

Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung dengan Keputusan Pengunjung sebagai Variabel Intervening pada *Bali Butterfly Park* Tabanan

I Komang Ari Perdana Putra⁽¹⁾

Mirah Ayu Putri Trarintya⁽²⁾

⁽¹⁾⁽²⁾Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomis, Bisnis, dan Pariwisata, Universitas Hindu Indonesia
e-mail: komangperdana09@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of promotion and service quality on visitor satisfaction and visitor decisions as intervening variables in the Bali Butterfly Park Tabana tourist attraction. The population in this study were all visitors to Bali Butterfly Park Tabanan in 2022 totaling 241 visitors with a total sample of 71 respondents who were determined using the accidental sampling method. Data collection was carried out through observation, interviews, documentation, literature study, and questionnaires. The data analysis technique used in this research is path analysis technique. Based on the results of the study it can be seen that: Promotion has a positive and significant effect on visitors' decisions. Promotion has a positive and significant effect on visitor satisfaction. Service quality has a positive and significant effect on visitor decisions. Service quality has a positive and significant effect on visitor satisfaction. Visitor decisions have a positive and significant effect on visitor satisfaction. Visitor decision is a variable that mediates promotion of visitor satisfaction. Visitor decision is a variable that mediates service quality to visitor satisfaction. Seeing the results of the Bali Butterfly Park Tabanan research, one has to pay more attention to the pamphlets or promotional videos they have made. Make sure all promotional media contain backwards images of butterflies so that they reflect the characteristics of Bali Butterfly Park Tabanan so that visitors are interested in coming.

Keywords: *Promotion, Service Quality, Visitor Satisfaction, Visitor Decision*

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Dan Keputusan Pengunjung Sebagai Variabel Intervening Pada Objek Wisata *Bali Butterfly Park* Tabana. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung *Bali Butterfly Park* Tabanan tahun 2022 sebanyak 241 pengunjung dengan jumlah sampelnya sebanyak 71 orang responden yang ditentukan menggunakan metode *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, studi kepustakaan, kuisioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis jalur. Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa: Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengunjung. Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengunjung. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Keputusan pengunjung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Keputusan pengunjung merupakan variabel yang memediasi promosi terhadap kepuasan pengunjung. Keputusan pengunjung merupakan variabel yang

memediasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung. Melihat hasil penelitian pihak *Bali Butterfly Park* Tabanan harus memperhatikan lagi pamflet ataupun video promosi yang dibuatnya. Pastikan semua media promosi mengandung undur gambar kupu – kupu agar mencerminkan ciri khas dari *Bali Butterfly Park* Tabanan sehingga pengunjung menjadi tertarik untuk datang.

Kata kunci: *Promosi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung, Keputusan Pengunjung*

Pendahuluan

Bali dengan begitu banyak nya spot wisata alam yang memukau dunia, bisa jadi belum banyak yang tahu kalau ternyata Bali juga memiliki objek wisata yang sekaligus juga bisa sebagai objek penelitian maupun edukasi, yaitu penangkaran dan pelestarian kupu-kupu. Terletak di Kabupaten Tabanan yang tepatnya berada di Jalan Batukaru, Sesandan, Tabanan sekitar 30 menit waktu berkendara dari Kota Denpasar, *Bali Butterfly Park* adalah area konservasi kupu-kupu terbesar di Indonesia. Didirikan pada tahun 1996 oleh PT Kupu - kupu Taman lestari, *Bali Butterfly Park* menawarkan objek wisata edukasi dengan segmen penikmat dari wisatawan, pelajar maupun peneliti. Sejak beroperasi pada tahun 1996 sampai dengan awal masa pandemi covid - 19, taman konservasi kupu-kupu ini mencatatkan data kunjungan wisatawan mancanegara yang lebih banyak dibandingkan wisatawan domestik. Pandemi covid 19 yang memberikan dampak luar biasa terhadap pariwisata Bali yang secara umum mengakibatkan sektor pariwisata Bali sangat terpuruk, tidak terkecuali *Bali Butterfly Park* juga ikut merasakan dampak tersebut. Pengurangan gaji sampai dengan pengurangan jumlah karyawan dilakukan oleh manajemen, namun guna keberlanjutan taman konservasi maka kontinuitas pengembangan kepompong kupu-kupu masih tetap dilakukan.

Dari hasil observasi yang telah dilakukan, dan wawancara terhadap pengunjung langsung permasalahan terkait kepuasan pengunjung terlihat dari jumlah keluhan yang ada. Keluhan yang paling banyak disampaikan oleh pengunjung yang datang adalah terkait tentang kurangnya pemandu yang ada, beberapa tempat yang harusnya terdapat pemandu juga nampak kosong. Dari segi tempat, banyak pengunjung yang beranggapan tempat tersebut sangat terbengkalai dan tampak tidak terawat dengan semestinya. Tentu saja keluhan yang muncul sangat terkait dengan kurang puasnya pengunjung setelah datang ke *Bali Butterfly Park* Tabanan.

Dari data yang ada terlihat bahwa tingkat kunjungan wisatawan yang menurun. Jumlah pada tahun 2018 sebesar 4.220 orang, ditahun 2019 turun menjadi 3.195 orang. Pada tahun 2020 mengalami penurunan drastis dikarenakan adanya pandemi menjadi 703 orang. Penurunan pengunjung ini masih terjadi pada tahun 2021 menjadi 241, dan pada tahun 2022 mengalami peningkatan jumlah kunjungan dari pengunjung tahun 2020 dan 2021 yaitu sebanyak 843 orang.

Dari wawancara yang dilakukan dengan pengunjung, diketahui bahwa hampir sebagian besar pengunjung tidak pernah melihat aktifitas promosi yang dilakukan oleh pihak *Bali Butterfly Park*. Pengunjung malah tahu dari pengunjung yang telah lebih dahulu datang ke *Bali Butterfly Park*. Dilihat dari akun media sosial yang ada, *Bali Butterfly Park* juga tidak banyak melakukan update ataupun promosi mengenai apa saja yang ada di *Bali Butterfly Park* ataupun yang bisa pengunjung dapat disana. Banyak pengunjung yang tidak tahu apa yang sebetulnya akan mereka dapatkan di *Bali Butterfly Park* selain melihat kupu kupu. Dari hasil wawancara dengan pengunjung, diketahui permasalahan terkait kualitas pelayanan terletak pada kurangnya responsivitas karyawan dalam memberikan pelayanan terhadap pengunjung. Hal yang paling terlihat adalah kurangnya jumlah pemandu yang ada sehingga menyulitkan pengunjung untuk bertanya. Selain itu jumlah pemandu terbatas membuat tidak semua pengunjung dapat dilayani dengan baik. Dari segi bukti fisik yang dilihat pengunjung, banyak pengunjung yang merasa objek wisata itu tidak terawat dan terbengkalai sehingga mengurangi kepuasan yang didapat pengunjung ketika datang. Dari segi jaminan, pengunjung juga tidak mendapat jaminan bahwa mereka akan mampu melihat semua jenis kupu kupu yang ada disana karena keadaan objek wisata yang saat ini kurang teratur. Berdasarkan kenyataan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Dan Keputusan Pengunjung Sebagai Variabel Intervening Pada Objek Wisata *Bali Butterfly Park* Tabanan”

Promosi merupakan kegiatan mempengaruhi konsumen agar mengenal produk perusahaan, kemudian merasa puas dan membeli produk tersebut. Penelitian Purnamasari dan Budiatmo (2019) menunjukkan bahwa iklan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan wisatawan. Penelitian lain yang dilakukan Safitasari dan Maftukhah (2018) menemukan bahwa iklan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan wisatawan. Hal ini juga sesuai dengan penelitian Devina dan Rokhyadi (2019) yang menyatakan bahwa promosi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan wisatawan.. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut, H1 : promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengunjung pada Objek Wisata *Bali Butterfly Park* Tabanan

Promosi merupakan suatu kegiatan untuk mempengaruhi konsumen agar mengenal produk yang ditawarkan dan apabila produk yang diterima pembeli sesuai dengan yang diharapkan maka kepuasan akan muncul disana. Penelitian Purnamasari dan Budiatmo (2019) menunjukkan bahwa promosi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Penelitian lain yang dilakukan Safitasari dan Maftukhah (2018) menunjukkan bahwa

iklan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini juga sesuai dengan penelitian Devina dan Rokhyadi (2019) bahwa promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung.. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut, H2 : promosi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Objek Wisata *Bali Butterfly Park* Tabanan

Kualitas pelayanan diartikan sebagai tindakan dan perbuatan individu atau organisasi untuk memuaskan pelanggan. Pengunjung dengan pelayanan yang baik pasti akan dengan mudah memutuskan untuk datang ke sini. Penelitian Purnamasari dan Budiarmo (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan wisatawan. Penelitian lain yang dilakukan Safitarsari dan Maftukhah (2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan wisatawan. Hal ini juga sesuai dengan penelitian Devina dan Rokhyadi (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan wisatawan.. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut, H3 : kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengunjung pada Objek Wisata *Bali Butterfly Park* Tabanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam menarik perhatian konsumen. Dengan kualitas pelayanan yang baik tentunya konsumen akan merasa puas dengan apa yang diperolehnya. Penelitian Purnamasari dan Budiarmo (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Penelitian lain yang dilakukan Safitarsari dan Maftukhah (2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini juga sesuai dengan penelitian Devina dan Rokhyadi (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut, H4 : kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Objek Wisata *Bali Butterfly Park* Tabanan.

Keputusan wisatawan merupakan pilihan diantara beberapa alternatif. Jika pengunjung menentukan pilihan yang tepat, pasti akan memberikan kepuasan bagi mereka. Penelitian Purnamasari dan Budiarmo (2019) menunjukkan bahwa keputusan pengunjung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Penelitian lain yang dilakukan Safitarsari dan Maftukhah (2018) menunjukkan bahwa keputusan pengunjung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini juga sesuai dengan penelitian Devina dan Rokhyadi (2019) yang menyatakan bahwa keputusan pengunjung berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kepuasan pengunjung.. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut, H5 : keputusan pengunjung berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Objek Wisata *Bali Butterfly Park* Tabanan.

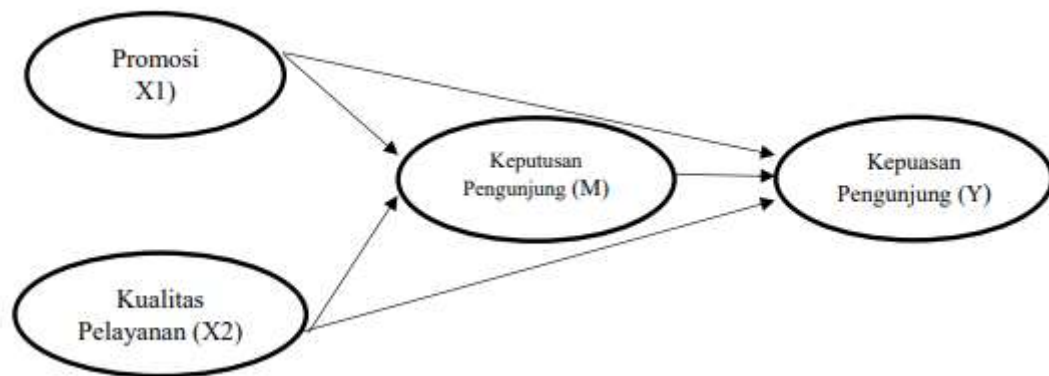
Promosi yang baik akan mampu menampilkan produk yang terorganisir sehingga seseorang memutuskan untuk berkunjung dan jika yang didapat sesuai dengan keinginannya maka dapat meningkatkan kepuasannya. Penelitian Purnamasari dan Budiatmo (2019) menunjukkan bahwa iklan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, melalui keputusan pengunjung. Penelitian lain yang dilakukan Safitasari dan Maftukhah (2018) menunjukkan bahwa iklan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, melalui keputusan pengunjung. Hal ini juga sesuai dengan penelitian Devina dan Rokhyadi (2019) yang menyatakan bahwa promosi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, melalui keputusan pengunjung.. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut, H6 : promosi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengunjung dimediasi oleh keputusan pengunjung pada Objek Wisata *Bali Butterfly Park* Tabanan.

Kualitas pelayanan yang baik akan membantu pengunjung dengan mudah memutuskan untuk datang dan merasa lebih puas. Penelitian Purnamasari dan Budiatmo (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung yang dimediasi oleh keputusan pengunjung. Penelitian lain yang dilakukan Safitasari dan Maftukhah (2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung yang dimediasi oleh keputusan pengunjung. Hal ini juga sesuai dengan penelitian Devina dan Rokhyadi (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung yang dimediasi oleh keputusan pengunjung. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut, H7 : kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengunjung dimediasi oleh keputusan pengunjung pada Objek Wisata *Bali Butterfly Park* Tabanan.

Metode Penelitian

Desain penelitian pada hakikatnya merupakan suatu strategi untuk mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan dan berperan sebagai pedoman atau penuntun peneliti pada seluruh proses penelitian (Nursalam, (2013:81)). Pada penelitian ini pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan asosiatif. Analisis yang digunakan adalah analisis statistik dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Lokasi penelitian ini dilakukan pada Objek Wisata

Bali Butterfly Park Tabanan yang terletak di Jalan Batukaru, Sesandan, Tabanan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung *Bali Butterfly Park* Tabanan tahun 2022 sebanyak 241 pengunjung. Jumlah sampel dalam penelitian ini digunakan sebanyak 71 responden yang ditentukan menggunakan metode penentuan *accidental sampling*. Data dalam penelitian ini didapatkan dari proses penyebaran kuisioner dan dianalisis menggunakan teknik analisis jalur. Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



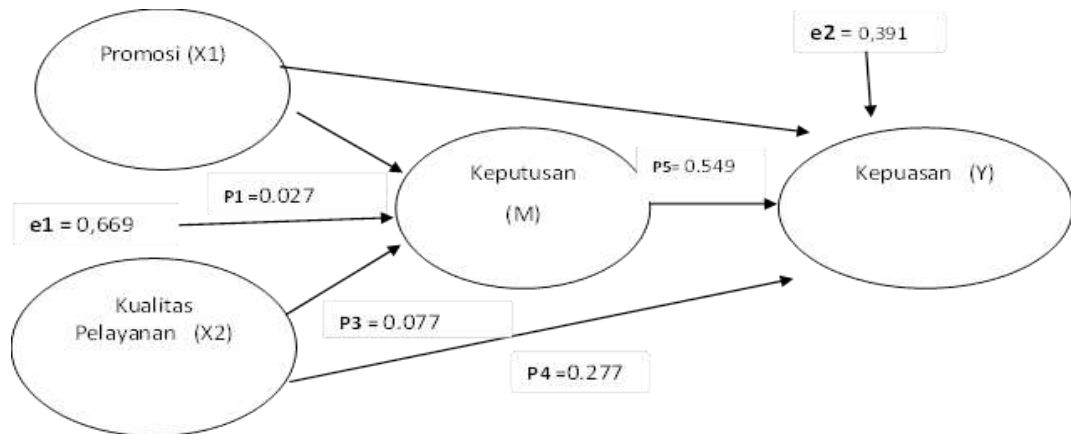
Gambar 1. Kerangka Pemikiran
Sumber : Purnamasari dan Budiatmo (2019)

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pembangunan *Bali Butterfly Park* oleh PT Kupu-kupu Taman Lestari dimulai setelah mendapat persetujuan dari pemerintah pusat maupun daerah serta dari masyarakat setempat. Setelah hampir tiga tahun membangun, pada tanggal 17 Desember 1996 *Bali Butterfly Park* dibuka secara resmi sebagai salah satu objek wisata alam dan edukasi, dan diresmikan oleh Ibu Asiawati Oka, Ketua Tim PKK Propinsi Bali.

Taman Kupu-kupu ini memiliki luas 1 ha, terdiri dari 3.700 m² untuk habitat kupu-kupu dan sisanya 6.300 m² digunakan untuk taman bunga sebagai tanaman dan tumbuhan yang digunakan sebagai makanan dan proses membudidayakan kupu-kupu serta sarana prasarana wisata. Terdapat lima jenis kandang yang digunakan selama proses menangkarkan kupu-kupu, antara lain kandang reproduksi, kandang pemeliharaan telur, tempat pemeliharaan larva, kandang kepompong, dan kandang kupu-kupu.

Data yang terkumpul melalui hasil penyebaran kuisioner selanjutnya diuji ke dalam uji instrumen penelitian, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Data dalam penelitian ini dinyatakan lolos uji validitas karena mampu memenuhi nilai koefisien korelasi lebih dari 0,30 dan lolos uji reliabilitas karena mampu menghasilkan nilai alpha lebih dari 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa data bisa digunakan dan dikaji lebih lanjut.



Gambar 2 Model Diagram Jalur Akhir

Berdasarkan diagram jalur pada Gambar 2, maka dapat dihitung besarnya pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung serta pengaruh total antar variabel. Perhitungan pengaruh antar variabel dirangkum dalam Tabel 1 sebagai berikut.

Tabel 1. Pengaruh Langsung, Tidak Langsung, Pengaruh Total Analisis Jalur Variabel

Pengaruh variabel	Pengaruh langsung	Pengaruh tidak langsung melalui Z	Pengaruh Total
X1→M	0,027		0,027
X2→M	0,077		0,077
X1→Y	0,167	0,091	0,258
X2→Y	0,277	0,152	0,429
M→Y	0,549		0,549

Sumber : Data diolah (2023)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa promosi mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap keputusan wisatawan. Hal ini diwakili oleh nilai koefisien regresi sebesar 0,007 dan nilai koefisien regresi sebesar 0,027. Nilai koefisien regresi sebesar 0,027 dan signifikansi $0,000 < 0,05$, hal ini menunjukkan H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil ini berarti promosi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan wisatawan. Artinya semakin efektif promosi Taman Kupu-Kupu Bali Tabanan maka akan semakin tinggi pula keputusan berkunjung pengunjung. Promosi merupakan kegiatan mempengaruhi konsumen agar mengenal produk perusahaan, kemudian merasa puas dan membeli produk tersebut. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Purnamasari dan Budiarmo (2019) yang menunjukkan bahwa promosi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengunjung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa promosi mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini diwakili oleh nilai koefisien regresi sebesar 0,009 dan nilai koefisien regresi sebesar 0,167. Nilai koefisien regresi sebesar 0,167 dan signifikansi $0,009 < 0,05$, hal ini menunjukkan H_0 ditolak dan H_2 diterima. Hasil ini berarti promosi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Artinya

semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin puas pula pengunjung Taman Kupu-kupu Tabanan Bali. Promosi merupakan suatu kegiatan untuk mempengaruhi konsumen agar mengenal produk yang ditawarkan dan apabila produk yang diterima pembeli sesuai dengan yang diharapkan maka kepuasan akan muncul disana. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Safitasari dan Maftukhah (2018) yang menunjukkan bahwa promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini juga sesuai dengan penelitian Devina dan Rokhyadi (2019) bahwa promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap keputusan wisatawan. Hal ini diwakili dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,000 dan nilai koefisien regresi sebesar 0,077. Nilai koefisien regresi sebesar 0,077 dan signifikansi $0,000 < 0,05$, hal ini menunjukkan H_0 ditolak dan H_3 diterima. Hasil ini berarti kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan wisatawan. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan Taman Kupu-kupu Tabanan Bali maka semakin tinggi pula keputusan pengunjung untuk berkunjung.

Kualitas pelayanan diartikan sebagai tindakan dan perbuatan individu atau organisasi untuk memuaskan pelanggan. Pengunjung dengan pelayanan yang baik pasti akan mudah mengambil keputusan dan memberi kesan. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Purnamasari dan Budiarmo (2019) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan wisatawan. Penelitian lain yang dilakukan Safitasari dan Maftukhah (2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan wisatawan. Hal ini juga sesuai dengan penelitian Devina dan Rokhyadi (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan wisatawan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini diwakili oleh nilai koefisien regresi sebesar 0,002 dan nilai koefisien regresi sebesar 0,277. Nilai koefisien regresi sebesar 0,277 dan signifikansi $0,002 < 0,05$, hal ini menunjukkan H_0 ditolak dan H_4 diterima. Hasil ini berarti kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan Taman Kupu-kupu Tabanan Bali maka akan semakin tinggi pula kepuasan pengunjungnya..

Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam menarik perhatian konsumen. Dengan kualitas pelayanan yang baik konsumen tentu akan merasa puas dengan apa yang didapatnya. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh

Purnamasari dan Budiarmo (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Penelitian lain oleh Safitasari dan Maftukhah (2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Sejalan juga dengan penelitian Devina dan Rokhyadi (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Dari hasil penelitian diketahui adanya pengaruh positif signifikan keputusan pengunjung terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,000 dan nilai koefisien regresi sebesar 5,049. Nilai koefisien regresi 5,049 dan signifikansi 0,000 < 0,05, hal ini mengindikasikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil ini mempunyai arti bahwa keputusan pengunjung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini berarti semakin tinggi keputusan pengunjung untuk berkunjung ke *Bali Butterfly Park* Tabanan akan menyebabkan peningkatan kepuasan pengunjung.

Keputusan pengunjung merupakan pemilihan satu dari beberapa alternatif yang ada. Jika pengunjung memilih dengan tepat tentu akan menimbulkan kepuasan di dalamnya. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Purnamasari dan Budiarmo (2019) menunjukkan bahwa keputusan pengunjung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Sejalan juga dengan penelitian Devina dan Rokhyadi (2019) yang menyatakan bahwa keputusan pengunjung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Dari hasil penelitian diketahui adanya pengaruh kepuasan pengunjung memediasi pengaruh promosi terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini dibuktikan dengan nilai Z hitung sebesar $26,469 > 1,96$. Artinya keputusan pengunjung merupakan variabel yang memediasi promosi terhadap kepuasan pengunjung atau dengan kata lain promosi berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepuasan pengunjung melalui keputusan pengunjung. Hal ini berarti semakin baik program promosi dijalankan dan didukung dengan keputusan pengunjung maka akan meningkatkan kepuasan pengunjung *Bali Butterfly Park* Tabanan.

Promosi yang baik akan mampu memperkenalkan produk yang dimiliki sehingga mampu membuat seseorang memutuskan berkunjung dan jika apa yang mereka dapat sesuai dengan apa yang diinginkan maka akan dapat menumbuhkan kepuasan didalamnya. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Purnamasari dan Budiarmo (2019) menunjukkan bahwa promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung dimediasi oleh keputusan pengunjung. Penelitian lain oleh Safitasari dan Maftukhah (2018) menunjukkan bahwa promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung

dimediasi oleh keputusan pengunjung. Sejalan juga dengan penelitian Devina dan Rokhyadi (2019) yang menyatakan bahwa promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung dimediasi oleh keputusan pengunjung.

Dari hasil penelitian diketahui adanya pengaruh kepuasan pengunjung memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini dibuktikan dengan nilai Z hitung sebesar $5,795 > 1,96$. Artinya keputusan pengunjung merupakan variabel yang memediasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung atau dengan kata lain kualitas pelayanan berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepuasan pengunjung melalui keputusan pengunjung. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung dan didukung dengan keputusan pengunjung maka akan meningkatkan kepuasan pengunjung *Bali Butterfly Park* Tabanan.

Kualitas pelayanan yang baik akan memudahkan pengunjung untuk memutuskan datang dan merasa puas. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Purnamasari dan Budiatmo (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung dimediasi oleh keputusan pengunjung. Penelitian lain oleh Safitasari dan Maftukhah (2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung dimediasi oleh keputusan pengunjung. Sejalan juga dengan penelitian Devina dan Rokhyadi (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung dimediasi oleh keputusan pengunjung.

Simpulan

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung baik secara langsung ataupun dimediasi oleh keputusan pengunjung. Melihat hasil penelitian tersebut pihak *Bali Butterfly Park* Tabanan harus memperhatikan lagi pamflet ataupun video promosi yang dibuatnya. Pastikan semua media promosi mengandung undur gambar kupu – kupu agar mencerminkan ciri khas dari *Bali Butterfly Park* Tabanan sehingga pengunjung menjadi tertarik untuk datang. *Bali Butterfly Park* Tabanan kedepannya harus memperhatikan lagi fasilitas penunjang diobjek wisatanya seperti ketersediaan toilet yang bersih dan memadai untuk pengunjung sehingga nantinya pengunjung merasa nyaman dan senang untuk berkunjung ke *Bali Butterfly Park* Tabanan. *Bali Butterfly Park* Tabanan kedepannya harus mampu memberikan pelayanan yang ramah dan menyediakan fasilitas yang lengkap agar nantinya pengunjung senang untuk berkunjung ke *Bali Butterfly Park* Tabanan dan memiliki keinginan untuk berkunjung kembali. *Bali Butterfly Park* Tabanan

kedepannya harus mampu menyediakan fasilitas penunjang yang memadai agar nantinya pengunjung merasa puas mengunjungi objek wisata *Bali Butterfly Park* Tabanan

Daftar Pustaka

- Aria., & Lazulfa Indah, Atik. 2018. Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT.BAM Kabupaten Tegal. Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Meda (Juripol). Vol.1
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. Jurnal Pemasaran Kompetitif, 1(2), 83–101.
- Aryasih, N. N. (2019). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Persero Cabang Tabanan. Tabanan: Skripsi.
- Asih, N. W. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Erha Clinic Cabang Bali. Denpasar: Skripsi.
- Birgelen, Marcel van, de Ruyter, Ko and Wetzels, Martin. 2000. The Impact of Incomplete Information on the Use of Marketing Research Intelligence in International Service Settings. Journal of Service Research. Vol. 2. No. 4. 372-387.
- Devina, B., & Rokhyadi, A. (2019). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Leasing yang dimediasi oleh Kepuasan Konsumen. Jurnal Manajemen, 56.
- Firdaus, o. A., Farida, N., & Widiartanto. (2022). Pengaruh Daya Tarik Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Melalui Keputusan Berkunjung Sebagai Variabel Intervening. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, 774.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBL SPSS 21 (7th ed.). Universitas Diponegoro.
- Gitosudarmo, I. 2020. Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Erlangga. Jakarta.
- Hapsara, O., & Ahmadi. (2022). Analisis Keputusan Berkunjung Melalui Minat Berkunjung: Citra Destinasi Dan Aksesibilitas Pada Geopark Merangin Jambi. Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan, 64. Hasan. 2019. Marketing. Media Utama, Yogyakarta.
- Kasmir. (2017). Customer Service Excellent Teori dan Praktik. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2018. Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jilid 2. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1. & 2.Jakarta: PT. Indeks. Oliver, R. L. 2018. Satisfaction:A Behavioral Perspective on the Consumer, Second Edition, Routledge, New York.
- Purnamasari, M., & Budiatmo, A. (2019). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Dengan Keputusan Pengunjung Sebagai Variabel Intervening Pada Objek Wisata Candi Borobudur Kabupaten Magelang. Jurnal Ilmu Administrasi, 3.
- Safitasari, C., & Maftukhah, I. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan, Promosi Dan Citra Destinasi Terhadap Kepuasan Melalui Keputusan Pengunjung. Management Analysis Journal, 2252-6552.
- Septian, D. (2020). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kepri Mall. Pulau Batam: UPB Repo.
- Setiadi, J. 2018. Perilaku Konsumen Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran, edisi 1, Cetakan 1. Bogor: Kencana Prenada Media Group,
- Sopiah, & Sangadji, E. M. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik. (D. Prabantini, Ed.) (Ed.1). Yogyakarta: CV Andi Offset.

- Sugiyono. (2018). Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R & D. Alfabeta.
- Sumarwan, U., & Tjiptono, F. (2018). Strategi Pemasaran dalam Perspektif Perilaku. Konsumen. Jakarta: IPB Press.
- Suwarsono. 2019. Manajemen Strategik Konsep dan Alat Analisis. Yogyakarta: UPP
- Swastha, B dan Handoko, T.Hani. 2018. Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen. Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA.
- Tjiptono. 2018. Strategi Pemasaran dalam. Perspektif Perilaku Konsumen. Bogor: IPB Press