

**Tabel 9. Hasil Uji Multikolinieritas Substruktural I**

Variabel	Collinearity Statistic	
	Tolerance	VIF
Aksesibilitas	0,690	1,450
<i>Physical Evidence</i>	0,690	1,450

Sumber: data primer yang diolah, 2022

**Tabel 10. Hasil Uji Multikolinieritas Substruktural II**

Variabel	Collinearity Statistic	
	Tolerance	VIF
Aksesibilitas	0,653	1,532
<i>Physical Evidence</i>	0,483	2,071
Kepuasan Pengunjung	0,511	1,956

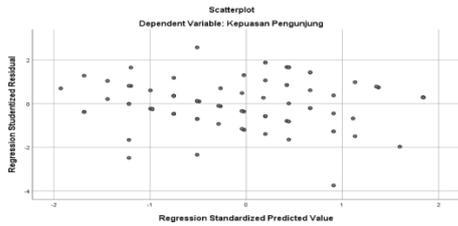
Sumber: data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan hasil multikolinieritas, menunjukkan bahwa nilai tolerance > 0,10 dan nilai VIF < 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas.

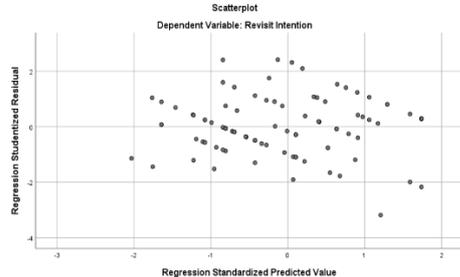
### 3. Uji Heteroskedastisitas

**Gambar 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas Substruktural I**

Pengaruh Aksesibilitas dan *Physical Evidence* Terhadap *Revisit Intention* dengan Kepuasan Pengunjung sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengunjung Objek Wisata Pantai Bocor)



Gambar 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas Substruktur II



Berdasarkan pada gambar pada uji Heteroskedastisitas substruktur I dan substruktur II, menunjukkan bahwa pada hasil uji tersebut tidak membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit). Pola tersebut menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas pada data yang diperoleh dari responden dalam penelitian ini.

**Uji Hipotesis**

**1. Uji t**

**Tabel 11. Hasil Uji t Substruktur I**

Model	Standardized Coefficients		t	Sig.
	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,144		2,896	0,005
Aksesibilitas	0,123	0,206	2,352	0,021
<i>Physical Evidence</i>	0,086	0,563	6,446	0,000

Sumber: data primer yang diolah,2022

**Tabel 12. Hasil Uji t Substruktur II**

Model	Standardized Coefficients		t	Sig.
	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,211		-,125	0,901
Aksesibilitas	0,128	0,348	4,174	0,000
<i>Physical Evidence</i>	0,104	0,193	1,990	0,049
Kepuasan Pengunjung	0,103	0,344	3,661	0,000

Sumber: data primer yang diolah,2022

Berdasarkan tabel 11 dan 12, maka dapat dilihat hasil uji t yang menunjukkan hasil pengaruh

tiap variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 13. Ringkasan Hipotesis**

Hipotesis	Path	t hitung	t tabel	Kesimpulan
H1	X→Y1	2,352	1,985	Diterima
H2	X→Y1	6,446	1,985	Diterima
H3	X→Y3	4,174	1,985	Diterima
H4	X→Y3	1,990	1,985	Diterima
H5	Y1→Y3	3,661	1,985	Diterima

Sumber: data primer yang diolah,2022

**2. Koefisien Determinasi**

**Tabel 14. Hasil Uji Koefisien Determinasi Substruktur I**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,699 <sup>a</sup>	0,489	0,478	1,230

a. Predictors: (Constant), *Physical Evidence*, Aksesibilitas

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Sumber: data primer yang diolah,2022

Berdasarkan tabel 14, hasil pengujian ini menunjukkan nilai Adjusted R2 substruktur 1 sebesar 0,478 artinya sebesar 47,8% variabel kepuasan pengunjung dapat dijelaskan oleh variabel aksesibilitas, dan *physical evidence*, sedangkan sebesar 51,3% (100 – 47,8%) dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

**Tabel 15. Hasil Uji Koefisien Determinasi Substruktur II**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,752 <sup>a</sup>	0,565	0,552	1,249

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pengunjung, Aksesibilitas, *Physical Evidence*

b. Dependent Variable: *Revisit Intention*

Sumber: data primer yang diolah,2022

Berdasarkan tabel 15, hasil pengujian ini menunjukkan nilai Adjusted R2 substruktur 2 sebesar 0,552 artinya sebesar 55,2% variabel *revisit intention* dapat dijelaskan oleh variabel aksesibilitas, *physical evidence*, dan kepuasan pengunjung sedangkan sebesar 44,8% (100–55,2%) dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

**Uji Korelasi**

**Tabel 16. Hasil Analisis Korelasi**

Correlations			
		Aksesibilitas	<i>Physical Evidence</i>
Aksesibilitas	Pearson	1	0,557**
	Correlation		
	Sig. (2-tailed)		0,000
<i>Physical Evidence</i>	Pearson	0,557**	1
	Correlation		
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	100	100

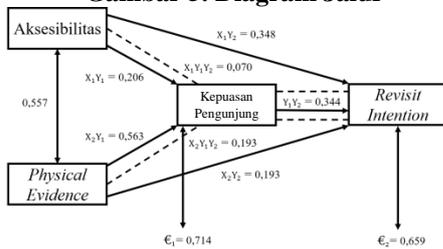
\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan hasil korelasi tabel IV-16, sesuai Sarwono (2007) dapat disimpulkan bahwa hubungan aksesibilitas dengan *physical evidence* memiliki nilai sebesar 0,557 sehingga dapat dikatakan memiliki korelasi kuat.

**Analisis Jalur**

**Gambar 5. Diagram Jalur**



**Koefisien Jalur**

Koefisien jalur menunjukkan kuatnya pengaruh variabel *independent* terhadap *dependent*. Koefisien jalur dapat dihitung dengan persamaan substruktural yang terdiri dari dua persamaan. Dimana X1 dan X2 adalah variabel *independent*, Y1 dan Y2 adalah variabel *dependent*, yang dirumuskan sebagai berikut:

**Substruktural 1**

$$Y_1 = PY_1X_1 + PY_1X_2 + \epsilon_1;$$

Keterangan:

- a. Koefisien regresi variabel aksesibilitas (P1) = 0,206

Koefisien regresi untuk X1 sebesar 0,206 artinya setiap penambahan 1 satuan pada variabel aksesibilitas (X1), maka akan menambah kepuasan pengunjung sebesar 0,206.

- b. Koefisien regresi variabel *physical evidence* (P2) = 0,563

Koefisien regresi untuk X2 sebesar 0,563 artinya setiap penambahan 1 satuan pada variabel *physical evidence* (X2), maka akan menambah kepuasan pengunjung sebesar 0,563.

- c. Nilai residu ( $\epsilon_1$ ) = 0,714

Nilai residu sebesar 0,714 menunjukkan kepuasan pengunjung yang tidak dapat dijelaskan oleh

variabel aksesibilitas (X1) dan *physical evidence* (X2) diabaikan atau sama dengan 0 (nol).

**Substruktural 2**

$$Y_2 = PY_2X_1 + PY_2X_2 + PY_2Y_1 + \epsilon_2;$$

Keterangan:

- a. Koefisien regresi variabel aksesibilitas (P1) = 0,348

Koefisien regresi untuk X1 sebesar 0,348 artinya setiap penambahan 1 satuan pada variabel aksesibilitas (X1), maka akan menambah *revisit intention* sebesar 0,348.

- b. Koefisien regresi variabel *physical evidence* (P2) = 0,193

Koefisien regresi untuk X2 sebesar 0,193 artinya setiap penambahan 1 satuan pada variabel *physical evidence* (X2), maka akan menambah *revisit intention* sebesar 0,193.

- c. Koefisien regresi variabel kepuasan pengunjung (Y1) = 0,344

Koefisien regresi untuk Y1 sebesar 0,344 artinya setiap penambahan 1 satuan pada variabel kepuasan pengunjung (Y1), maka akan menambah *revisit intention* sebesar 0,344.

- d. Nilai residu ( $\epsilon_2$ ) = 0,659

Nilai residu sebesar 0,659 menunjukkan kepuasan pengunjung yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel aksesibilitas (X1), *physical evidence* (X2), dan kepuasan pengunjung (Y1) diabaikan atau sama dengan 0 (nol).

**Uji Sobel**

**Tabel 17. Hasil Uji Sobel Substruktural I**

Test Statistic	Standar Error	P-Value
3,73689709	0,0812974	0,00018631

Sumber: data primer yang diolah, 2022

Hasil pengujian antara aksesibilitas terhadap *revisit intention* melalui kepuasan pengunjung diperoleh nilai *test statistic* > t tabel yaitu 3,736 > 1,985 dan p-value <  $\alpha$  yaitu 0,00 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengunjung dapat memediasi antara variabel aksesibilitas dengan *revisit intention*.

**Tabel 18. Hasil Uji Sobel Substruktural II**

Test Statistic	Standar Error	P-Value
2,62862232	0,06351236	0,00857315

Sumber: data primer yang diolah, 2022

Hasil pengujian antara *Physical Evidence* terhadap *revisit intention* melalui kepuasan pengunjung diperoleh nilai *test statistic* > t tabel yaitu 2,628 > 1,985 dan p-value <  $\alpha$  yaitu 0,00 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengunjung dapat memediasi antara variabel *Physical Evidence* dengan *revisit intention*.

## Pembahasan

### 1. Pengaruh Aksesibilitas terhadap Kepuasan Pengunjung

Hasil analisis variabel aksesibilitas terhadap kepuasan pengunjung menunjukkan hasil  $t_{hitung} 2,352 > t_{tabel} 1,985$  dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,021 < 0,05$ . Hasil ini dapat membuktikan bahwa terdapat pengaruh antara aksesibilitas terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata pantai Bocor.

Berdasarkan jawaban responden yang didapat hal tersebut membuktikan objek wisata pantai Bocor memiliki aksesibilitas yang mudah, baik dari akses informasi, akses jalan hingga adanya tempat akhir yang luas (seperti tempat parkir). Berdasarkan data yang diperoleh dari tiga poin indikator tersebut yang paling berpengaruh pada aksesibilitas yaitu pada poin pertama, yaitu pengunjung

### 2. Pengaruh *Physical Evidence* terhadap Kepuasan Pengunjung

Hasil analisis variabel *physical evidence* terhadap kepuasan pengunjung menunjukkan hasil  $t_{hitung} 6,446 > t_{tabel} 1,985$  dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hasil ini dapat membuktikan bahwa terdapat pengaruh antara *physical evidence* terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata pantai Bocor.

Berdasarkan jawaban responden yang didapat hal tersebut membuktikan pengunjung objek wisata pantai Bocor tertarik dengan *physical evidence* yang ada di Pantai Bocor. Bukti fisik atau *physical evidence* itu sendiri berupa pemandangan Pantai Bocor yang indah dan sejuk, lingkungan disekitar objek wisata yang mendukung, penataan lokasi seperti penataan pedagang, dan penataan fasilitas tambahan. Dari berbagai point indikator *physical evidence* tersebut menurut pengunjung yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung yaitu pada point penataan lokasi seperti penataan pedagang, penataan fasilitas dan penataan tempat parkir.

### 3. Pengaruh Aksesibilitas terhadap *Revisit Intention*

Hasil analisis variabel aksesibilitas terhadap *revisit intention* menunjukkan hasil  $t_{hitung} 4,174 > t_{tabel} 1,985$  dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hasil ini dapat membuktikan bahwa terdapat pengaruh antara aksesibilitas terhadap *revisit intention* pada objek wisata pantai Bocor.

Berdasarkan jawaban responden yang didapat hal tersebut membuktikan bahwa semakin mudahnya aksesibilitas seperti akses informasi, akses jalan dan adanya tempat akhir yang luas pada suatu objek wisata, maka akan semakin meningkatkan niat kunjung ulang atau *revisit intention*.

### 4. Pengaruh *Physical Evidence* terhadap *Revisit Intention*

Hasil analisis variabel *physical evidence* terhadap kepuasan pengunjung menunjukkan hasil  $t_{hitung} 1,990 > t_{tabel} 1,985$  dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,049 < 0,05$ . Hasil ini dapat membuktikan bahwa terdapat pengaruh antara *physical evidence* terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata pantai Bocor.

Berdasarkan jawaban responden yang didapat hal tersebut membuktikan objek wisata Pantai Bocor memiliki bukti fisik (*physical evidence*) yang memadai dan terawat membuat pengunjung memiliki niat untuk berkunjung ulang (*revisit intention*).

### 5. Pengaruh Kepuasan Pengunjung terhadap *Revisit Intention*

Hasil analisis variabel kepuasan pengunjung terhadap *revisit intention* menunjukkan hasil  $t_{hitung} 3,661 > t_{tabel} 1,985$  dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ .

Berdasarkan dari jawaban responden yang didapat hal tersebut membuktikan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pengunjung maka akan semakin tinggi juga niat kunjung ulang pengunjung.

### 6. Pengaruh Aksesibilitas terhadap *Revisit Intention* melalui Kepuasan Pengunjung

Hasil analisis variabel aksesibilitas terhadap *revisit intention* melalui kepuasan pengunjung menunjukkan hasil  $t_{hitung} 3,736 > t_{tabel} 1,985$  dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,00 < 0,05$ . Hasil ini dapat membuktikan bahwa terdapat pengaruh antara aksesibilitas terhadap *revisit intention* melalui kepuasan pengunjung pada pengunjung objek wisata pantai Bocor.

Berdasarkan jawaban responden yang didapat hal tersebut membuktikan bahwa mudahnya aksesibilitas akan membuat pengunjung merasa puas ketika datang ke sebuah objek wisata. Apabila pengunjung puas maka akan timbul niat kunjung ulang pada objek wisata tersebut. Selain itu juga dibuktikan pada uji sobel test, bahwa kepuasan pengunjung dapat memediasi variabel aksesibilitas dengan variabel *revisit intention*.

### 7. Pengaruh *Physical Evidence* terhadap *Revisit Intention* melalui Kepuasan Pengunjung

Hasil analisis variabel *physical evidence* terhadap *revisit intention* melalui kepuasan pengunjung menunjukkan hasil  $t_{hitung} 2,628 > t_{tabel} 1,985$  dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,00 < 0,05$ . Hasil ini dapat membuktikan bahwa terdapat pengaruh antara *physical evidence* terhadap *revisit intention* melalui kepuasan pengunjung pada pengunjung objek wisata pantai Bocor.

Berdasarkan dari jawaban responden yang didapat hal tersebut membuktikan bahwa adanya *physical evidence* yang terawat membuat pengunjung merasakan kepuasan tersendiri. Jika pengunjung merasa puas pada sebuah objek wisata tentunya akan menimbulkan niat kunjung ulang pada objek wisata tersebut. Hal itu juga didukung pada uji sobel test, dimana variabel kepuasan pengunjung dapat memediasi variabel *physical evidence* dengan variabel *revisit intention*.

## PENUTUP

### Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan analisis data melalui pembuktian terhadap hipotesis dari permasalahan yang diangkat mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi *revisit intention* atau niat kunjung ulang pada objek wisata Pantai Bocor, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, artinya semakin tinggi atau semakin baiknya aksesibilitas pada objek wisata Pantai Bocor maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengunjung pada objek wisata Pantai Bocor.
2. *Physical evidence* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, artinya semakin tinggi atau semakin terawatnya *physical evidence* pada objek wisata Pantai Bocor maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengunjung pada objek wisata Pantai Bocor.
3. Aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap *revisit intention*, artinya semakin tinggi atau semakin baiknya aksesibilitas pada objek wisata Pantai Bocor maka semakin tinggi tingkat *revisit intention* (niat kunjung ulang) ke objek wisata Pantai Bocor.
4. *Physical evidence* berpengaruh signifikan terhadap *revisit intention*, artinya semakin tinggi atau semakin terawatnya *physical evidence* pada objek wisata Pantai Bocor maka semakin tinggi tingkat *revisit intention* (niat kunjung ulang) ke objek wisata Pantai Bocor.
5. Kepuasan pengunjung berpengaruh signifikan terhadap *revisit intention*, artinya semakin tinggi kepuasan pengunjung pada objek wisata Pantai Bocor maka semakin tinggi tingkat *revisit intention* (niat kunjung ulang) ke objek wisata Pantai Bocor.
6. Kepuasan pengunjung dapat memediasi hubungan antara variabel aksesibilitas dengan variabel *revisit intention*, artinya bahwa aksesibilitas pada objek wisata pantai bocor memiliki pengaruh pada kepuasan pengunjung sebagai mediasi.
7. *Physical evidence* dapat memediasi hubungan antara variabel *physical evidence* dengan variabel *revisit intention*, artinya bahwa *physical evidence* pada objek

wisata pantai bocor memiliki pengaruh pada kepuasan pengunjung sebagai mediasi.

### Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian ini dilakukan pada pengunjung objek wisata Pantai Bocor yang sudah pernah berkunjung dengan minimal satu kali kunjungan dan minimal berusia 17 tahun.
2. Penelitian ini belum dapat mengungkapkan keseluruhan faktor yang mempengaruhi *revisit intention* pada objek wisata Pantai Bocor, penelitian ini terbatas pada aksesibilitas, *physical evidence* dan kepuasan pengunjung.
3. Pada penelitian ini menjelaskan bahwa 55,2% dipengaruhi oleh variabel aksesibilitas, dan *physical evidence* terhadap *revisit intention* melalui kepuasan pengunjung pada objek wisata Pantai Bocor. Penelitian ini disarankan untuk mengambil variabel lain karena 44,8% (100%-55,2%) dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

### Implikasi

#### 1. Implikasi Praktis

- a. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, dengan begitu objek wisata Pantai Bocor harus tetap memperhatikan akses jalan, akses informasi, hingga akses pintu keluar masuk pengunjung untuk ke bibir pantai pada objek wisata Pantai Bocor.
- b. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *physical evidence* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung dan memiliki nilai tertinggi diantara variabel lainnya. Hal tersebut dapat dijadikan referensi bagi objek wisata Pantai Bocor agar terus mengembangkan dan melakukan perawatan fasilitas, tetap menjaga keasrian Pantai Bocor, karena hal tersebut membuat konsumen merasa puas dengan bukti fisik yang ada di Pantai Bocor.
- c. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap *revisit intention*, oleh karena itu objek wisata Pantai Bocor harus memberikan aksesibilitas yang baik, terutama pada akses informasi baik dari sosial media ataupun informasi lain yang terkait objek wisata Pantai Bocor.
- d. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung berpengaruh signifikan terhadap *revisit intention*, dan memiliki nilai paling rendah diantara variabel lainnya dalam penelitian ini. Oleh karena itu, disarankan bagi objek wisata Pantai Bocor untuk lebih meningkatkan perawatan terhadap bukti fisik yang ada di Pantai Bocor. Hal ini bisa berupa

penambahan *spot* foto yang lebih menarik sesuai trend yang sedang berkembang.

- e. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aksesibilitas dan *physical evidence* berpengaruh signifikan terhadap *revisit intention* melalui kepuasan pengunjung. Oleh karena itu, yang perlu dilakukan objek wisata yaitu memperhatikan aksesibilitas dan melakukan perawatan pada bukti fisik yang ada di objek wisata Pantai Bocor, dengan begitu akan tercipta kepuasan pengunjung.

## 2. Implikasi Teoritis

- a. Aksesibilitas pada dasarnya kemudahan untuk mencapai suatu tempat, baik dari mudahnya akses informasi dan akses jalan menuju lokasi. Apabila pengunjung pernah melakukan perjalanan ke suatu tempat dan merasa puas dengan aksesibilitas yang ada, maka akan menambah pengalaman bagi pengunjung.
- b. Pengunjung pada suatu objek wisata biasanya mengharapkan kelengkapan bukti fisik. Adanya bukti fisik yang lengkap dan terawat akan memberikan kepuasan tersendiri bagi pengunjungnya.
- c. Aksesibilitas merupakan kemudahan untuk mencapai suatu tujuan, baik dari akses informasi, akses jalan hingga tempat akhir perjalanan atau tempat parkir. Jika semua itu mudah dituju, maka pengunjung memiliki niat untuk berkunjung ulang pada objek wisata tersebut.
- d. Adanya bukti fisik (*physical evidence*) yang nyata pada sebuah objek wisata akan memberikan kesan dan penilaian yang positif. Untuk itu dengan adanya *physical evidence* yang memadai juga terawat membuat pengunjung merasa nyaman dan memiliki niat untuk berkunjung ulang pada objek wisata tersebut.
- e. Semakin berkualitas suatu produk atau jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung semakin tinggi. Untuk itu penting bagi pengelola objek wisata untuk memperhatikan tingkat kepuasan pengunjung, karena semakin tinggi tingkat kepuasan pengunjung akan meningkatkan niat kunjung ulang (*revisit intention*) pada objek wisata tersebut.
- f. Aksesibilitas yang baik pada objek wisata yaitu dengan semakin mudahnya suatu objek wisata untuk dituju. Jika pengunjung merasa senang dengan perjalanan maka akan menimbulkan kepuasan bagi pengunjung. Hal tersebut berdampak pada niat kunjung ulang wisatawan,

karena niat kunjung ulang pengunjung berawal dari kepuasan wisatawan setelah melakukan kunjungan pada objek wisata.

- g. Bukti fisik atau *physical evidence* yang lengkap dan terawat pada sebuah objek wisata mampu membuat pengunjung merasa nyaman ketika datang ke sebuah objek wisata. Apabila pengunjung merasa nyaman, akan memberikan dampak positif bagi objek wisata tersebut. Selain itu pengunjung juga merasa puas datang ke objek wisata tersebut, dan berdampak ke *revisit intention* atau niat kunjung ulang pengunjung.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Triyadi., Muhajirin. (2021). Pengaruh *Physical Evidence* Terhadap Kepuasan Konsumen. *Journal Scientific of Mandalika*. Vol 2. No 7.
- Azwar, Triyadi., Muhajirin. (2021). Pengaruh *Physical Evidence* Terhadap Kepuasan Konsumen. *Journal Scientific of Mandalika*. Vol 2. No 7.
- Baroroh, H. Rosyidah Al. (2019). Pengaruh Experiential Marketing Terhadap *Revisit Intention* melalui Customer Satisfaction pada Waroeng De'u di Nganjuk. Universitas Muhammadiyah Malang.
- Bulan, T. P. L., M. L. Azmi., (2019). Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran terhadap Minat Kunjung Kembali di Objek Wisata Ruang Terbuka Hijau Taman Hutan Kota Langsa. *Jurnal Manajemen dan Keuangan* Universitas Samudra. Vol 8. No 3.
- Chotimah, S. Wahyudi, H. D. (2019). Pengaruh *Pecieved Value* Terhadap *Revisit Intention* Mediasi *Customes Satisfaction* Pada Pengunjung Jawa Timur Park I Batu. *Ekonomi Bisnis*. Vol.24. No. 1
- Daryanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Egsaugm. 2021. "Pariwisata Indonesia di Tengah Pandemi". <https://egsa.geo.ugm.ac.id/2021/02/11/pariwisata-indonesia-di-tengah-pandemi/>. Diakses 11 Februari 2021.
- Hidayat, T. T. N., Chalil., dan Maskuri, S. (2017). Pengaruh Aksesibilitas dan Citra Destinasi Terhadap Niat Kunjung Kembali ke Telaga Tambing. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako*. Vol. 3, No 2.
- Kotler, P., dan Keller, K. L. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke-13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Pengaruh Aksesibilitas dan *Physical Evidence* Terhadap *Revisit Intention* dengan Kepuasan Pengunjung sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengunjung Objek Wisata Pantai Bocor)

- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Cetakan ke-6. Bandung: CV Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Widada, H, S. (2017). Pengaruh Product, Price, Place, Promotion dan Physical Evidence Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Hotel Cakra Kusuma Yogyakarta). *Jurnal UST Jogja*. Vol.1. No.1.
- Wirantini, N, N, A. Setiawina, N,D. dan Yuliarmi, N, N. (2018). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Niat Kunjung Kembali Wisatawan Pada Daya Tarik Wisata di Kabupaten Bandung. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*. Vol. 7 No.1.
- Wulandari, K, A. (2018). Pengaruh Physical Evidence, Aksesibilitas, Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Dan Resto Mitra Inn Kediri. *Jurnal Simki-Economic*. Vol. 01 No. 03.