



Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Wisatawan: Studi Kuantitatif di KEK Mandalika

Ega Dwi Putri Marswandi*¹, Layali Ihyani², Febria Nurmelia Marlina³, Suhaeril³

¹Department of Management, Faculty of Economics and Business, Bumigora University, Mataram, Indonesia

²Department of Accounting, Faculty of Economics and Business, Bumigora University, Mataram, Indonesia

³Department of Management, Faculty of Economics and Business, Bumigora University, Mataram, Indonesia

Kata Kunci

Kata kunci: Kualitas Sumber Daya Manusia; Kepuasan Wisatawan

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kepuasan Wisatawan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif yang bersifat eksplanatori dengan jumlah sampel berjumlah 35 responden yaitu karyawan pada daerah Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika, Kabupaten Lombok Tengah, Provinsi Nusa Tenggara Barat. Metode analisis data menggunakan uji regresi linear sederhana. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas sumber daya manusia mempengaruhi kepuasan wisatawan secara positif signifikan. Hal ini menjadi masukan bagi para pengambil keputusan baik bagi para pejabat dan aparatur Dinas Pariwisata Kabupaten Lombok Tengah serta para pengambil keputusan PT Pengembangan Pariwisata Indonesia atau Indonesia *Tourism Development Corporation* (ITDC) untuk terus meningkatkan kunjungan wisatawan nusantara maupun mancanegara dengan terus melakukan peningkatan pada kualitas sumber daya manusia yang memiliki literasi dalam melayani para wisatawan. Dengan demikian, dapat menciptakan kenyamanan berupa kepuasan yang tercermin dari kunjungan kembali para wisatawan.

Keywords

Keywords: Quality of Human Resources; Tourist Satisfaction

Abstract

This study aims to determine the effect of the Quality of Human Resources on Tourist Satisfaction. The method used in this research. This research is quantitative which is explanatory in nature with a sample size of 35 respondents, namely employees in the Special Economic Zone area. Totaling 35 respondents, namely employees in the Special Economic Zone area of Mandalika, Central Lombok Regency, West Nusa Tenggara Province. Method data analysis method using simple linear regression test. Research results stated that the quality of human resources affects tourist satisfaction positively and significantly. This is an input for decision makers decision makers both for officials and apparatus of the Central Lombok Regency Tourism Office as well as decision makers of PT. officials and apparatus of the Central Lombok Regency Tourism Office as well as decision makers of PT Indonesia Tourism Development Corporation (ITDC) to continue to improve tourist satisfaction. Indonesia or Indonesia Tourism Development Corporation (ITDC) decision makers to continue to increase the visit of domestic and foreign tourists by continuing to improve the quality of human resources. improving the quality of human resources who have literacy in serving tourists. Thus, it can create comfort in the form of satisfaction which is reflected in the return visit of the tourists.

*Corresponding Author: **Ega Dwi Putri Marswandi**, Universitas Bumigora, Mataram, Indonesia
Email: ega_dwp@universitasbumigora.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.29303/jseh.v10i4.679>

History Artikel:

Received: 16 Oktober 2024 | Accepted: 20 Desember 2024

PENDAHULUAN

Salah satu penopang perekonomian serta penyumbang devisa negara Indonesia adalah sektor pariwisata. Menurut data dari Organization for Economic Co-Operation and Development (OECD) dalam laporan *Tourism Trends and Policies 2022* menyebutkan pada 2019, sektor pariwisata menyumbang 5,0% dari pendapatan domestik bruto (PDB) Indonesia. Meski pada saat terjadi pandemi Covid-19 di tahun 2020 mengakibatkan turunnya kontribusi pariwisata terhadap PDB sebesar 56% menjadi 2,2% dari total ekonomi (Purwawidhu, 2023). Namun, pada tahun 2022, jumlah kunjungan wisatawan baik yang berasal dari mancanegara (wisman) maupun nusantara (wisnus) berhasil melampaui target. Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (kemenparekraf) mencatat pada 2022 terdapat kunjungan wisman sebanyak 5,5 juta kedatangan atau di atas target yang sejumlah 1,8- 3,6 juta kedatangan. Sedangkan pergerakan wisnus mencapai 800 juta perjalanan atau di atas target yang sebesar 550 juta perjalanan (Lomboknesia.id, 2023 diakses tanggal 22 Mei 2024).

Menurut Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, Sandiaga Salahuddin Uno, untuk mempertahankan dan meningkatkan kunjungan wisatawan ke tanah air adalah dengan melakukan berbagai langkah yang bersifat strategis, inovatif, adaptif, dan kolaboratif. Termasuk memberikan kemudahan bagi pelaku pariwisata dalam mengembangkan usaha melalui deregulasi. Untuk itu, Pemerintah bersama para pemangku kepentingan dan pelaku usaha industri pariwisata terus melakukan penguatan pemulihan sektor pariwisata melalui penerapan kebijakan pengembangan industri pariwisata yang berkualitas, berkelanjutan, dan berbasis digital. Selain hal tersebut, peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) termasuk unsur penting dalam bidang pariwisata agar memiliki daya saing kelas dunia (Destryawan, 2024, diakses 24 September 2024).

Sesuai dengan instruksi Presiden Joko Widodo, yang menyatakan bahwa salah satu daerah pariwisata yang berada di Indonesia selain Bali adalah Nusa Tenggara, khususnya daerah Nusa Tenggara Barat, yaitu Kabupaten Lombok Tengah, di mana Kabupaten Lombok Tengah menjadi kawasan ekonomi khusus (KEK) Mandalika. Peneliti memilih lokasi penelitian di daerah ini dikarenakan penyelenggaraan berbagai ajang (*event*) serta menjadi daerah wisata yang memiliki potensi cukup besar untuk dikembangkan. Menurut Putri (2023) Peningkatan aktivitas pariwisata dan ekonomi kreatif di Lombok, Nusa Tenggara Barat (NTB), yang salah satunya ditopang dengan penyelenggaraan banyak ajang (*event*), harus selaras dengan penguatan

kapasitas dan kapabilitas sumber daya manusia (SDM). Seperti yang diketahui bahwa Lombok menjadi penyangga salah satu kawasan dari 5 Destinasi Pariwisata Super Prioritas (DPSP). Sehingga penting untuk melakukan penguatan kapasitas SDM dalam upaya menghadirkan pelayanan prima bagi wisatawan khususnya dalam mewujudkan pariwisata yang berkualitas dan berkelanjutan. Sebagai lokasi dari salah satu DPSP, perhatian Pemerintah terhadap Mandalika dan NTB pada umumnya sangat besar. Mulai dari peningkatan infrastruktur hingga penyelenggaraan event dalam skala nasional maupun global. Beberapa di antaranya adalah MotoGP, MXGP, WSBK, dan lainnya. Semua program tersebut memberikan dampak turunan (*multiplier effect*) yang besar bagi masyarakat. Salah satu ajang terbesar dan bergengsi seperti MotoGP memberikan dampak pada sektor kuliner, transportasi, penginapan, hingga produk UMKM, dan lainnya (Taufan, 2023).

Berdasarkan data MotoGP Mandalika pada tahun lalu memberikan nilai tambah ekonomi bagi ekonomi Indonesia sebesar Rp4,5 triliun. Selain itu, tingkat kepuasan pengunjung atas penyelenggaraan MotoGP dengan berbagai rangkaiannya sebesar 88 persen dan mereka (para wisatawan) menyatakan akan kembali pada event akhir tahun 2023. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan para wisatawan terhadap daerah pariwisata yang berlokasi di Lombok Tengah cukup signifikan (Taufan, 2023).

Sumber daya manusia ialah salah satu sumber penentu yang berfungsi sebagai energi dalam pembangunan di berbagai zona serta bidang oleh suatu bangsa. Jika organisasi atau perusahaan ingin beroperasi secara sehat, maka harus ada pengelolaan yang baik dilakukan oleh pemimpin serta para tim yang membantunya. Sehingga dibutuhkan skil untuk manajemen sumber daya manusia agar dapat mencapai tujuan-tujuan organisasi. Manajemen SDM dapat bermakna yaitu suatu proses yang diperuntukan untuk mendapatkan, melatih, memperhitungkan, membagikan kompensasi kepada kariawan, mencermati ikatan kerja mereka termasuk kesehatan serta keamanan dan permasalahan keadilan yang dirasakan para SDM tersebut (Warpuah, Khalid Iskandar, 2022)

Kualitas sumber daya manusia yang baik, harus di dukung oleh tingkat pendidikan seseorang serta kesesuaian bidang yang dimiliki. Namun, menurut hasil survei Indonesian National Assessment Program, rerata skor kemampuan literasi (425), matematika (444), dan sains (429) dari siswa SD di Lombok Tengah masih di bawah skor rerata nasional (500). Selain itu, angka putus sekolah untuk jenjang SMP di Lombok Tengah merupakan yang tertinggi di Nusa Tenggara Barat berdasarkan data tahun 2020. Agar dapat meningkatkan kualitas SDM, maka

sosialisasi akan pentingnya pendidikan harus dilakukan agar tercipta generasi bangsa yang tinggi akan pengetahuan sehingga dapat mendukung kualitas kunjungan para wisatawan.

Fenomena ini juga terkait dengan teori *Expectancy Disconfirmation*. Teori ini merupakan teori yang dominan dalam studi perilaku konsumen terhadap kepuasan konsumen di sektor swasta. Dalam penelitian ini, harapan para wisatawan untuk mendapatkan pengalaman berlibur yang baik dan berkesan sangat dibutuhkan agar tercipta kepuasan.

Riset yang mengungkap topik kepuasan dilakukan oleh Riadi et al. (2023) di mana kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan ke Desa wisata hijau Bilebante serta berdampak pada minat berkunjung kembali ke daerah wisata. Selain itu, terdapat penelitian yang dilakukan oleh Taufik et al. (2022) menyatakan bahwa adanya hubungan yang positif antara kearifan lokal, kualitas SDM dan daya tarik wisata terhadap keberlanjutan destinasi desa. Namun, hasil penelitian yang dilakukan oleh Ayomi (2023) yang menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan di Vouk Hotel Suites Penang. Sehingga, hipotesis penelitian yaitu sebagai berikut.

H : Terdapat pengaruh positif kualitas sumber daya manusia terhadap kepuasan wisatawan kawasan ekonomi khusus (KEK) Mandalika

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif dengan jenis eksplanatori di mana dalam penelitian ini ditujukan untuk memberikan penjelasan tentang hubungan antara fenomena atau variabel.

Lokasi penelitian ini adalah pada daerah Kawasan Ekonomi Khusus yang berada di Kabupaten Lombok Tengah. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja di Kawasan Ekonomi Kreatif Mandalika tahun 2024 yang berjumlah 40 orang dengan teknik pengambilan sampel purposive sampling dengan kriteria bahwa pertama, karyawan tersebut memiliki akses data terkait wisatawan yang telah berkunjung lebih dari 1 kali selama tahun 2023 dan 2024. Kedua, karyawan yang memiliki pengetahuan dan literasi yang memadai terkait standar operasional pelayanan wisatawan baik mancanegara ataupun lokal. Sehingga, jumlah sampel yang diperoleh adalah sebesar 35 responden.

Pengumpulan data penelitian adalah dengan metode survei dengan menyebarkan angket berupa kuesioner. Skala pengukuran dalam penelitian ini

menggunakan skala likert 5 (lima). Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana, di mana hal tersebut bertujuan untuk mengetahui efek hubungan antara variabel Kualitas Sumber Daya Manusia (KSDM) terhadap Kepuasan Wisatawan (KW). Model persamaan yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta X + \varepsilon$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Wisatawan (KW)

X = Kualitas Sumber Daya Manusia (KSDM)

α = konstanta, yaitu besarnya nilai Y ketika X = 0

β = Arah koefisien regresi, yang menyatakan perubahan nilai Y apabila terjadi perubahan nilai X, atau Angka arah atau koefisien regresi yang menunjukkan peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independensi. Bila b (+) maka naik, dan bila b (-) maka terjadi penurunan

ε = error

HASIL DAN PEMBAHASAN

Alat uji dalam penelitian ini menggunakan alat analisis seperti uji validitas, uji realibilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear sederhana dengan melakukan pengamatan pada uji simultan dan koefisien determinasi. Berikut penjelasan hasil penelitian.

Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan analisis item yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah dari setiap skor butir. Jika terdapat item yang tidak memenuhi syarat, maka item tersebut tidak akan diteliti lebih lanjut. Adapun syarat yang harus dipenuhi adalah dengan melihat perbandingan antara r hitung dan r tabel. Apabila r hitung lebih besar dari r tabel, maka data tersebut dapat dikatakan valid atau dengan melihat tingkat signifikansi lebih kecil dari 0.05.

Berdasarkan hasil uji validitas penelitian pada tabel 1. Nilai r tabel dalam penelitian ini adalah 0.3338. berdasarkan tabel 1 di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Selain itu, jika melihat dari tingkat signifikansi, hasil uji validitas pada tabel tersebut lebih kecil dari 0.05. sehingga dapat dinyatakan bahwa seluruh item kuesioner dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria valid.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	R Hitung	Sig.	Keterangan
X	X_1	0.372	0.028	Valid
	X_2	0.917	0.000	Valid
	X_3	0.919	0.000	Valid
	X_4	0.782	0.000	Valid
	X_5	0.890	0.000	Valid
	X_6	0.934	0.000	Valid
	X_7	0.900	0.000	Valid
	X_8	0.791	0.000	Valid
	X_9	0.910	0.000	Valid
	X_10	0.849	0.000	Valid
	X_11	0.948	0.000	Valid
	X_12	0.952	0.000	Valid
	X_13	0.871	0.000	Valid
	X_14	0.868	0.000	Valid
Y	Y_1	0.612	0.000	Valid
	Y_2	0.848	0.000	Valid
	Y_3	0.880	0.000	Valid
	Y_4	0.906	0.000	Valid
	Y_5	0.890	0.000	Valid
	Y_6	0.886	0.000	Valid
	Y_7	0.826	0.000	Valid
	Y_8	0.847	0.000	Valid
	Y_9	0.945	0.000	Valid
	Y_10	0.859	0.000	Valid

Sumber: Data Diolah, 2024

Nilai r tabel dalam penelitian ini adalah 0.3338. berdasarkan tabel 1 di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Selain itu, jika melihat dari tingkat signifikansi, hasil uji validitas pada tabel tersebut lebih kecil dari 0.05. sehingga dapat dinyatakan bahwa seluruh item kuesioner dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria valid.

Uji Realibilitas

Suatu konstruksi atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,7. Syarat minimum yang dianggap memenuhi syarat adalah jika koefisien reliabilitas yang didapat 0,7. Namun, jika koefisien yang didapat kurang dari 0,7 maka instrumen penelitian tersebut dinyatakan tidak reliabel. Berikut hasil pengujian realibilitas penelitian.

Tabel 2 Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepuasan Wisatawan (Y)	0.950	Reliabel
Kualitas SDM (X)	0.962	Reliabel

Sumber: Data Diolah, 2024

Berdasarkan tabel 2 di atas, dapat dilihat nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel independen yakni

Kualitas SDM (X) sebesar 0.962. Pada variabel dependen yaitu Kepuasan Wisatawan memperoleh nilai sebesar 0.950. Kedua variabel dalam penelitian ini menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen dalam penelitian ini reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Model regresi dapat digunakan untuk menganalisis suatu data apabila telah memenuhi asumsi klasik. Adapun asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah normalitas. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* di mana uji ini digunakan untuk membandingkan sebuah sampel dengan distribusi probabilitas referensi. Berikut hasil uji normalitas penelitian.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

N	Test Statistic	Asymp. Sig. (2-tailed)
	0.113	0.200

Sumber: Data Diolah, 2024

Berdasarkan tabel di atas, dengan menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Kriteria dalam uji ini adalah dengan melihat tingkat signifikansi lebih besar dari alpha 5%. Hasil pengujian menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0.200. Nilai tersebut lebih besar dari nilai signifikansi 5% atau 0.05. Dengan demikian data telah terdistribusi secara normal.

Uji Regresi Linear

Uji regresi linear sederhana digunakan dalam penelitian bertujuan untuk mengetahui efek hubungan antara variabel Kualitas Sumber Daya Manusia (KSDM) terhadap Kepuasan Wisatawan (KW). Hasil uji regresi dalam penelitian ini dapat di tunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 4. Hasil Uji Regresi

Model	Koefisien	t	Signifikan	Keterangan
Consanta	13.736	2.944	0.006	
Kualias SDM	0.472	6.304	0.000	Diterima

Sumber: Data Diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4 di atas, dapat dilihat bahwa nilai koefisien regresi Kualitas SDM sebesar 0.472. Hal ini menunjukkan semakin tinggi kualitas sumber daya manusia akan meningkatkan kepuasan wisatawan sebesar 0.472 atau 47.2%. Apabila melihat dari sisi

signifikansi, maka hipotesis penelitian ini diterima. Nilai signifikansi pada Variabel Kualitas SDM menunjukkan hasil 0.000 lebih kecil dari tingkat alpha 5%, sehingga hipotesis diterima.

Dalam penelitian ini, kepuasan wisatawan diimplementasikan dengan tingkat kualitas pelayanan SDM yang diberikan pada saat kunjungan wisatawan ke daerah Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika. Berdasarkan teori *Expectancy Disconfirmation* di mana teori ini berasumsi bahwa untuk mencocokkan harapan seseorang terhadap sesuatu dengan apa yang dia alami tentang hal tersebut secara langsung.

Melalui hasil penelitian, diperoleh bahwa kualitas SDM memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Sehingga penelitian ini memberikan gambaran kepuasan kepada wisatawan dalam bentuk kedatangan kembali para wisatawan. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat kunjungan wisatawan untuk kembali, maka semakin baik pendapatan dari suatu daerah. Terbukti dengan adanya kesigapan dari seluruh karyawan yang berada pada daerah KEK Mandalika dalam memenuhi segala kebutuhan pengunjung. Selain meningkatkan pendapatan suatu daerah, sektor pariwisata dapat memberikan sumbangan yang signifikan bagi negara Indonesia.

Potensi pariwisata dapat membangkitkan desa wisata pada suatu daerah. Sesuai dengan intruksi dari Mantan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, yakni Sandiaga Uno, bahwa diperlukan dorongan kolaborasi pentahelix dalam mengembangkan desa wisata sehingga kegiatan Kampanye Sadar Wisata 5.0 berkelanjutan terwujud. Hal tersebut tentunya sangat berhubungan dengan kualitas SDM suatu daerah pariwisata demi mengembangkan daerah pariwisata. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Taufik et al. (2022) yang menunjukkan bahwa kualitas SDM berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan. Namun, hasil ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ayomi (2023).

Uji Simultan

Uji statistik F menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Ghozali, 2018: 98). Apabila uji F, P Value menunjukkan $\alpha < 0,05$ maka model penelitian tersebut dapat digunakan. Berikut hasil uji simultan penelitian.

Tabel 5. Hasil Uji Simultan

Model	Df	F	Sig.	
1	Regression	1	39.742	0.000

Sumber: Data Diolah, 2024

Tabel 5 menunjukkan bahwa tingkat signifikansi yang dihasilkan adalah sebesar $0.000 < 0.05$ yang menandakan bahwa secara simultan atau bersama, kualitas SDM berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Dengan demikian, model tersebut dapat digunakan dalam penelitian.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digambarkan dalam bentuk R^2 . Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Berikut hasil analisis koefisien determinasi penelitian.

Tabel 6. Analisis Koefisien Determinasi

Model	R	R Square
1	0.739	0.546

Sumber: Data Diolah, 2024

Berdasarkan tabel 6 di atas, besarnya pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen dapat dilihat dari nilai *R Square* sebesar 0.546 yang berarti bahwa sebesar 54.6% pengaruh Kualitas SDM terhadap Kepuasan Wisatawan. Selain melihat nilai *R Square*, terdapat nilai R dalam penelitian ini sebesar 0.739 yang menunjukkan kekuatan hubungan antar variabel dependen dan independen sebesar 73.9%.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas SDM memberikan pengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan KEK Mandalika Pada Kabupaten Lombok Tengah. Hal ini mengindikasikan bahwa sumber daya manusia yang dimiliki memiliki kualitas yang memadai untuk dapat meningkatkan kepuasan wisatawan baik mancanegara maupun nusantara yang datang berkunjung ke daerah kawasan ekonomi khusus yang berada di Mandalika.

Hasil tersebut dapat digunakan bagi para pemegang kepentingan, agar dapat meningkatkan jumlah kunjungan dan memberikan inovasi terkini agar para wisatawan tetap dapat berkunjung, tanpa

harus melihat adanya *event* yang sedang berlangsung pada kawasan tersebut. Semakin sering wisatawan berkunjung ke daerah tersebut, akan meningkatkan pendapatan asli daerah di sektor pariwisata.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini terbatas pada satu lokasi saja yaitu pada daerah Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika, Kabupaten Lombok Tengah. Selain itu, jumlah sampel disini hanya merupakan karyawan daerah Kawasan Ekonomi Khusus Mandalika.

Saran Penelitian

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah dapat menambahkan lokasi penelitian. Lokasi penelitian yang berkaitan dengan pariwisata daerah Lombok bukan hanya dimiliki oleh daerah Lombok Tengah saja, akan tetapi daerah Lombok Barat seperti daerah Senggigi, Lombok Timur seperti daerah Sembalun untuk menjadi lokasi penelitian agar memperoleh sampel SDM yang lebih banyak pada seluruh daerah pariwisata. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat membandingkan kualitas SDM yang dimiliki oleh berbad=gai daerah wisata yang berada di Lombok.

DAFTAR PUSTAKA

Afriyani, V., & Adriani, Z. (2021). Pengaruh Kegiatan Pengembangan Sdm Terhadap Soft Competency Dan Dampaknya Pada Kinerja Pramuwisata Di Provinsi Jambi. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, 10(03), 592–605. <https://doi.org/10.22437/jmk.v10i03.13175>

Afrizal, H. (2017). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Sarana Prasarana Dan Motivasi Kerja Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Bmt Bina Ihsanul Fikri. *Вестник Росздравнадзора*, 4(1), 9–15.

Agatha, M. P. N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Desa Wisata Organik Lombok Kulon, Kecamatan Wonosari, Kabupaten Bondowoso. http://repository.ub.ac.id/161423/%0Ahttp://repository.ub.ac.id/161423/1/MODESTA_PUTRI_NOVIA_AGATHA.pdf

Akbar, J. M. (2020). Pengaruh Pelayanan, Obyek Dan Daya Tarik Wisata Serta Fasilitas Terhadap Kepuasan

Wisatawan(Studi Kasus Pengunjung Pasar Yosomulyo Pelangi (Payungi) Di Kota Metro.

Ayomi, G. R. (2023). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Di Vouk Hotel Suites Penang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(24), 338–343.

Destryawan, D. (2024). Menparekraf Ingin Program Desa Wisata Berlanjut, Meski Ganti Pemerintahan Artikel ini telah tayang di [Tribunnews.com](https://www.tribunnews.com) dengan judul Menparekraf Ingin Program Desa Wisata Berlanjut, Meski Ganti Pemerintahan, <https://www.tribunnews.com/bisnis/2024/09/11/menpa>.

Dewi, N. K. T. U., Mitariani, N. W. E., & Imbayani, I. G. A. (2022). Pengaruh Lokasi dan Servicescape Terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Bintang Bali Resort. *Jurnal Emas*, 3(7), 220.

Faizal Riza Kasransyah. (2021). Analisis Pengaruh Sumber Daya Manusia Dan Struktur Organisasi Terhadap Implementasi Kebijakan Pengembangan Pariwisata Pada Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kabupaten Banjar. *Kindai*, 17(3), 362–372. <https://doi.org/10.35972/kindai.v17i3.620>

Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 (9th ed.). Undip.

Hermawan, H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan serta Dampaknya terhadap Loyalitas. *Upajiwa Dewantara*, 2(2), 99–111. <https://doi.org/10.26460/mmud.v2i2.3088>

Ikasari, H., & Farida, I. (2017). Peningkatan Kepuasan Wisatawan Terhadap Pariwisata Kota Semarang dengan Importance-Performance Analysis. *Prosiding Seminal Nasional, Multi Disiplin Ilmu & Call Papers Unisbank Ke-3 (Sendi_U 3)*, 3, 568–575.

Lomboknesia.id. (2023). Kemenparekraf: Aktivitas Pariwisata di Lombok Harus Selaras dengan Pengembangan Kapasitas SDM. <https://lomboknesia.id/2023/06/08/kem-enparekraf-aktivitas-pariwisata-di-lombok-harus-selaras-dengan-pengembangan-kapasitas-sdm/>

- Nafitri R. (2020). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Profesionalisme Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Empiris Pada Perusahaan Umum Daerah Obyek Wisata Taman Kyai Langgeng Kota Magelang). *Thesis Journal*, 1–62.
- Pajriah, S. (2018). Peran Sumber Daya Manusia Dalam Pengembangan Pariwisata Budaya Di Kabupaten Ciamis. *Jurnal Artefak*, 5(1), 25. <https://doi.org/10.25157/ja.v5i1.1913>
- Purwowitz, C. (2023). Kian Melesat di 2023, Pariwisata Indonesia Bersiap Menuju Level Prapandemi Artikel ini telah tayang di situs Media Keuangan | MK+ dengan judul “Kian Melesat di 2023, Pariwisata Indonesia Bersiap Menuju Level Prapandemi - Media Keuangan” Lihat selengkapnya. <https://mediakeuangan.kemenkeu.go.id/article/show/kian-melesat-di-2023-pariwisata-indonesia-bersiap-menuju-level-prapandemi>
- Putri, M. R. D. (2023). Memacu pariwisata Lombok dengan penguatan kapasitas SDM. <https://www.antaraneews.com/berita/3578427/memacu-pariwisata-lombok-dengan-penguatan-kapasitas-sdm>
- Rahayu, E., & Yuliamir, H. (2021). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kepuasan Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia Semarang. *Jurnal Visi Manajemen*, 7(2), 81–87.
- Riadi, D., Permadi, L. A., & Retnowati, W. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Ke Desa Wisata Hijau Bilebante Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Wisatawan. *Jurnal Riset Pemasaran*, 2(2), 38–49. <https://doi.org/10.29303/jrp.v2i2.2678>
- Rihardi, E. L. (2021). Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia Sebagai Sebuah Keunggulan Kompetitif Pada Industri Pariwisata Dan Perhotelan. *Komitmen: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 2(1), 10–20. <https://doi.org/10.15575/jim.v2i1.12474>
- Saputra, G. W., Kurniawati, K., & Eka Putri, T. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan pemandu museum terhadap kepuasan pengunjung di Museum Geologi Bandung. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(11), 5323–5331. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v4i1.1.1820>
- Setiawan, I. R. (2016). Pengembangan Sumber Daya Manusia di Bidang Pariwisata: Perspektif Potensi Wisata Daerah Berkembang. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*, 1(1), 24. <https://journal.stieken.ac.id/index.php/penataran/article/view/301>
- Suhartapa, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Taman Indonesia Kaya Semarang. *Khasanah Ilmu - Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 13(2), 99–107. <https://doi.org/10.31294/khi.v13i2.12337>
- Sulistiyawati, L. K. S. jurnal 1, & Sukmayani, N. P. I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Sheraton Bali Kuta Resort. 8, 1–9.
- Tamam, Herwanto, & Selviana Hidayat. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Wisata Dan Kepuasan Wisatawan Terhadap Loyalitas Wisatawan Pada Rm. Pindang Meranjat Riu Di Kota Bandar Lampung. *Kalianda Halok Gagas*, 6(1), 30–45. <https://doi.org/10.52655/khg.v6i1.63>
- Taufik, M., AB, A., & Salam, N. (2022). Kearifan Lokal, Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Daya Tarik Wisata Untuk Keberlanjutan Destinasi Desa. *Edunomic Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 10(1), 84. <https://doi.org/10.33603/ejpe.v10i1.6222>
- Trita Yudi, I. K., Oka Karini, N. M., & Leli Kusuma Dewi, L. G. (2015). Pengaruh Destryawan, D. (2024). *Menparekraf Ingin Program Desa Wisata Berlanjut, Meski Ganti Pemerintahan Artikel ini telah tayang di Tribunnews.com dengan judul Menparekraf Ingin Program Desa Wisata Berlanjut, Meski Ganti Pemerintahan, https://www.tribunnews.com/bisnis/2024/09/11/menpa.*
- Lomboknesia.id. (2023). *Kememparekraf: Aktivitas Pariwisata di Lombok Harus Selaras dengan Pengembangan Kapasitas SDM.* <https://lomboknesia.id/2023/06/08/kememparekraf-aktivitas-pariwisata-di-lombok-harus-selaras-dengan-pengembangan-kapasitas-sdm/>
- Taufan, S. A. (2023). *Agar Layanan Prima, Kememparekraf Tingkatkan SDM Kawasan Wisata Lombok.* <https://www.jawapos.com/ekonomi/01770075/agar-layanan-prima-kememparekraf-tingkatkan-sdm-kawasan-wisata-lombok>
- Trita Yudi, I. K., Oka Karini, N. M., & Leli Kusuma Dewi, L. G. (2015). Kualitas Pelayanan Pramuwisata Lokal Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas

- Wisatawan Di Daya Tarik Wisata Alas Kedaton Tabanan. *Jurnal IPTA*, 3(2), 26.
<https://doi.org/10.24843/ipta.2015.v03.i02.p05>
- Umasugi, M. (2023). Pemetaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Dalam Pengelolaan Kawasan Ekowisata Nusliko, Halmahera Tengah. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(1), 100–116.
<https://doi.org/10.31955/mea.v7i1.2885>
- Warpuah, Khalid Iskandar, M. S. (2022). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Objek Wisata Mangrove Pandansari Brebes). *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(2), 4825–4832