

**PENGARUH *PHYSICAL ENVIRONMENT* TERHADAP *EXPERIENCE VALUE* TAMU *HOMESTAY* DI DESA WISATA LAWANG KABUPATEN AGAM**

**NURUL AISHA Umayra<sup>1</sup>, DWI PRATIWI WULANDARI<sup>2\*</sup>**

Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang<sup>1,2</sup>

Email: nurulau25@gmail.com<sup>1</sup>, Corresponding Author: dwipratiwi@fpp.unp.ac.id<sup>2\*</sup>

**Abstract:** *So, This research done because there are some problem regarding Experience Value in homestays in Desa Wisata Lawang Kabupaten Agam. The aim of this research is to analyze the influence of the Physical Environment regarding the Experience Value of homestay guests in Desa Wisata Lawang. The method of this research used is descriptive quantitative and causal associative. The sampling technique used is incidental sampling technique. Quantitative Analysis using Simple Linear Regression. The research results show that there is an influence of the Physical Environment on the Experience Value of Homestay Guests in Desa Wisata Lawang. The novelty of this research is revealed that tourist or guest need when they choose to stay in a homestay of a tourism village is their experience regarding physical environment. This is refers to Layout Accessibility, Facility Aesthetics, Seating Comfort, Electonic Equipment, and Facility Cleanliness. So, although a homestay always serve the guest with local wisdom condition, we can not denied that they still need and influence by Physical Environment to optimized Experience Value.*

**Keywords:** *physical environment, experience value, homestay*

**Abstrak:** Penelitian ini dilakukan karena adanya permasalahan mengenai *Experience Value* pada *homestay* di Desa Wisata Lawang Kabupaten Agam. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *Physical Environment* terhadap *Experience Value* tamu *homestay* di Desa Wisata Lawang. Metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif deskriptif dan asosiatif kausal. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *insidental sampling*. Analisis Kuantitatif menggunakan Regresi Linear Sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh *Physical Environment* terhadap *Experience Value* Tamu *Homestay* Di Desa Wisata Lawang. Kebaruan dari penelitian ini mengungkapkan bahwa kebutuhan wisatawan atau tamu ketika mereka memilih untuk tinggal di *homestay* desa wisata adalah pengalaman mereka mengenai lingkungan fisik. Hal ini mengacu pada *Layout Accessibility, Facility Aesthetics, Seating Comfort, Electonic Equipment, and Facility Cleanliness*. Jadi, meskipun sebuah *homestay* selalu melayani tamunya dengan meenyajikan kearifan lokal, tidak dapat dipungkiri bahwa mereka tetap membutuhkan dan dipengaruhi oleh *Physical Environment* untuk mengoptimalkan *Experience Value*.

Kata Kunci : *physical environment, experience value, homestay*

### **A. Pendahuluan**

Pariwisata di Indonesia telah menjadi sektor unggulan yang sangat penting bagi perekonomian negara dan masyarakatnya. Potensi pariwisata di Indonesia yang kaya akan sumber daya alam membuat negara ini menjadi salah satu tujuan utama para wisatawan domestik dan mancanegara. Hal ini tentunya berdampak positif terhadap perekonomian Negara Indonesia sehingga semakin mendorong pemerintah untuk meningkatkan pariwisata di Indonesia dengan harapan industri ini dapat menambah devisa negara serta menyerap tenaga kerja. Infrastruktur dan fasilitas merupakan faktor kunci bagi pengembangan pariwisata di suatu wilayah atau negara (Abdullah dkk., 2014). Menurut Ismayanti (2020), fasilitas pariwisata yang diperlukan termasuk akomodasi, rumah makan, informasi dan layanan pariwisata, polisi pariwisata, toko cenderamata, penunjuk arah, dan bentuk bentang lahan. Salah satu fasilitas yang penting untuk diperhatikan yaitu akomodasi atau penginapan yang disediakan.

Akomodasi adalah sarana yang menawarkan penginapan dan layanan makanan dan minuman sebagai pendukung pariwisata bagi wisatawan (Ismayanti, 2010). Berdasarkan kepada Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Republik Indonesia Nomor

PM86/HK.501/MKP/2010, terdapat lima jenis usaha akomodasi yang didefinisikan yaitu hotel, bumi perkemahan, persinggahan caravan, vila, dan pondok wisata atau *homestay*. Pondok wisata atau *homestay* adalah salah satu akomodasi yang cukup populer saat ini. Menurut Kepmen Parekraf No 9 Tahun 2014, *Homestay* merupakan usaha bidang akomodasi. *Homestay* atau pondok wisata adalah rumah milik pribadi yang sebagian disewakan sebagai tempat penginapan bagi wisatawan, dan pemilik dan wisatawan tinggal bersama (Mertha dkk., 2018). *Homestay* umumnya ditemukan di desa-desa wisata, hal ini dikarenakan *homestay* merupakan salah satu unsur penting dalam mendukung pengelolaan desa wisata (Widyarningsih, 2020).

Desa wisata adalah wadah hubungan yang mencakup interaksi, atraksi, akomodasi, dan fasilitas pendukung yang disajikan dalam suatu hubungan bermasyarakat dalam tradisinya masing-masing (Machfuzhoh, 2020). Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) mencatat, saat ini sudah ada 4.926 desa wisata di Indonesia.

Sumatera Barat berada pada urutan ketiga sebagai provinsi dengan jumlah desa wisata terbanyak di Indonesia, yaitu 445 desa wisata. Salah satu desa wisata yang ada di Sumatera Barat yaitu Desa Wisata Lawang. Desa Wisata Lawang berada di Kecamatan Matur, Kabupaten Agam. Desa Wisata ini terletak pada ketinggian 1.250 Mdpl sehingga menyuguhkan pemandangan bentang alam yang indah. Dari desa wisata ini, wisatawan juga dapat menikmati Danau Maninjau dari ketinggian.



Gambar 1. Pemandangan Danau Maninjau dari Desa Wisata Lawang

Sumber: Pokdarwis Desa Wisata Lawang, 2024

Desa Wisata dengan luas 16,69 Km<sup>2</sup> ini dinobatkan sebagai juara pertama dalam kategori *homestay* dan toilet umum terbaik 2023 dalam perhelatan Anugerah Desa Wisata Indonesia (ADWI) tahun 2023. Dengan keberagaman daya tarik wisata yang dimiliki, sehingga Desa Wisata Lawang banyak dikunjungi oleh wisatawan. Dengan tingginya jumlah wisatawan, maka hal ini menjadi peluang bagi masyarakat setempat untuk membuka usaha *homestay* dalam rangka menyediakan kebutuhan akomodasi bagi wisatawan. Adapun *homestay* yang ada di Desa Wisata Lawang terdiri dari *Homestay Perjuangan*, *Homestay Pusako*, *Queen Homestay*, dan *Ngopibike Homestay*. Dengan rata-rata *occupancy* 32%. Menurut Aryasih dan Aryanata (2018), Wisatawan dapat belajar tentang budaya hidup masyarakat lokal melalui interaksi langsung dengan masyarakat setempat. Wisatawan akan merasakan hal-hal kecil seperti rutinitas sehari-hari, bahasa lokal, dan adat istiadat masyarakat. Hal yang didapatkan wisatawan pada *homestay* ini dapat meningkatkan *experience value* dari wisatawan tersebut.

*Experience Value* didefinisikan oleh Mathwick dkk. (2001) sebagai nilai yang diperoleh dari interaksi yang melibatkan penggunaan langsung atau apresiasi jarak jauh terhadap barang atau jasa. Berdasarkan hasil wawancara pra penelitian yang dilakukan penulis, terdapat masalah terkait indikator *experience value*. Berdasarkan hasil wawancara, 6 dari 10 informan menyatakan terdapat masalah pada indikator *Consumer Return On Investment (CROI)*, dikarenakan sinyal internet pada *homestay* kurang bagus, sementara pemilik *homestay* tidak menyediakan *wifi* untuk tamu *homestay*. Kemudian, menurut 7 dari 10 informan terdapat permasalahan pada indikator *Service Excellence* dikarenakan *homestay* tidak menyediakan sarana untuk mengumpulkan *feedback* dari tamu. Selanjutnya, untuk indikator *servicescape* 6 dari 10 informan menyatakan bahwa desain dari *homestay* sama seperti hotel pada umumnya sehingga cukup membosankan. Kemudian, untuk indikator *playfulness* seluruh informan setuju bahwa pemilik *homestay* tidak melibatkan tamu untuk berpartisipasi dalam kegiatan masyarakat.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Si dkk. (2023), faktor yang mempengaruhi *Experience Value* terdiri dari *physical environment*, *service personnel*, dan *other customer*. Menurut Ryu (2005), *physical environment* atau juga dikenal sebagai atmosfer, adalah upaya

untuk mendesain tempat pembelian untuk menimbulkan emosi tertentu yang dapat meningkatkan kemungkinan pelanggan melakukan pembelian. Berdasarkan hasil wawancara terhadap 10 tamu *homestay* Desa Wisata Lawang, 6 dari 10 informan menyebutkan bahwa tidak ditemukannya penunjuk arah kiblat pada kamar *homestay* sehingga menimbulkan permasalahan pada indikator *layout accessibility*. Kemudian, untuk indikator *facility aesthetics* 5 informan menyatakan bahwa tidak terdapat lukisan atau dekorasi pada kamar *homestay*. Kemudian, untuk indikator *seating comfort* juga terdapat permasalahan karena menurut 7 informan tata letak restoran pada *homestay* masih cukup berantakan dan sofa yang digunakan pada *homestay* sudah cukup tua. Selanjutnya, permasalahan pada indikator *Electronic Equipment* yaitu tidak adanya *homestay* yang menggunakan *water heater*. Permasalahan yang terakhir yaitu pada indikator *facility cleanliness*, 7 dari 10 informan menyatakan bahwa masih terdapat debu pada perabotan dan lantai kamar *homestay*.

Jika permasalahan di atas tidak segera diselesaikan maka dikhawatirkan tamu *homestay* di Desa Wisata Lawang dapat berkurang karena berkurangnya kepuasan tamu dan tamu tidak ingin untuk menginap kembali di *homestay* tersebut. Selain itu, menurut Rini dkk. (2022), menyatakan bahwa *experiential value* pada dasarnya dapat membuat wisatawan berminat untuk berkunjung kembali ke sebuah daya tarik wisata. Tamu yang puas akan berkunjung kembali dan merekomendasikan kepada orang lain atau memberikan komentar positif. Oleh sebab itu, penulis merasa hal ini perlu diteliti dan dicarikan solusi permasalahan yang terjadi. Sehingga penulis melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Physical Environment* Terhadap *Experience Value* Tamu *Homestay* di Desa Wisata Lawang Kabupaten Agam”.

## B. Metodologi Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kuantitatif deskriptif dan asosiatif kausal. Dalam penelitian ini, metode deskriptif digunakan untuk mengetahui tingkat *Physical Environment homestay* di Desa Wisata Lawang dan tingkat *Experience Value* tamu *homestay* di Desa Wisata Lawang. Metode Asosiatif kausal dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana hubungan sebab akibat dari pengaruh *Physical Environment* sebagai variabel terhadap *Experience Value* sebagai variabel Y. Pada penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data primer dan sekunder. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari tamu yang pernah menginap di *homestay* Desa Wisata Lawang pada tahun 2023 yang berjumlah 4.801 tamu. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *insidental sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 98 yang diperoleh dari perhitungan rumus Slovin dengan persentase kelonggaran yang digunakan 10%. Sampel penelitian harus memenuhi kriteria sampel dalam penelitian ini yaitu pernah menginap di salah satu *homestay* yang ada di Desa Wisata Lawang mulai 2023 hingga penelitian ini dilaksanakan dan berusia 17 tahun keatas. Hasil uji hipotesis penelitian ini diperoleh dari hasil Uji Regresi Linier Sederhana dan Uji Koefisien Determinasi.

## C. Pembahasan dan Analisa Uji Validitas dan Reliabilitas

Pada hasil uji validitas variabel *physical environment* yang dilakukan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dari 20 butir pernyataan yang disajikan terdapat 3 pernyataan yang tidak valid dari variabel *physical environment* sehingga harus dihilangkan, oleh karena itu pernyataan yang digunakan untuk variabel ini berjumlah 17 pernyataan. Kemudian untuk hasil uji validitas variabel *experience value* diperoleh hasil dari 19 butir pernyataan yang disajikan terdapat 3 pernyataan yang tidak valid dari variabel *experience value* sehingga harus dihilangkan, oleh karena itu pernyataan yang digunakan untuk variabel ini berjumlah 16 pernyataan.

Hasil uji reliabilitas variabel *experience value* mendapatkan nilai *cronbach alpha* sebesar 0,685 dan untuk variabel *physical environment* sebesar 0,648. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrumen dalam penelitian ini reliabel.

**Deskripsi Data**

Berdasarkan hasil olah data, diketahui bahwa variabel *Physical Environment* berada di kategori baik dengan persentase 82,44%. Variabel *physical environment* terdiri atas 5 indikator. (1) *layout accessibility* dengan persentase sebesar 87,70% termasuk kategori sangat baik, (2) *facility aesthetics* dengan nilai persentase sebesar 86,84% termasuk kategori sangat baik, (3) *seating comfort* dengan nilai persentase sebesar 89,01% dengan kategori sangat baik, (4) *electronic equipment* dengan nilai 69,29% termasuk kategori baik, dan (5) *facility cleanliness* dengan nilai sebesar 88,27% termasuk kategori sangat baik.

Berdasarkan hasil pengolahan data, variabel *Experience Value* dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) pada variabel sebesar 86,88% termasuk kategori sangat baik. Diketahui bahwa variabel *Experience Value* terdiri atas 4 indikator. (1) *Return on Investment* dengan nilai TCR sebesar 86,26 termasuk kategori sangat baik, (2) *Service Excellence* dengan nilai TCR sebesar 85,76% termasuk kategori sangat baik, (3) *Servicescape* dengan nilai TCR sebesar 87,48% termasuk kategori sangat baik, dan (4) *Playfullness* dengan nilai TCR sebesar 86,88% termasuk kategori sangat baik.

**Uji Normalitas**

Pengujian normalitas mengenai *physical environment* dan *experience value* pada *homestay* di Desa Wisata Lawang dengan menggunakan uji *Kolmogorov-smirnov* melalui SPSS versi 26.00. Dalam penelitian ini taraf signifikan yang digunakan sebagai dasar menolak dan menerima keputusan normal atau tidaknya suatu distribusi adalah 0.05. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel berikut: Tabel 1. Hasil Uji Normalitas Variabel Physical Environment terhadap Experience Value

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.57793326
Most Extreme Differences	Absolute	.069
	Positive	.069
	Negative	-.048
Test Statistic		.069
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 26, 2024 Berdasarkan hasil uji normalitas di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi 0,200 > 0,05, maka dapat disimpulkan data dari kedua variabel terdistribusi normal.

**Uji Homogenitas**

Berdasarkan hasil uji homogenitas, diketahui nilai signifikansi 0,924 > 0,05. Sehingga dapat disimpulkan data bersifat homogen. Hasil uji homogenitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Homogenitas

<b>Test of Homogeneity of Variances</b>					
		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Hasil Penelitian	Based on Mean	.009	1	194	.924
	Based on Median	.006	1	194	.936
	Based on Median and with adjusted df	.006	1	193.900	.936
	Based on trimmed mean	.005	1	194	.944

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 26, 2024

### Uji Linieritas

Berdasarkan hasil uji linearitas pada tabel berikut, diketahui bahwa nilai signifikansi *Deviation from linearity* adalah  $0,160 > 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel mempunyai hubungan yang linear Tabel 3. Hasil Uji Linieritas

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y (Experience Value) * X (Physical Environment)	Between Groups	(Combined)	2348.085	24	97.837	8.222	.000
		Linearity	1975.020	1	1975.020	165.970	.000
		Deviation from Linearity	373.066	23	16.220	1.363	.160
	Within Groups		868.690	73	11.900		
	Total		3216.776	97			

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 26, 2024 **Uji Regresi Linear Sederhana**

Uji regresi linear sederhana dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel dengan variabel yang lainnya. Hasil uji regresi linear sederhana dapat dilihat pada tabel berikut: Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1975.020	1	1975.020	152.689	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1241.756	96	12.935		
	Total	3216.776	97			
a. Dependent Variable: Y (Experience Value)						
b. Predictors: (Constant), X (Physical Environment)						

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 26, 2024 Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai F hitung sebesar 152,689 dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,005$ , maka dapat diartikan *Physical Environment* (X) berpengaruh signifikan terhadap *Experience Value* (Y), maka hipotesis ( $H_a$ ) diterima.

Selanjutnya, untuk mengetahui besar koefisien regresi antara *physical environment* terhadap *experience value*, dapat dilihat pada tabel berikut ini: Tabel 5. Koefisien Regresi Variabel X Terhadap Y

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.756	4.193		4.235	.000
	X (Physical Environment)	.737	.060	.784	12.357	.000
a. Dependent Variable: Y (Experience Value)						

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 26, 2024 Berdasarkan tabel di atas, nilai T hitung sebesar 12,357 dengan taraf sig.  $0,000 < 0,005$ , artinya *Physical Environment* (X) berpengaruh signifikan terhadap *Experience Value* (Y). Maka, hipotesis  $H_a$  diterima dan hipotesis  $H_o$  ditolak.

Selanjutnya untuk mengetahui besar koefisien regresi antara *physical environment* terhadap *experience value*, dapat dilihat pada persamaan berikut:

$$Y = \alpha + \beta x$$

$$Y = 17.756 + 0,737 X$$

Berdasarkan persamaan di atas diperoleh koefisien regresi sebesar 0,737 dengan nilai sig  $0,000 < 0,005$ . Artinya setiap peningkatan satu satuan *physical environment* akan meningkatkan 0,737 satuan *experience value*.

### Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel *physical environment* terhadap *experience value*. Hasil pengujian koefisien determinasi dapat dilihat dari nilai *R square* pada analisis regresi linear sederhana pada tabel berikut ini:

**Tabel 6. Koefisien Determinasi (R Square)**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.784 <sup>a</sup>	.614	.610	3.597
a. Predictors: (Constant), X (Physical Environment)				
b. Dependent Variable: Y (Experience Value)				

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 26, 2024

Berdasarkan tabel tersebut diperoleh nilai *R square* sebesar 0,614 artinya pengaruh variabel *physical environment* terhadap *experience value* adalah sebesar 61,4% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya.

### Pembahasan

#### *Physical Environment*

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa *Physical Environment homestay* di Desa Wisata Lawang baik. *Physical environment* memiliki 5 indikator, tingkat capaian responden setiap indikator dapat dilihat sebagai berikut: indikator *layout accessibility* ialah sebesar 87,70% dengan kriteria sangat baik, indikator *facility aesthetics* 86,63% dengan kategori sangat baik, indikator *seating comfort* 88,95% dengan kategori sangat baik, indikator *electronic equipment* 69,29% dengan kategori baik, dan indikator *facility cleanliness* 88,27% dengan kategori sangat baik.

*Physical Environment homestay* di Desa Wisata Lawang sesuai dengan harapan tamu dilihat dari penilaian tamu berdasarkan kuesioner yang disebarkan bahwa *homestay* dapat menyediakan fasilitas yang dibutuhkan sehingga tamu merasa puas dan memberikan tanggapan yang baik.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan indikator *seating comfort* memiliki nilai 88,95% dengan kategori sangat baik. Menurut Shostack (dalam (Wulansari & Haryati, 2021), *seating comfort* memengaruhi kenyamanan pengunjung secara fisik dan psikologis. *Seating comfort* atau kenyamanan tempat duduk berfungsi sebagai salah satu elemen layanan lingkungan yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas, dan biasanya dievaluasi setelah kunjungan (Pijls dkk., 2019). Homestay Perjuangan merupakan salah satu *homestay* di Desa Wisata Lawang yang menyediakan tempat duduk yang nyaman dan terawat yang dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 2. Tempat Duduk di Homestay Perjuangan

Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2024

Homestay Perjuangan memiliki beberapa tempat duduk jenis sofa yang tersusun rapi pada bagian ruang tamu dari *homestay* ini. Tempat duduk yang disediakan terlihat nyaman dan bersih. Dengan adanya tempat duduk ini, maka tamu *homestay* dapat bersantai serta saling

berinteraksi satu sama lain. Tempat duduk yang bersih dan bebas dari debu juga menunjukkan bahwa *facility cleanliness* dari *homestay* ini sudah sangat baik.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa secara empiris tidak terjadi permasalahan yang ditemukan pada saat pra penelitian yang berkaitan dengan *physical environment*. Berdasarkan observasi yang penulis lakukan terhadap pengelola salah satu *homestay*, penulis mendapatkan informasi bahwa pada saat pra penelitian *homestay* ini memang dalam kondisi *low season* sehingga belum dibersihkan sepenuhnya. Tetapi pada saat ada tamu yang akan menginap atau pada *high season* maka *homestay* akan dibersihkan dan dipersiapkan semaksimal mungkin untuk membuat tamu merasa nyaman.

Lingkungan fisik yang memuaskan mengarah pada tanggapan pelanggan yang lebih baik seperti persepsi kenyamanan dan peningkatan niat positif dari mulut ke mulut (Ryu dkk., 2012). Kualitas *physical environment* sangat penting bagi industri perhotelan, karena *physical environment* memiliki peran penting dalam menciptakan kesenangan pelanggan (Han & Hyun, 2017). Selain itu, menurut Pareigis, Edvardsson, & Enquist (dalam Ali dkk., 2016) menciptakan *physical environment* dianggap penting karena ini merupakan salah satu faktor kunci dalam menarik serta memuaskan pelanggan. Untuk itu *physical environment homestay* di Desa Wisata Lawang harus semakin ditingkatkan sehingga dapat menarik dan meningkatkan kepuasan tamu yang menginap.

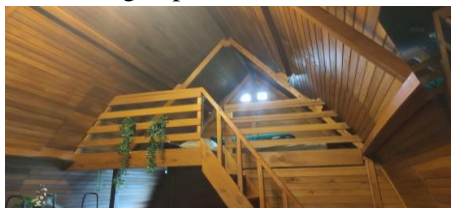
### **Experience Value**

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel *experience value* dikategorikan sangat baik. *Experience value* memiliki 4 indikator, tingkat capaian responden setiap indikator dapat dilihat sebagai berikut: indikator *Consumer Return on Investment (CROI)* ialah sebesar 86,26% dengan kriteria sangat baik, indikator *service excellence* 85,76% dengan kategori sangat baik, indikator *servicescape* 87,48% dengan kategori sangat baik, dan indikator *playfulness* 86,88% dengan kategori sangat baik.

*Experience value* yang dirasakan oleh tamu yang menginap di *homestay* Desa Wisata Lawang dikategorikan sangat baik, hal ini berdasarkan pada interaksi secara langsung maupun tidak langsung yang dirasakan tamu selama menginap di *Homestay* di Desa Wisata Lawang. *Homestay* di Desa Wisata Lawang terletak dekat dengan tempat wisata serta memiliki harga yang kompetitif dengan menawarkan fasilitas dan pelayanan yang baik. Hal ini membuat tamu yang menginap merasakan bahwa harga yang mereka bayar sebanding dengan fasilitas dan pelayanan yang mereka dapatkan.

Berdasarkan hasil wawancara bebas terhadap tamu yang sedang menginap pada *Homestay* Pusako, beberapa tamu menyatakan bahwa pengelola *homestay* cukup peduli terhadap keluhan tamu. Contohnya ketika tamu mengeluhkan air yang terlalu dingin untuk mandi, maka pengelola akan membantu menghangatkan air dengan menggunakan kompor. Pengelola *homestay* juga ramah dan mampu memberikan solusi lainnya yang berkaitan dengan kebutuhan tamu. Pengelola *homestay* juga tidak merasa keberatan untuk mengajarkan tamu yang ingin mempelajari bahasa daerah setempat. Hal ini menunjukkan bahwa pengelola *homestay* sudah memberikan pelayanan yang baik. Kunci dari kepuasan wisatawan yaitu pelayanan yang baik (Wulandari, 2020).

Selain itu di Desa Wisata Lawang juga terdapat *homestay* yang memiliki bentuk unik yaitu Ngopibike *Homestay*. *Homestay* ini berbentuk segitiga dan memiliki *mezzanine* di dalamnya. Desain interior yang unik menambah nilai estetika dari *homestay* ini sehingga mampu menarik wisatawan untuk menginap.



Gambar 3. Mezzanine Ngopibike Homestay  
Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2024

Smith dan Colgate (dalam Wu & Liang, 2009) menyatakan bahwa *experience value* berasal dari bagaimana suatu produk atau layanan menciptakan pengalaman, perasaan serta emosi yang tepat pada pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa *Homestay* di Desa Wisata Lawang sudah mampu menciptakan pengalaman, perasaan serta emosi yang positif dan tepat kepada tamu yang menginap.

Menurut Wu dkk. (2018), *experience value* sangat memengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga *experience value* harus diperhatikan untuk memastikan kepuasan tamu. Nilai *experience value* yang dirasakan oleh tamu penting untuk diketahui dan dianalisis untuk mengetahui bagaimana perilaku konsumen setelah melakukan konsumsi serta minat konsumen setelah melakukan pembelian. Wong dan Mei (dalam Astari & Pramudana, 2016) menyatakan bahwa analisis dari *experience value* memiliki dampak pada pembelian. Dapat disimpulkan bahwa, semakin besar nilai *experience value* yang dirasakan oleh tamu dapat meningkatkan pembelian.

### **Pengaruh *Physical Environment* terhadap *Experience Value* tamu *Homestay* di Desa Wisata Lawang**

Melalui penelitian ini maka *physical environment* terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *experience value* tamu *homestay* di Desa Wisata Lawang. Hal ini menunjukkan bahwa *physical environment* merupakan faktor penting dalam meningkatkan *experience value*. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Baker dkk.(2002) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara *physical environment* terhadap *experience value*. Indikator dalam variabel *physical environment* dapat meningkatkan *experience value*. Hasil ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Si dkk. (2023) dalam artikel yang berjudul “*Feelings and Scenes of Rural Homestay Inns in China: A Perspective of Service Encounter*” yang menunjukkan bahwa *physical environment* akan berpengaruh terhadap *experience value* pelanggan/konsumen.

*Physical Environment homestay* yang dibentuk dari penataan ruang, keunikan desain interior, kenyamanan tempat duduk, alat elektronik, hingga kebersihan seluruh fasilitas yang tersedia dapat menambah *experience value* yang dirasakan oleh tamu. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada tamu *homestay* bahwa tamu sudah merasakan *experience value* pada saat menginap pada *Homestay* di Desa Wisata Lawang. Karena pada saat menginap di *homestay* tamu dapat menikmati fasilitas yang disediakan, selain itu tamu juga dapat memperhatikan budaya hidup masyarakat lokal seperti bahasa daerah dan rutinitas sehari-hari masyarakat.

### **D. Penutup**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa *physical environment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *experience value* tamu di *Homestay* Desa Wisata Lawang dengan penjelasan sebagai berikut:

- 1.Variabel *Physical environment* termasuk kategori baik dengan persentase sebesar 82,44%.
- 2.Variabel *Experience value environment* termasuk kategori sangat baik dengan persentase sebesar 86,88%.
- 3.Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *physical environment* terhadap *experience value* sebesar 61,4% sedangkan sisanya 38,6% dipengaruhi oleh faktor lain. Sehingga semakin meningkat *physical environment homestay* dapat meningkatkan *experience value* tamu *homestay* di Desa Wisata Lawang.

Adapun saran dari penulis untuk pengelola *homestay* mengingat bahwa *physical environment* berpengaruh terhadap *experience value*, maka penting bagi pengelola *homestay* di Desa Wisata Lawang untuk meningkatkan *physical environment homestay* karena dalam *experience value* akan menghasilkan pengalaman, perasaan serta emosi yang mengesankan dan kemudian akan timbul rasa puas pada tamu. Hal ini akan berdampak dalam meningkatkan tingkat hunian *homestay*. Adapun cara untuk meningkatkan *physical environment* yaitu dengan

menyediakan dan meningkatkan kualitas fasilitas yang dibutuhkan tamu serta menjaga kebersihan *homestay*.

#### Daftar Pustaka

- Abdullah, A. A., Yazid, A. S., Abdullah, A., & Kamarudin, M. S. (2014). Risk in Funding Infrastructure Projects through Sukuk or Islamic Bonds. *IR*, 3.
- Ali, F., Amin, M., & Ryu, K. (2016). The Role of Physical Environment, Price Perceptions, and Consumption Emotions in Developing Customer Satisfaction in Chinese Resort Hotels. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 17(1), 45–70. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2015.1016595>
- Aryasih, P. A., & Aryanata, N. T. (2018). *HOMESTAY DAN BUDAYA: IDEALISME KEBERADAAN HOMESTAY*.
- Astari, W. F., & Pramudana, K. A. S. (2016). *PERAN EXPERIENTIAL VALUE DALAM MEMEDIASI PENGARUH EXPERIENTIAL MARKETING TERHADAP REPURCHASE INTENTION*.
- Baker, J., Parasuraman, A., Grewal, D., & Voss, G. B. (2002). The Influence of Multiple Store Environment Cues on Perceived Merchandise Value and Patronage Intentions. *Journal of Marketing*, 66(2), 120–141. <https://doi.org/10.1509/jmkg.66.2.120.18470>
- Han, H., & Hyun, S. S. (2017). Impact of hotel-restaurant image and quality of physical-environment, service, and food on satisfaction and intention. *International Journal of Hospitality Management*, 63, 82–92. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2017.03.006>
- Ismayanti. (2010). *Pengantar Pariwisata* (1 ed.). PT Gramedia Widisarana.
- Ismayanti. (2020). *Dasar-Dasar Pariwisata*. Universitas Sahid Jakarta.
- Machfuzhoh, A. (2020). PENGELOLAAN KEUANGAN BAGI MASYARAKAT DESA WISATA KAMPUNG BAMBUS DESA BANYURESMI PANDEGLANG. *Jurnal Pengabdian dan Peningkatan Mutu Masyarakat (Janayu)*, 1(1). <https://doi.org/10.22219/janayu.v1i1.11187>
- Mathwick, C., Malhotra, N., & Rigdon, E. (2001). Experiential value: Conceptualization, measurement and application in the catalog and Internet shopping environment. *Journal of Retailing*.
- Mertha, I. W., Pitanatri, P. D. S., & Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali (Ed.). (2018). *Homestay: Mozaik pariwisata berbasis kerakyatan* (Cetakan pertama). Pusat Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat, Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali.
- Pijls, R., Galetzka, M., Groen, B. H., & Pruyn, A. T. H. (2019). Comfortable seating: The influence of seating comfort and acoustic comfort on customers' experience of hospitality in a self-service restaurant. *Applied Ergonomics*, 81, 102902. <https://doi.org/10.1016/j.apergo.2019.102902>
- Rini, E. S., Absah, Y., Fawzee, B. K., & Alfifto, A. (2022). Tourism Image, Experiential Value, Experiential Satisfaction dan dampaknya terhadap Revisit Intention. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(4), 2649–2654. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i4.1180>
- Ryu, K. (2005). *DINESCAPE, EMOTIONS AND BEHAVIORAL INTENTIONS IN UPSCALE RESTAURANTS*.
- Ryu, K., Lee, H., & Gon Kim, W. (2012). The influence of the quality of the physical environment, food, and service on restaurant image, customer perceived value, customer satisfaction, and behavioral intentions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(2), 200–223. <https://doi.org/10.1108/09596111211206141>
- Si, Y., Liu, C., & Zhang, M. (2023). Retracted: Feelings and Scenes of Rural Homestay Inns in China: A Perspective of Service Encounter. *Security and Communication Networks*, 2023, 1–1. <https://doi.org/10.1155/2023/9782460>
- Widyaningsih, H. (2020). *Pengembangan Pengelolaan Homestay Dalam Mendukung Desa Wisata Diro Sendangmulyo, Kecamatan Minggir, Kabupaten Sleman*. 11.

- Wu, C. H.-J., & Liang, R.-D. (2009). Effect of experiential value on customer satisfaction with service encounters in luxury-hotel restaurants. *International Journal of Hospitality Management*, 28(4), 586–593. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2009.03.008>
- Wu, H.-C., Li, M.-Y., & Li, T. (2018). A Study of Experiential Quality, Experiential Value, Experiential Satisfaction, Theme Park Image, and Revisit Intention. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 42(1), 26–73. <https://doi.org/10.1177/1096348014563396>
- Wulandari, D. P. (2020). *HUBUNGAN PROFESIONALITAS PRAMUWISATA DENGAN TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN DI OBJEK WISATA DANAU GUNUNG TUJUH KABUPATEN KERINCI. 2.*
- Wulansari, A., & Haryati, I. (2021). PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi*, 18(02), 169–178. <https://doi.org/10.25134/equi.v18i2.4153>