

FACTORS INFLUENCING TOURIST SATISFACTION IN VISITING DOUBLE-SIX BEACH, SEMINYAK, KUTA DISTRICT, BADUNG REGENCY, BALI

I Nyoman Ewa Aditya¹, I Gede Agus Mertayasa², Bagastya Christian Santoso³
22110111048@undhirabali.ac.id¹, agusmertayasa@undhirabali.ac.id²,
bagastyachristianl@undhirabali.ac.id³
Universitas Dhyana Pura

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Pantai Double-Six Seminyak, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, Bali, serta mengetahui faktor yang paling dominan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan landasan teori komponen destinasi pariwisata 4A, yaitu attraction, accessibility, amenity, dan ancillary. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner yang diberikan kepada 105 responden dengan teknik incidental sampling, lalu dianalisis menggunakan Exploratory Factor Analysis (EFA) terhadap 21 indikator awal. Setelah satu indikator dieliminasi, diperoleh 20 indikator yang membentuk empat faktor utama yang secara bersama-sama menjelaskan 66,149% variasi kepuasan wisatawan, yaitu Faktor Ketersediaan Fasilitas dan Kebersihan, Faktor Suasana Pantai dan Aktivitas Wisata, Faktor Akses Jalan dan Parkir, serta Faktor Ketersediaan Kafe dan Restoran. Faktor yang paling dominan adalah Faktor Ketersediaan Fasilitas dan Kebersihan dengan nilai eigenvalue sebesar 11,402 dan kontribusi varian sebesar 45,608%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebersihan dan ketersediaan fasilitas umum merupakan aspek penting dalam membentuk kepuasan wisatawan, sehingga peningkatan kualitas kebersihan dan fasilitas umum perlu menjadi prioritas dalam pengelolaan Pantai Double-Six Seminyak..

Kata Kunci: Kepuasan Wisatawan, Pantai Double Six Seminyak, Analisis Faktor, 4A Pariwisata, Destinasi Wisata.

ABSTRACT

This study aims to identify the factors influencing the satisfaction of tourists visiting Double-Six Beach in Seminyak, Kuta Sub-district, Badung Regency, Bali, and to determine the most dominant factor. A quantitative approach was employed based on the 4A theory of tourism destination components, namely attraction, accessibility, amenity, and ancillary. Data were collected through observation, interviews, documentation, and questionnaires administered to 105 respondents selected using incidental sampling, then analysed using Exploratory Factor Analysis (EFA) on 21 initial indicators. After one indicator was eliminated, 20 indicators formed four main factors that jointly explain 66.149% of the total variance in tourist satisfaction: Availability of Facilities and Cleanliness, Beach Atmosphere and Tourist Activities, Road Access and Parking, and Availability of Cafes and Restaurants. The most dominant factor is Availability of Facilities and Cleanliness, with an eigenvalue of 11.402 and a variance contribution of 45.608%. These findings indicate that cleanliness and public-facility availability are the key aspects shaping tourist satisfaction at Double-Six Beach, so improving cleanliness and public facilities should be prioritised in managing the destination.

Keywords: Tourist Satisfaction, Double Six Beach, Seminyak, Factor Analysis, 4A Tourism.

PENDAHULUAN

Pariwisata memiliki peran penting dalam perkembangan ekonomi, sosial, dan budaya suatu negara. Industri ini mampu memberikan kontribusi besar terhadap pendapatan nasional, menciptakan lapangan kerja, serta mendorong pembangunan infrastruktur, di samping perannya dalam pelestarian warisan budaya dan penguatan identitas masyarakat lokal. Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, sektor ini mencakup segala kegiatan wisata yang didukung oleh fasilitas dan layanan yang

disediakan secara sinergis oleh masyarakat, pengusaha, dan pemerintah, di antaranya wisata bahari yang memanfaatkan potensi lingkungan pantai dan laut sebagai daya tarik utama kunjungan wisatawan (BPK RI, t.t.; Pasang, 2024).

Sebagai salah satu pilar utama pertumbuhan ekonomi di Bali, kemajuan pesat sektor pariwisata memberikan pengaruh besar terhadap perubahan berbagai aspek kehidupan masyarakat, terutama di kawasan pesisir. Data kunjungan wisatawan ke Bali periode 2021–2025 menunjukkan dinamika sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Bali Tahun 2021–2025

Tahun	Domestik	Mancanegara	Jumlah
2021	4.301.592	51	4.301.643
2022	8.052.974	2.155.747	10.208.721
2023	9.877.911	5.273.258	15.151.196
2024	10.120.786	6.333.360	16.454.146
2025	9.612.511	6.948.754	16.561.265

(Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, 2024, terupdate 28 April 2025)

Berdasarkan Tabel 1, jumlah kedatangan wisatawan ke Bali mengalami fluktuasi yang signifikan, baik wisatawan domestik maupun mancanegara. Penurunan tajam pada tahun 2021 terjadi akibat dampak pandemi Covid-19 yang membatasi mobilitas perjalanan global, namun tren kunjungan menunjukkan pemulihan yang masif hingga tahun 2025.

Salah satu destinasi pantai di Bali yang berkembang pesat pasca-pandemi adalah Pantai Double-Six, yang secara administratif berada di wilayah Desa Adat Seminyak, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, dan terintegrasi dengan garis pantai Kuta dan Legian. Sejak tahun 2003, pengelolaan pantai ini diambil alih oleh Desa Adat Seminyak yang membentuk satuan kerja kebersihan serta unit Penrepti (satuan penertiban adat) untuk mengawasi aktivitas pariwisata secara terpadu. Pantai Double-Six memadukan zona ekonomi usaha pariwisata dan zona seremonial adat, serta diramaikan oleh beragam unit usaha kuliner dan rekreasi tepi pantai, mulai dari beach club berskala besar hingga usaha mikro masyarakat, sehingga inklusif bagi berbagai segmen wisatawan.

Kondisi kunjungan pasca-pandemi melahirkan karakteristik wisatawan yang heterogen, baik domestik maupun mancanegara, sehingga pengelola dituntut memahami preferensi setiap kelompok demi meningkatkan standar pelayanan destinasi secara berkelanjutan (Yesika, 2018). Kepuasan wisatawan sangat ditentukan oleh sejauh mana kualitas kinerja pelayanan yang dirasakan langsung di lapangan mampu memenuhi ekspektasi awal sebelum berkunjung (Supranto, 2021). Pengelolaan Pantai Double-Six bertumpu pada kesiapan empat komponen utama pariwisata, yaitu attraction, accessibility, amenity, dan ancillary (Utama, 2016; 2017). Secara ringkas, attraction Pantai Double-Six mencakup panorama matahari terbenam, hamparan pasir, ombak untuk selancar, dan suasana santai dengan live music; accessibility mencakup kemudahan akses jalan dan digital, namun masih menghadapi kendala keterbatasan parkir dan kepadatan lalu lintas pada jam sibuk; amenity mencakup kafe/restoran, penyewaan peralatan, toilet, dan shower yang kebersihannya masih memerlukan perhatian; sedangkan ancillary mencakup keberadaan Satuan Penrepti, lifeguard, ATM, dan jaringan Wi-Fi.

Berdasarkan pengamatan awal, meskipun Pantai Double-Six memiliki lanskap alam yang indah dan fasilitas kafe pesisir yang populer, masih terdapat tantangan seperti penataan ruang pedagang, kepadatan lalu lintas pada jam sibuk, dan optimalisasi fasilitas kebersihan

yang kerap menjadi keluhan tersembunyi wisatawan. Oleh karena itu, diperlukan kajian mendalam melalui Exploratory Factor Analysis (EFA) untuk mereduksi dan mengelompokkan berbagai indikator pelayanan dan fasilitas menjadi beberapa faktor inti, sehingga pengelola dapat menemukan rekomendasi yang tepat guna mengatasi kendala operasional dan meningkatkan daya saing Pantai Double-Six sebagai destinasi wisata unggulan. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan wisatawan berkunjung ke Pantai Double-Six Seminyak, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung-Bali, dan (2) mengetahui faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan tersebut..

METODOLOGI

Penelitian ini dilaksanakan di Pantai Double-Six Seminyak, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, Provinsi Bali pada tahun 2026, dengan objek penelitian berupa faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan wisatawan yang berkunjung. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan variabel bebas berupa empat unsur bauran pariwisata (4A), yaitu attraction, accessibility, amenity, dan ancillary (Utama, 2017), yang dijabarkan menjadi 21 indikator (attraction 7 indikator, accessibility 5 indikator, amenity 5 indikator, dan ancillary 4 indikator) yang diadopsi dari Utama (2016).

Jenis data yang digunakan meliputi data kuantitatif (jumlah kunjungan wisatawan) dan data kualitatif (karakteristik responden), yang bersumber dari data primer (kuesioner) dan data sekunder (buku, jurnal, dan dokumen pendukung lainnya). Sampel ditentukan dengan teknik incidental sampling (Sugiyono, 2018), yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu peneliti dan dipandang layak digunakan sebagai sumber data. Mengacu pada Malhotra (dalam Suwastana, 2014) yang menyarankan jumlah sampel 5–10 kali jumlah indikator, maka jumlah responden yang digunakan adalah $5 \times 21 = 105$ responden, dengan kriteria inklusi wisatawan yang berkunjung ke Pantai Double-Six dan bersedia mengisi kuesioner berbahasa Indonesia atau Inggris.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, kuesioner tertutup berskala Likert lima tingkatan (Sangat Tidak Setuju hingga Sangat Setuju), dan dokumentasi. Analisis data terdiri atas tiga tahap. Pertama, analisis deskriptif menggunakan interval kelas (rentang 5–1 dibagi 5 kategori = 0,8) untuk mengategorikan rata-rata skor persepsi wisatawan ke dalam lima kategori, dari Sangat Kurang Baik (1,00–1,80) hingga Sangat Baik (4,21–5,00) (Sugiyono, 2018). Kedua, uji validitas menggunakan korelasi Pearson Product Moment dengan taraf signifikansi 5% ($r_{\text{tabel}} = 0,191$ untuk $df = 103$), dan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha dengan ambang batas 0,6 (Prasetyo, 2015). Ketiga, Exploratory Factor Analysis (EFA) yang meliputi (1) pengujian kelayakan melalui Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Measure of Sampling Adequacy, Bartlett's Test of Sphericity, dan Anti-Image Matrices ($MSA > 0,5$); (2) proses faktoring melalui ekstraksi Principal Component Analysis dan rotasi Varimax untuk memperjelas struktur faktor; (3) penamaan faktor berdasarkan indikator dengan loading factor tertinggi pada tiap faktor (Liem, 2019 dalam skripsi asli); serta (4) uji ketepatan model berdasarkan besarnya kumulatif varians yang dijelaskan (Ghozali, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kuesioner disebarakan kepada 105 responden wisatawan Pantai Double-Six Seminyak. Karakteristik responden berdasarkan usia, jenis kelamin, asal wisatawan, dan frekuensi kunjungan disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Karakteristik Responden

Kategori	Kelompok	Jumlah	Persentase
Usia	≤ 19 tahun	2	1,9%
Usia	20–24 tahun	65	61,9%
Usia	25–29 tahun	27	25,7%
Usia	≥ 30 tahun	11	10,5%
Jenis Kelamin	Laki-laki	52	49,5%
Jenis Kelamin	Perempuan	53	50,5%
Asal Wisatawan	Domestik	69	65,7%
Asal Wisatawan	Mancanegara	36	34,3%
Frekuensi Kunjungan	Kunjungan pertama	37	35,2%
Frekuensi Kunjungan	Kunjungan kedua	15	14,3%
Frekuensi Kunjungan	Kunjungan ketiga	4	3,8%
Frekuensi Kunjungan	Lebih dari tiga kali	49	46,7%

(Sumber: Data primer diolah, 2026)

Mayoritas responden berada pada kelompok usia produktif 20–24 tahun (61,9%), dengan komposisi jenis kelamin yang relatif seimbang antara laki-laki dan perempuan. Responden lebih banyak berasal dari wisatawan domestik (65,7%) dibandingkan mancanegara (34,3%), dan hampir separuh responden (46,7%) telah berkunjung ke Pantai Double-Six lebih dari tiga kali, yang mengindikasikan tingkat loyalitas kunjungan yang cukup tinggi.

Hasil uji validitas terhadap 21 indikator menunjukkan nilai r hitung berkisar antara 0,632 hingga 0,811, seluruhnya lebih besar dari r tabel (0,191) dengan signifikansi 0,000, sehingga seluruh item dinyatakan valid. Hasil uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha juga menunjukkan seluruh variabel reliabel, yaitu attraction (0,853), accessibility (0,790), amenity (0,745), dan ancillary (0,757), yang seluruhnya berada di atas ambang batas 0,6.

Hasil analisis deskriptif terhadap 21 indikator menunjukkan nilai rata-rata (mean) keseluruhan sebesar 4,22 yang termasuk kategori Sangat Baik. Nilai mean tertinggi terdapat pada indikator pesona matahari terbenam/sunset (4,68), yang menegaskan bahwa daya tarik alamiah sunset tetap menjadi keunggulan utama Pantai Double-Six, sedangkan nilai mean terendah terdapat pada indikator kebersihan fasilitas toilet dan shower (3,62) yang meskipun masih berkategori Baik, memerlukan peningkatan pengelolaan lebih lanjut.

Uji kelayakan sampel menghasilkan nilai Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) sebesar 0,876 dengan Bartlett's Test of Sphericity sebesar 1.103,805 pada signifikansi 0,000 ($< 0,05$), yang menunjukkan bahwa data memenuhi syarat untuk dianalisis lebih lanjut menggunakan

analisis faktor. Seluruh nilai Measure of Sampling Adequacy (MSA) pada Anti-Image Matrices berada di atas 0,50, sehingga seluruh indikator layak dipertahankan. Nilai komunalitas 20 dari 21 indikator berada di atas 0,50; satu indikator, yaitu kemudahan transportasi online/pribadi (X9), memiliki nilai ekstraksi sebesar 0,480 namun tetap dipertahankan karena memiliki factor loading sebesar 0,509 pada Faktor 3.

Proses ekstraksi dengan Principal Component Analysis dan rotasi Varimax menghasilkan empat faktor dengan nilai eigenvalue di atas 1, sebagaimana disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Ekstraksi dan Penamaan Faktor

Faktor	Nama Faktor	Eigenvalue	% Varian	Indikator Utama (loading tertinggi)
1	Ketersediaan Fasilitas dan Kebersihan	11,402	45,608%	Jaringan internet & Wi-Fi (0,768); kebersihan toilet & shower (0,720)
2	Suasana Pantai dan Aktivitas Wisata	2,562	10,249%	Suasana santai (0,740); olahraga pantai & selancar (0,740)
3	Akses Jalan dan Parkir	1,421	5,683%	Akses jalan menuju lokasi (0,773); parkir kendaraan (0,749)
4	Ketersediaan Kafe dan Restoran	1,152	4,610%	Keberagaman kafe & restoran (0,752)

(Sumber: Data primer diolah, 2026)

Keempat faktor tersebut secara kumulatif mampu menjelaskan 66,149% variasi total kepuasan wisatawan ($45,608\% + 10,249\% + 5,683\% + 4,610\%$), yang menunjukkan bahwa model analisis faktor yang terbentuk memiliki tingkat ketepatan yang baik dan layak digunakan untuk mengestimasi struktur faktor kepuasan wisatawan di Pantai Double-Six Seminyak.

Pembahasan

Faktor pertama, Ketersediaan Fasilitas dan Kebersihan, menjadi faktor paling dominan dengan kontribusi variansi sebesar 45,608%, didukung oleh indikator jaringan internet dan Wi-Fi, kebersihan toilet dan shower, serta ketersediaan ATM dan fasilitas penukaran uang. Temuan ini menunjukkan bahwa wisatawan sangat memprioritaskan kenyamanan dasar (amenities) selama beraktivitas di pantai, dan sejalan dengan Razak (2022) yang menyatakan bahwa kualitas fasilitas pendukung dan pelayanan sarana umum berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan pantai.

Faktor kedua, Suasana Pantai dan Aktivitas Wisata, menjelaskan variansi sebesar 10,249% dan didominasi oleh indikator suasana santai, aktivitas olahraga pantai/selancar, serta pesona matahari terbenam. Temuan ini mendukung dimensi attraction dalam teori 4A (Utama, 2016) dan konsisten dengan Rahim dkk. (2022) yang menemukan bahwa keindahan dan kenyamanan lingkungan alam pantai memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan kunjungan.

Faktor ketiga, Akses Jalan dan Parkir, memberikan kontribusi variansi sebesar 5,683%, dengan indikator dominan berupa kemudahan akses jalan menuju lokasi dan ketersediaan area parkir. Hal ini menegaskan bahwa aksesibilitas merupakan prasyarat penting bagi kenyamanan wisatawan, sejalan dengan kerangka pemikiran Utama (2016)

mengenai pentingnya infrastruktur aksesibilitas dalam pengembangan destinasi pariwisata.

Faktor keempat, Ketersediaan Kafe dan Restoran, menjelaskan variansi sebesar 4,610% dan dipengaruhi oleh keberagaman kafe dan restoran di area on-beach maupun off-beach, keindahan deburan ombak, serta kelengkapan petunjuk arah. Temuan ini memperkuat Fajriyati dkk. (2022) yang mengemukakan bahwa kelengkapan atribut pendukung destinasi, khususnya sarana kuliner, mampu meningkatkan nilai estetika dan impresi positif wisatawan.

Secara umum, temuan ini memperluas penelitian terdahulu yang menekankan pentingnya fasilitas umum dan atribut destinasi secara terpisah (Razak, 2022; Fajriyati dkk., 2022), dengan membuktikan secara empiris bahwa di Pantai Double-Six, faktor kebersihan dan fasilitas umum jauh lebih dominan (45,608%) dibandingkan daya tarik alam itu sendiri. Hal ini mengindikasikan adanya pergeseran preferensi wisatawan modern di kawasan Seminyak, di mana daya tarik alam pantai harus diimbangi secara mutlak oleh kesiapan fasilitas penunjang yang bersih, modern, dan fungsional.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu menjadi perhatian pada penelitian selanjutnya, yaitu cakupan sampel yang terbatas pada 105 responden dengan teknik incidental sampling sehingga belum dapat digeneralisasikan secara mutlak, pengambilan data yang belum merekam fluktuasi persepsi wisatawan pada musim liburan puncak maupun musim sepi, serta belum diakomodasinya variabel eksternal seperti cuaca ekstrem dan dinamika harga jasa lokal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Exploratory Factor Analysis (EFA) terhadap 20 indikator yang memenuhi kriteria factor loading $\geq 0,50$, diperoleh empat faktor utama yang memengaruhi kepuasan wisatawan berkunjung ke Pantai Double-Six Seminyak, yaitu (1) Faktor Ketersediaan Fasilitas dan Kebersihan, (2) Faktor Suasana Pantai dan Aktivitas Wisata, (3) Faktor Akses Jalan dan Parkir, dan (4) Faktor Ketersediaan Kafe dan Restoran, yang secara bersama-sama menjelaskan 66,149% variasi kepuasan wisatawan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan wisatawan adalah Faktor Ketersediaan Fasilitas dan Kebersihan, dengan nilai eigenvalue sebesar 11,402 dan kontribusi varian sebesar 45,608%. Temuan ini menunjukkan bahwa kebersihan dan ketersediaan fasilitas umum merupakan aspek paling utama dalam menentukan kepuasan wisatawan, sehingga peningkatannya perlu menjadi prioritas dalam pengelolaan Pantai Double-Six Seminyak, disertai dengan penguatan aksesibilitas, keberagaman kuliner, dan pengelolaan suasana pantai secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. (2024). Jumlah Kunjungan Wisatawan Domestik dan Asing. <https://bali.bps.go.id/>. Diakses 10 Maret 2025.
- BPK RI. (t.t.). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38598/uu-no-10-tahun-2009>. Diakses 10 Maret 2025.
- Fajriyati, I., Afiff, A.Z., Gayatri, G., & Hati, S.R.H. (2022). Attributes Influencing Overall Tourist Satisfaction and Its Consequences for Muslim-Majority Destination. *Sage Open*, 12(1), 21582440211068462.
- Ghozali, I. (2014). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Prasetyo, A. (2015). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Wisatawan dalam Berkunjung

- ke Obyek Wisata Waduk Gajah Mungkur Wonogiri. *Sosialitas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Sosiologi-Antropologi*, 6(2).
- Rahim, M.A., Bakar, N.A., Hashim, N.A.A.N., Nawi, N.M.M., & Wee, H. (2022). Empirical Evidence from the Tourism Industry on the Factors that Affect Tourist Destination Satisfaction. *Geo Journal of Tourism and Geosites*, 44(4), 1209–1215.
- Razak, A. (2022). Determinants of Tourist Satisfaction in Beach Tourism. *Proceedings of the 4th International Conference on Economics, Business and Economic Education Science, ICE-BEES 2021*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Evaluasi*. Bandung: Alfabeta.
- Utama, I.G.B.R. (2016). *Metodologi Penelitian Pariwisata dan Hospitalitas*. Yogyakarta: Andi.
- Utama, I.G.B.R. (2017). *Pemasaran Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.