



UNIVERSITI
TEKNOLOGI
MARA



**LAPORAN KEMAJUAN
PENELITIAN DANA INTERNAL**

**Program Penelitian Internasional
Kerjasama
(Universitas Bung Hatta dengan Universiti Teknologi Mara)**

JUDUL

**PERANAN *SERVICESCAPE* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
HOMESTAY PERKAMPUNGAN ADAT NAGARI SIJUNJUNG
INDONESIA MENUJU BERSTANDAR INTERNASIONAL**

TIM PENGUSUL

Ketua

Dr. I Nengah Tela, ST.,M.Sc (Universitas Bung Hatta)

Anggota Dosen

Dr. Jonny Wongso, ST.,MT (Universitas Bung Hatta)

Desy Aryanti, ST.,MA: (Universitas Bung Hatta)

Dr. Zaitul, SE.,AK.CA., M.BA (Universitas Bung Hatta)

Prof. Madya Ts Dr Shahrul Yani Said (Universiti Teknologi Mara)

Dr.Rohaslinda Ramele (Universiti Teknologi Mara)

Anggota Mahasiswa

Riva Leona Marzal (NPM: 1810015111037)

Ahmad Diofadly (NPM: 2310018322005)

**PRODI MAGISTER ARSITEKTUR
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DSN PERENCANAAN
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

Juli, 2024

LEMBAR PENGESAHAN USULAN PENELITIAN			
1	Judul Proposal Penelitian	Peranan <i>Servicescape</i> Dalam Meningkatkan Kualitas <i>Homestay</i> Perkampungan Adat Nagari Sijunjung Indonesia Menuju Berstandar Internasional	
IDENTITAS PENELITI			
	Ketua Peneliti	Dr. I Nengah Tela, ST.,M.Sc	
	Nama Peneliti (Pengusul)	Dr. I Nengah Tela, ST.,M.Sc	
	Jabatan/Golongan	Lektor / III d	
	NPP/NIDN	1007036601	
	Bidang Keahlian	Architecture, Tourism, Urban and Regional Planning	
3	Unit/Fakultas/Jurusan	Fakultas	Jurusan/Program Studi
		Teknik Sipil dan Perencanaan	S2 Arsitektur
	Alamat Rumah	Pasir Putih Blok M7c Tabing, Padang Sumatera Barat Indonesia	
	No. Telp/Faks/Email Peneliti	082130001323	Email: nengah tela@bunghatta.ac.id
	Anggota Peneliti	Anggota 1	Anggota 2
	Nama Peneliti	Dr. Jonny Wongso, ST., MT	Desy Aryanti, ST., MA
	Bidang Keahlian	Arsitektur, Haritage Coservation	
	Anggota Peneliti	Anggota 3	Anggota 4
	Nama Peneliti	Dr. Zaitul, SE., AK. CA., M.BA	Prof. Madya Ts Dr Shahrul Yani Said
4	Bidang Keahlian	Ekonomi Akuntansi	Urban Regeneration, Building Conservation, Townscape Assessment, Conservation Of Heritage Area
	Anggota Peneliti	Anggota 5	Anggota 6
	Nama Peneliti	Dr. Rohaslinda Ramele	Riva Leona Marzal
	Bidang Keahlian	Architecture, Heritage Conservation, Urban and Regional Planning, Rural Tourism, Rural Conservation	Mahasiswa Arsitektur
5	Lokasi Penelitian	Kabupaten Sijunjung Sumatera Barat	
6	Waktu Pelaksanaan	8 bulan	
7	Dana yang Diusulkan	Rp. 15.000.000 dari LPPM Univ. Bung Hatta Rp. 15.000.000 dari Universiti Teknologi Mara Malaysia	
	Terbilang	Tiga puluh juta rupiah	
8	Spesifikasi <i>outcome</i> penelitian	A. Artikel Jurnal Q3	

Padang, 17 Juli 2024

Pengusul,



(Dr. I Nengah Tela, ST., M.Sc)
NIDN. 1007036601

Mengetahui
Pn. Dekan Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan



(Dr. Al Busyra Fuadi, ST., M.Sc)
NIDN. 101618102

Menyetujui,
Ketua LPPM

(Dr. Azrita, S.Pi., M.Si)
NIDN. 1031077503

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR GRAFIK

DAFTAR TABEL

BAB 1 PENDAHULUAN

- 1.1 Latar belakang
- 1.2 Tujuan
- 1.3 Manfaat Penelitian
- 1.4 Indikator Kinerja Penelitian

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

- 2.1. Servicescape
- 2.2. Homestay
- 2.3. Standar Homestay ASEAN
- 2.4. Kepuasan Pelanggan

BAB 3 METODE PENELITIAN

- 3.1 Pendekatan Umum
- 3.2 Pengumpulan Data
- 3.3 Metode Analisa Data

BAB 4 DATA DAN ANALISA

- 4.1 Analisa Servicescape Kondisi Lingkungan Sekitar
- 4.2 Analisa Servicescape Bangunan Homestay
- 4.3 Analisa Servicescape Kenyamanan dan Keamanan
- 4.4 Analisa Kepuasan wisatawan
- 4.5 Analisa Niat untuk mengunjungi kembali

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

- 5.1 Kesimpulan
- 5.2 Saran

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Diagram Roadmap Penelitian.....

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Umur Responden.....

Grafik 4.2 Jenis Kelamin Responden.....

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Elemen dari *Servicescape*.....

Tabel 3.1 Diagram Alur penelitian.....

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bisnis homestay semakin berkembang di Indonesia seiring dengan bergesernya gaya hidup masyarakat. Peluang bisnis penginapan *homestay* pun semakin potensial dan dapat dimanfaatkan demi peningkatan produktivitas aset. Bisnis penginapan *homestay* memang banyak dicari oleh para *traveler* karena harganya lebih murah ketimbang hotel. Berdasarkan data, setidaknya terjadi pertumbuhan tamu sebesar 64% per tahun, dengan rata-rata lama menginap per tamu adalah 4 malam [1].

Homestay merupakan salah satu bentuk wisata alternatif dimana wisatawan diberikan kesempatan untuk merasakan kehidupan khas desa bersama masyarakat lokal. Sifat eksperiensial dari bentuk pariwisata ini menjadi semakin populer di kalangan wisatawan asing. Berbeda dengan pariwisata massal, program homestay sebaiknya berskala rendah, kepadatan rendah, fleksibel dan spontan. Yang lebih penting lagi, proyek ini harus dimiliki dan dioperasikan oleh masyarakat lokal sehingga manfaat ekonominya langsung dirasakan oleh mereka. [...] **Standar Homestay ASEAN**

Rauf & Eriyanti (2019) [...] tentang pemberdayaan masyarakat Nagari Sijunjung dalam pemanfaatan Rumah Gadang sebagai tempat penginapan (*homestay*) bagi wisatawan telah dapat meningkatkan dan menambah perekonomian masyarakat Nagari Sijunjung. Dalam pemberdayaan tersebut masyarakat dibina, diberi pemahaman dan pelatihan dan *support*. *Homestay* di perkampungan adat nagari Sijunjung, merupakan salah satu homestay yang menggunakan rumah adatnya di Minangkabau yang masih mempertahankan rumah gadang (nama rumah adat Minangkabau) baik untuk fungsi adat maupun untuk kehidupan sehari-hari. Perkampungan ini memiliki kawasan seluas 157,1 Ha yang memiliki 76 rumah gadang sebagai simbol kaum (*clan*) berbasis matrilineal yang masih berfungsi dengan baik, letaknya tertata rapi saling berhadapan di kiri dan kanan jalan perkampungan ini [5]. Pada tahun 2014, perkampungan adat ini telah ditetapkan sebagai Kawasan Cagar Budaya Kabupaten Sijunjung melalui Keputusan Bupati Sijunjung No: 188.45/243/KPTS-BPT-2014. Kemudian pada tanggal 30 Januari 2015, perkampungan adat ini masuk ke dalam *Tentative*

List untuk Warisan Dunia UNESCO dengan judul: *Traditional Settlement at Nagari Sijunjung* (WHC - UNESCO, 2015). Kemudian perkampungan adat ini ditetapkan sebagai kawasan cagar budaya nasional melalui keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor: 186/M/2017 tertanggal 6 Juli 2017 [5].



Gambar 1.1. Situasi Pererkampungan Adat Nagari Sijunjung

Sumber : Google map

Perkampungan adat nagari Sijunjung menjadi salah satu daya tarik wisata budaya baik oleh wisatawan lokal maupun wisatawan luar negeri. Perkembangannya sekarang, beberapa rumah adat dijadikan sebagai *homestay*, dengan menerapkan konsep tradisi Minangkabau yaitu tradisi yang unik misalnya mempertahankan tempat tidur tamu diatas padi, makan bajamba, posisi tempat mandi di luar rumah induk, dan lain sebagainya. Keunikan lainnya dari bentuk bangunannya, pada umumnya *homestay perkampungan adat* nagari Sijunjung memiliki dua dan tiga kamar tidur, ukurannya berkisar 3x4 meter. Memiliki ruang lepas yang didepan bilik, yang berfungsi sebagai ruang keluarga, ruang tamu, ruang makan dan pada ruang ini juga dijadikan tempat tidur bagi tamu yang akan menginap. Jika ada rombongan yang menginap biasanya dipisahkan antara rombongan laki-laki dan perempuan pada homestay yang berbeda. Salah satu posisi homestay di perkampungan adat Nagari Sijunjung seperti terlihat pada gambar 1.2.



Gambar 1.2. Salah satu posisi homestay di perkampungan adat Nagari Sijunjung

Sumber : Jonny Wongso, dkk [5]

Rumah Gadang di Perkampungan adat Nagari Sijunjung yang dijadikan *homestay*, acara adat atau aktivitas-aktivitas budaya tertentu juga menjadi daya tarik pariwisata di Nagari Sijunjung. Aktivitas budaya seperti *batobo kongsi* (Novi, 2015) [...], *bakaua adat*, *mausia bala*, *mambantai adat* dan *festival matrilineal* yang dilaksanakan pada waktu-waktu tertentu termasuk nilai jual dari perkampungan adat Nagari Sijunjung untuk menarik wisatawan. Agenda tahunan seperti *bakaua adat* ini adalah syukuran yang di adakan setelah pasca panen padi (Alfarizi, 2019) [...] dan agenda ini sudah masuk dalam agenda tahunan yang di adakan di Los Tabek (Yonavilbia, 2018) [...].

Perkampungan adat ini muncul, diawali tahun 2004 yaitu dengan adanya tim dari *Bundo Kanduang* provinsi turun ke Nagari Sijunjung. Mereka membawa misi untuk mencari pemukiman yang masih tradisional. Tim dari provinsi ini datang ke Padang Ranah dan Tanah Bato. Mereka melihat rumah gadang yang tersusun rapi. Padahal di Sumatera Barat rumah gadang banyak dan bagus-bagus, tapi tidak tersusun dan huni seperti di Perkampungan Adat. Disaat itu provinsi sedang mengupayakan pengusulan untuk ke *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization* (UNESCO). Maka sejak tahun 2004 nama perkampungan adat ini muncul yang dulunya masyarakat setempat mengenal dengan sebutan Koto Adat atau Rumah Gadang Padang Ranah. Pada tahun tersebut perkampungan adat ini

belum begitu dikenal oleh masyarakat luar. Pada tahun 2007 Perkampungan Adat telah tercatat menjadi Cagar Budaya di Balai

Pelestarian Cagar Budaya (BPCB) Batusangkar [...] Lorong Waktu Budaya Minangkabau: Sinergi Budaya Dan Pariwisata Di Perkampungan Adat Nagari Sijunjung

Bangunannya terbuat dari kayu, berbentuk rumah panggung, dinding dari bambu dan dari kayu atau papan, atapnya yang rucing yang disebut dengan gonjong dengan penutup atapnya dari bahan seng. Kekhasan yang dimiliki oleh rumah adat Sijunjung, akan menjadi kesan tersendiri bagi wisatawan yang menginap pada *homestay* ini. Menurut informasi yang diterima dari pemilik *homestay*, bahwa wisatawan yang berkunjung, dan yang menginap umumnya pada hari-hari libur dan pada saat ada acara di perkampungan ini.

Para pemilik *homestay* mestinya meningkatkan kepuasan pelanggan untuk dapat bertahan di tengah persaingan bisnis. Kepuasan pelanggan meliputi kualitas pelayanan, harga, kenyamanan pelanggan serta nilai sosial yang diberikan *homestay* tersebut kepada pelanggan [6]. Pelayanan maksimal dengan harga yang terjangkau tentu lebih menarik minat dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, lingkungan yang nyaman dengan nuansa pedesaan dan citra *homestay* yang baik dapat memberikan nilai yang lebih bagi *homestay*. Menurut Pratama (2015) penerapan *servicescape* dapat mempengaruhi pilihan pelanggan, ekspektasi pelanggan, kepuasan pelanggan dan perilaku lainnya [7]. Kepuasan pelanggan sangat penting artinya bagi perusahaan yang ingin menjaga kelangsungan hidup usahanya maupun keberhasilan usahanya [8]. *Servicescape* merupakan gaya, tampilan dan elemen pengalaman lain yang ditemui oleh pelanggan di tempat penghantaran layanan. Terdapat dimensi-dimensi dalam *servicescape* yaitu *ambient conditions*, *spatial layout and functionality* dan *signs, symbols and artifacts* [9], serta terdapat *ambient dimension*, *social dimension* dan *design dimension* [10]. Dalam membangun model *servicescape* perlu melakukan pertimbangan dalam peletakan ruang, ruang yang baik adalah ruang yang memperhatikan kenyamanan manusia yang ada di dalamnya seperti; pencahayaan dan penghawaan yang baik [11].

Dalam penelitian yang dilakukan pada *homestay* perkampungan adat nagari Sijunjung ini, peneliti menggunakan teori dimensi *servicescape*. Menurut Lovelock, Wirtz, dan Mussry (2010)[9] dan Hightower (2010) [10]. Peneliti menggunakan teori dimensi *ambient conditions*, *spatial layout and functionality* dan *signs, symbols and artifacts* (Lovelock, Wirtz, dan Mussry, 2010) [9].

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

- a. Apakah Kondisi Lingkungan Sekitar (Ambient Conditions) mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Homestay di Perkampungan Adat Nagari Sijunjung ?
- b. Apakah ruang, denah dan fungsinya (Spatial Layout and Functionality) mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Homestay di Perkampungan Adat Nagari Sijunjung ?
- c. Apakah petunjuk, simbol dan fungsinya (Signs, Symbols and Artifacts) mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Homestay di Perkampungan Adat Nagari Sijunjung ?
- d. Manakah dimensi *servicescape* yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan untuk mengunjungi kembali Homestay di Perkampungan Adat Nagari Sijunjung ?

1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian *homestay* perkampungan adat nagari Sijunjung adalah untuk meningkatkan standar *homestay* menuju berstandar internasional. Dengan mendapatkan standar internasional maka perkampungan adat ini akan mendapatkan perhatian khusus oleh masyarakat maupun pemerintah sehingga perkampungan ini akan terjaga kelestariannya. Menjaga kelestarian perkampungan adat menjadi keharusan agar tidak tergerus oleh perkembangan zaman baik perkembangan informasi maupun teknologi yang akan mempengaruhi tradisi setempat.

Penelitian sebelumnya telah dilakukan adalah mengidentifikasi Permasalahan *servicescape*, mengidentifikasi konsep *servicescape*, memvalidasi konsep *servicescape*, mengkonfirmasi *servicescape*, dan membangun model *servicescape*. Pada penelitian ini lebih spesifik pada Strategi peningkatan kualitas fasilitas pariwisata perkampungan adat nagari Sijunjung dalam rangka meningkatkan fasilitas menuju standar internasional.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diperuntukkan bagi pemilik *homestay* dan pemerintah, untuk mengetahui sejauh mana peranan *servicescape* dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dengan demikian meningkatnya kualitas *servicescape* diharapkan akan meningkat pula minat masyarakat pelancong menginap dan menambah lama wisatawan menginap. Bagi pemerintah akan dapat meningkatkan pendapatan daerah dari pajak dan akan tetap terjaga kelestarian perkampungan adat nagari Sijunjung.

1.5 Indikator Kinerja Penelitian

Indikator pencapaian kinerja penelitian ini adalah artikel ilmiah terpublikasi dalam jurnal internasional yang terakreditasi minimal Q3 dengan nilai SJR Jurnal >0,50.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.5. **Servicescape**

Model *servicescape* pertama kali diperkenalkan oleh Booms dan Bitner, yang mendefinisikan *servicescape* sebagai "lingkungan di mana layanan dirancang dan di mana penjual dan pembeli berinteraksi, dikombinasikan dengan komoditas nyata yang memfasilitasi kinerja atau komunikasi layanan". Baik kondisi eksterior (lanskap, arsitektur, parkir, dll), interior (desain, peralatan, furniture, tata letak) dan suasana (suhu, pencahayaan, kualitas udara) (Mei et al., 2020) dalam Tela, dkk, 2023.[...]

Dalam bisnis *homestay*, lingkungan fisik merupakan hal yang penting untuk diperhatikan karena akan membantu membentuk perasaan dan reaksi yang sesuai pada pelanggan, dan perasaan yang merupakan pendorong utama respon pelanggan terhadap *servicescape* (Lovelock & Wirtz, 2011) [9]. *Servicescape* menurut Hightower dan Shariat (2009) [10], adalah suatu lingkungan yang dapat ditangkap oleh panca indra yang memberikan pengalaman bagi konsumen, selama konsumen itu mendapatkan pelayanan [12]. Sedangkan menurut Bitner (1992), *servicescape* merupakan lingkungan fisik suatu tempat yang memberikan pengalaman layanan bagi pelanggannya [3].

Lingkungan fisik ini meliputi meliputi interior dan eksterior di dalamnya. Ditambahkan juga bahwa *servicescape* itu merujuk pada lingkungan bukan manusia dimana layanan dilakukan, maksudnya lingkungan fisik yang ditangkap oleh pancaindra dan menciptakan kesan-kesan bagi orang-orang yang ada lingkungan tersebut. Hal ini, dapat juga diartikan sebagai lingkungan fisik tempat layanan itu diberikan dan bagaimana lingkungan tersebut berpengaruh terhadap pelanggan. Hal tersebut, selaras dengan pendapat Tombs & McColl-Kennedy (dalam Liua & Bogicevicb & Mattila, 2018) [1] bahwa *servicescape* memiliki kekuatan mempengaruhi bagaimana perasaan pelanggan tentang pengalaman layanan yang mereka rasakan. Sedangkan menurut Milles & Cannon (2012) [22], *servicescape* diartikan sebagai gabungan dari beberapa dimensi yang mempengaruhi persepsi pelanggan secara *holistic* terhadap layanan.

Salah satu karakteristik yang dimiliki oleh jasa adalah *intangibility*. Disini dijelaskan bahwa jasa tidak memiliki bentuk yang dapat dilihat, diraba, dirasakan ataupun dicicipi. Oleh karena itu, kesan pertama konsumen tentang jasa yang ditawarkan tergantung terhadap bukti-bukti fisik dari penyedia jasa. Bitner (1992), mengkaji peran lingkungan fisik dalam sebuah industri jasa melalui model *servicescape* [3]. Istilah *servicescape* mengacu kepada gaya dan penampilan dari lingkungan fisik dan juga mencakup unsur-unsur lain dari lingkungan jasa yang membentuk pengalaman konsumen.

Menurut Bitner dalam Tela (2022) [11] terdapat tiga dimensi pembentuk *servicescape*, yaitu: (a) ***Ambient condition*** (kondisi sekitar) merujuk kepada karakteristik latar belakang yang tidak berwujud dari sebuah lingkungan. *Ambient condition* mempunyai beberapa sub dimensi, yaitu pencahayaan, temperature, kebisingan (*noise*), music, warna, dan aroma. (b) ***Spatial layout and functionality*** (tata letak ruang dan fungsinya). Tata letak merupakan cara mengatur peralatan mesin, perlengkapan dan perabotan. Sedangkan fungsi merupakan kemampuan benda benda tersebut untuk memfasilitasi pencapaian tujuan konsumen. (c) ***Signs, symbols, and artifacts*** (tanda, symbol dan artifak), merupakan sinyal eksplisit dan implisit yang mengkomunikasikan sebuah tempat kepada konsumennya. Tanda-tanda yang ditampilkan pada eksterior dan interior lingkungan jasa merupakan contoh komunikator eksplisit. Mereka dapat digunakan sebagai label (misalnya: nama perusahaan, nama departemen), untuk petunjuk arah (misalnya: pintu masuk, pintu keluar, ataupun penunjuk arah menuju lokasi), dan untuk mengkomunikasikan aturan-aturan perilaku (misalnya: dilarang merokok, anak-anak harus disertai oleh orang dewasa). Artifak memberikan isyarat implisit kepada konsumen tentang makna tempat, norma-norma dan harapan untuk berperilaku di tempat itu.

Menurut (Lovelock & Wirtz, 2012) dimensi *servicescape* di bagi menjadi tiga bagian yaitu: *ambient conditions* yang merupakan kondisi suatu lingkungan yang dapat dirasakan langsung dengan kelima indera. *Spatial layout and functionality* merupakan sebuah tata *layout* atau peralatan yang diatur untuk memfasilitasi kepuasan pelanggan. *Sign, symbol and artifacts* adalah tanda atau rambu dan dekorasi yang digunakan untuk berkomunikasi dan meningkatkan suasana hati, untuk memudahkan konsumen untuk mencapai tujuannya.

Tabel 1. Elemen dari Servicescape

SERVICESCAPE		ELEMENT	ATTRIBUTE	
BITNER	AC	Kondisi Lingkungan Sekitar (<i>Ambient Conditions</i>)	- Pencahayaan - Musik - Warna	- Suhu udara -Aroma/wewangian - Kebisingan
	SLF	Ruang, Denah dan Fungsinya (<i>Spatial Layout and Functionality</i>)	- Ruang - Tata letak	- Peralatan
	SSA	Petunjuk, Simbol dan benda Artefak (<i>Signs, Symbols and Artifacts</i>)	- Tanda-tanda - Tata letak	Artefak/peninggalan budaya

Hightower (2010) membagi dimensi dari *servicescape* menjadi 3 dimensi utama yaitu [10]: (a) **Ambient Dimension**; Suasana atau kondisi lingkungan sekitar seperti kebersihan sekitar, temperatur, dan pencahayaan. (b) **Social Dimension**; Mengenai komponen manusia yang terdapat dalam lingkungan fisik. Dimensi ini merupakan hubungan antara karyawan dan pelanggan. Terdapat indikator utama dari komponen karyawan adalah suka menolong dan ramah, serta komponen utama dari pelanggan juga hampir sama yaitu bersahabat dan bekerjasama. (c) **Design Dimension**; Didefinisikan sebagai sebagai isyarat visual yang membuat seseorang berpikir secara verbal apa yang dilihat. Indikator utama dari dimensi desain antara lain komponen estetika dan komponen fungsional. Komponen estetika indikatornya antara lain arsitektur yang menarik, serta pengaturan interior yang memuaskan, sedangkan indikator dari komponen fungsional yaitu fasilitas fisik yang memuaskan, serta tempat istirahat yang didesain dengan baik.

Lovelock, Wirtz, dan Mussry (2010) mengelompokkan dimensi dalam *servicescape* menjadi 3 dimensi utama yaitu [9]: (a) **Ambient Conditions**; Suatu kondisi internal yang dirasakan melalui panca indera pelanggan ketika berada dalam suatu tempat yang bisa mempengaruhi persepsi pelanggan. Kondisi sekitar merujuk pada karakteristik lingkungan yang dapat dirasakan oleh panca indera. Ambient conditions terdiri dari: pencahayaan, musik, warna, suhu dan aroma. (b) **Spatial layout and functionality**; Tata letak merupakan denah ruangan, ukuran, dan bentuk dari perlengkapan perabot, meja-meja, mesin dan peralatan yang potensial dan bagaimana semua ini disusun. Fungsionalitas merujuk pada kemampuan benda-

benda tersebut untuk memudahkan performa transaksi layanan. Pengaturan peralatan dan interior untuk visual dari tampilan fisik dan fungsi-fungsi yang bermanfaat untuk penyerahan atau pelayanan jasa. (c) ***Signs, symbols, and artifacts***; Menurut Zeithaml, Bitner dan Gremler [3] dekorasi yang digunakan untuk berkomunikasi dan meningkatkan citra tertentu atau suasana hati, atau untuk mengarahkan pelanggan untuk tujuan yang diinginkan. Tanda-tanda atau simbol juga bentuk bangunan yang mampu mengkomunikasikan tampilan bagi pelanggan. Segala sesuatu yang ada di lingkungan jasa yang berperan sebagai sinyal secara langsung maupun tidak langsung untuk mengkomunikasikan citra *homestay*, membantu pelanggan menemukan arahnya, dan untuk menyampaikan proses pelayanan jasa.

2.2 Homestay

Jamaludin, Marian, et al. (2010) dalam Lestari, Surya, dkk (2019) [...], ***homestay desa wisata***, homestay digambarkan sebagai bentuk lain dari akomodasi yang melibatkan wisatawan untuk tinggal bersama keluarga yang terpilih dimana mereka bisa berhubungan dan melakukan kegiatan yang dilakukan keluarga tersebut sehari-hari. Bagi wisatawan yang berlibur untuk mencari sensasi yang berbeda, bukan sekedar menikmati keindahan dan kesenangan di obyek wisata, menginap di homestay pun menjadi sesuatu sensasi pengalaman yang sulit dibandingkan apabila memilih menginap di hotel. Selain menawarkan harga yang lebih murah, homestay juga memberikan kesempatan wisatawan untuk mengenal lebih banyak budaya setempat, gaya hidup lokal, kebiasaan dari warga yang tinggal di sekitar destinasi, dapat berinteraksi dengan sesama tamu dan warga (Sita and Nor, 2015, Kasuma et al., 2016,) dalam Lestari, Surya, dkk (2019) [...], ***homestay desa wisata***.

Homestay merupakan suatu penyedia akomodasi, yang mana rumah tinggal penduduk dijadikan akomodasi itu sendiri. Di mana homestay memberikan kesempatan bagi para wisatawan untuk merasakan bagaimana keseharian keluarga atau masyarakat di daerah itu dan menjadi daya tarik wisata pula di daerah itu (ASEAN Tourism Standards, 2007) dalam Jeremy Linandi (2021) [...], ***Seminar Nasional Desain – SANDI 2021 vol 1***.

Sistem Penghawaan Alami Beberapa cara atau metode yang dapat dilakukan untuk menciptakan sistem penghawaan alami pada bangunan (Hadi, 2015) adalah sebagai berikut:

- 1) Orientasi bangunan yang baik berada di antara lintasan matahari dengan angin. Bangunan menjadi paling diuntungkan ketika dibangun menghadap arah timur dan barat, sedang bagian yang memiliki banyak bukaan atau jendela menghadap arah utara dan selatan agar tidak langsung disorot cahaya matahari. \

- 2) Bentuk dari bangunan lebih baik berbentuk persegi panjang, dikarenakan kemudahan dalam lancarnya penerapan cross ventilation.
- 3) Meletakkan atau menanam pohon di bagian halaman untuk peneduhan dan menurunkan tingginya suhu di luar bangunan.
- 4) Memiliki bukaan-bukaan pada bangunan yang cukup untuk melancarkan sirkulasi keluar masuknya udara dalam bangunan.
- 5) Ketinggian plafon yang ditinggikan, guna pergerakan udara yang lebih bebas.
- 6) Dapat diterapkan konsep secondary skin building untuk meredam panas sinar matahari.
- 7) Dapat menambahkan kolam pada area bangunan.

Sistem Pencahayaan Hemat Energi Beberapa cara atau metode yang dapat dilakukan untuk menciptakan sistem pencahayaan yang hemat energi pada bangunan (Hadi, 2015) adalah sebagai berikut:

- 1) Memaksimalkan cahaya alami dengan memanfaatkan jendela-jendela yang ada di beberapa sudut ruangan.
- 2) Menggunakan lampu dengan daya yang tidak terlalu besar, contohnya lampu LED atau Light Emitting Diode.
- 3) Penggunaan material-material yang berwarna terang, di mana warna yang terang dapat memantulkan cahaya, sehingga cahaya dapat tersebar lebih merata dan memunculkan kesan ruang yang lebih luas pada pengguna yang ada dalam ruangan tersebut.
- 4) Meminimalisasi penggunaan pencahayaan buatan.

Homestay memberikan pelayanan kamar beserta makanan dan minuman. Salah satu kelebihan dari homestay adalah wisatawan bisa mendapatkan kesempatan untuk mengenal keluarga pemilik. Mereka bisa juga mengenal lebih jauh tentang alam dan budaya sekitar terutama bila si pemilik rumah memiliki banyak pengetahuan tentang hal tersebut.

2.3 Standar Homestay ASEAN

Dalam buku Standar Homestay ASEAN (2016) [...], dinyatakan bahwa untuk mengukur kualitas dan kinerja homestay, Standar Homestay ASEAN menggunakan 9 kriteria utama dan 27 sub-kriteria yang memuat 91 persyaratan. Kriteria dan subkriterianya adalah sebagai berikut:

2.3.1 Tuan rumah

Tuan rumah dengan sub kriterianya adalah desa dan masyarakat, penyedia homestay. Dari masing-masing kriteria ini dapat diuraikan sebagai berikut:

a) Desa dan Masyarakat

Persyaratan desa dan masyarakat yang harus dipenuhi adalah;

- 1) Harus ada minimal 5 penyedia homestay yang terdaftar di dalamnya desa untuk mencerminkan keterlibatan dan kohesi masyarakat.
- 2) Lokasi homestay harus dekat dengan atraksi wisata alam dan budaya di sekitarnya.\
- 3) Prioritas harus diberikan kepada desa-desa yang memiliki rekam jejak yang terbukti dalam hal pengorganisasian dan keindahan seperti pemenang kompetisi desa terbaik dan pertamanan terbaik sebelumnya.
- 4) Harus ada pusat komunitas/area yang digunakan sebagai basis pengoperasian homestay dan kegiatan seperti upacara penyambutan, pertunjukan budaya, dan lain-lain.

b) Penyedia Homestay

Persyaratan penyedia homestay yang harus dipenuhi adalah;

- 1) Penyedia homestay harus bebas dari catatan kriminal.
- 2) Penyedia homestay harus dalam keadaan sehat secara umum dan tidak tertular penyakit penyakit menular.
- 3) Kursus homestay dasar harus dirumuskan, diikuti dan diselesaikan oleh setiap penyedia homestay yang terdaftar.

2.3.2 Akomodasi

Akomodasi dengan sub kriterianya yaitu rumah, kamar tidur dan toilet/kamar mandi. Dari masing-masing kriteria ini dapat diuraikan seperti berikut:

a) Rumah

Persyaratan rumah yang harus dipenuhi adalah;

- 1) Struktur rumah harus dalam keadaan baik, stabil dan aman seperti atap, dinding, pintu, lantai, dll.
- 2) Desain dan bahan bangunan harus mencerminkan arsitektur vernakular dan identitas lokal.
- 3) Penyedia homestay wajib menyediakan kamar tidur tamu yang terpisah dari kamar tidur lain di dalam rumah.

- 4) Minimal terdapat satu (1) kamar mandi/toilet untuk tamu baik di dalam kamar tamu maupun di dalam rumah.
 - 5) Disarankan agar rumah mempunyai pasokan listrik.
 - 6) Rumah harus mempunyai persediaan air yang cukup dan bersih yang tersedia setiap saat di dalam rumah.
- b) Kamar tidur
- Persyaratan kamar tidur yang harus dipenuhi adalah;
- 1) Menyediakan fasilitas dan perabotan dasar di kamar tidur tamu seperti kipas angin, meja, lemari mini, cermin, stopkontak, kelambu atau obat nyamuk, dll.
 - 2) Maksimal empat dari total jumlah kamar tidur di dalam rumah, yang tidak digunakan oleh anggota penyedia homestay/tuan rumah akan dialokasikan untuk tamu homestay.
 - 3) Sediakan jenis tempat tidur yang standar dan sesuai seperti single bed dan double bed dengan kasur dan bantal yang nyaman.
 - 4) Jika perlu, jendela harus dilengkapi dengan bingkai jaring agar tidak masuk nyamuk dan serangga lainnya.
 - 5) Sprei harus diganti sesuai kebutuhan; dan setelah keberangkatan setiap tamu, satu set sprei bersih yang baru akan diberikan kepada tamu berikutnya.
- c) Toilet/Kamar Mandi
- Persyaratan toilet/kamar mandi yang harus dipenuhi adalah;
- 1) Sediakan toilet jenis duduk atau jongkok di dalam atau di luar dekat rumah.
 - 2) Menyediakan fasilitas dasar toilet dan kamar mandi termasuk pintu dengan kunci di semua toilet dan kamar mandi
 - 3) Air yang cukup dan bersih harus disediakan setiap saat

2.3.3 Kegiatan

Kegiatan dengan sub kriterianya yaitu kegiatan berbasis desa dan komunitas, aktivitas sekitarnya dan keaslian. Dari masing-masing kriteria ini dapat diuraikan seperti berikut:

- a) Kegiatan Berbasis Desa dan Komunitas
- Persyaratan kegiatan berbasis desa dan komunitas yang harus dipenuhi adalah:
- 1) Kegiatan berbasis desa dan komunitas harus dioptimalkan dan dipamerkan sumber daya lokal seperti berikut:
 - (a) Budaya dan warisan lokal

- (b) Usaha lokal (usaha mikro, peternakan, industri lokal, kerajinan tangan).
 - (c) Sumber daya alam (hutan, sungai, gua, danau, dll)
 - (d) Rancangan dan pelaksanaan kegiatan harus mendorong partisipasi interaktif antara masyarakat lokal dan tamu.
- b) **Aktivitas Sekitarnya**
Persyaratan aktivitas sekitar yang harus dipenuhi adalah;
- 1) Kunjungan ke tempat-tempat wisata populer di sekitarnya harus diintegrasikan ke dalam paket/rencana perjalanan homestay dengan homestay berfungsi sebagai basis.
 - 2) Berkolaborasi dengan desa-desa lain di wilayah sekitar/sekitarnya untuk menambah variasi kegiatan serta menciptakan efek multiplier.
- c) **Keaslian**
Persyaratan keaslian yang harus dipenuhi adalah;
- 1) Komunitas homestay harus mempertahankan identitas, nilai-nilai, dan budayanya, untuk menggambarkan pengalaman yang berbeda dan otentik.
 - 2) Melestarikan dan melibatkan tamu dalam kegiatan komunal untuk menunjukkan semangat komunitas dan kohesi sosial.
 - 3) Melestarikan kerajinan tangan lokal dan menampilkan seni pertunjukan lokal dengan membentuk kelompok dan asosiasi budaya.

2.3.4 Pengelolaan

Pengelolaan dengan sub kriterianya yaitu kepemimpinan, organisasi, basis data, basis data tamu, basis data penduduk, peningkatan kapasitas dan pelatihan serta kolaborasi. Dari masing-masing kriteria ini dapat diuraikan seperti berikut:

- a) **Kepemimpinan**
Organisasi homestay harus dipimpin oleh tokoh lokal yang memiliki kualitas kepemimpinan yang kuat dan dihormati oleh masyarakat setempat, misalnya kepala desa.
- b) **Organisasi**
Persyaratan organisasi yang harus dipenuhi adalah;
- 1) Organisasi homestay harus memiliki struktur sistematis dengan peran, tanggung jawab dan jalur komunikasi yang jelas.

- 2) Organisasi ini harus memfasilitasi pemberdayaan perempuan dan pemuda setempat.
 - 3) Pengelola desa memberikan izin untuk didirikannya organisasi homestay yang dijalankan secara komersial namun bertanggung jawab kepada pihak yang pertama.
- c) Basis data
- Persyaratan basis data yang harus dipenuhi adalah;
- 1) Basis Data Operator Homestay
 - 2) Membangun database operator homestay yang berisi informasi seperti alamat rumah, jumlah anggota keluarga dan bakat, pengetahuan atau keterampilan khusus apa pun.
- d) Basis Data Tamu
- Persyaratan data tamu yang harus dipenuhi adalah;
- 1) Membuat sistem reservasi dan registrasi untuk mencatat kedatangan tamu, negara asal dan lama menginap, dll.
 - 2) Basis data tamu juga harus mencatat komentar, keluhan, dan saran dari para tamu.
- e) Basis Data Produk
- Melaksanakan dan memperbarui inventarisasi sumber daya wisata yang ada di desa dan di wilayah sekitar/sekitarnya.
- f) Peningkatan Kapasitas dan Pelatihan
- Organisasi homestay harus menghasilkan manual dan pedoman sederhana yang mencakup aspek-aspek berikut:
- 1) Penyambutan dan penanganan tamu
 - 2) Pendaftaran, penagihan dan pembayaran
 - 3) Kebersihan
 - 4) Kemampuan berkomunikasi
 - 5) Perencanaan, pengorganisasian dan penanganan kegiatan
 - 6) Pemasaran dan promosi
 - 7) Keterampilan bercerita dan interpretasi
 - 8) Program dan modul pelatihan harus menekankan 'pendekatan langsung' dan 'pelatihan komunitas ke komunitas'.
- g) Kolaborasi
- Organisasi homestay harus menjalin kemitraan cerdas dengan:

- 1) homestay lain dan lembaga swasta terutama operator tur dan pelaku bisnis perhotelan untuk mengembangkan paket dan meningkatkan kegiatan promosi.
- 2) Badan publik seperti pariwisata internasional, nasional dan negaraorganisasi untuk mencari bantuan dalam hal pelatihan, pendanaan, pemasaran dan promosi serta nasihat teknis lainnya.
- 3) Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) untuk mengembangkan program bersama dalam pelestarian lingkungan dan pelestarian budaya.
- 4) Universitas dan institusi pendidikan tinggi untuk mencari bantuan dalam pelatihan dan nasihat teknis.

2.3.5 Lokasi

Lokasi dengan sub kriterianya yaitu aksesibilitas, kriterianya dapat diuraikan seperti berikut:

a) Aksesibilitas

Persyaratan aksesibilitas yang harus dipenuhi adalah;

- 1) Lokasi homestay dapat diakses oleh moda transportasi apa pun.
- 2) Papan petunjuk yang jelas harus disediakan untuk memandu tamu menuju homestay

2.3.6 Kebersihan

Kebersihan dengan sub kriterianya yaitu rumah (dapur, kamar tidur dan toilet), komplek sekitarnya, persiapan makanan. Dari masing-masing kriteria ini dapat diuraikan seperti berikut:

a) Rumah (Dapur, Kamar Tidur dan Toilet)

Persyaratan rumah (dapur, kamar tidur dan toilet) yang harus dipenuhi adalah;

- 1) Seluruh ruangan, dapur dan toilet harus tetap bersih dan bebas dari bau busuk, kotoran, debu, sarang laba-laba dll.
- 2) Lantai dapur harus dipel secara teratur dan bebas dari noda dan tumpah.
- 3) Toilet, nampan pancuran, bak mandi, sumur dan wastafel harus dibersihkan secara teratur dan dijaga bebas dari kotoran, noda dan bau busuk.
- 4) Disinfektan harus digunakan untuk menjaga toilet tetap bersih dan bebas dari kuman.
- 5) Sabun, sampo, tisu toilet, dan handuk bersih disediakan oleh penyedia homestay.

b) Komplek Sekitarnya

Persyaratan komplek sekitarnya yang harus dipenuhi adalah;

- 1) Lingkungan sekitar harus bebas sampah.
- 2) Memberantas tempat perkembangbiakan nyamuk (terutama nyamuk Aedes) seperti saluran air yang tersumbat, kaleng bekas, dll.
- 3) Disarankan kepada pihak penyedia homestay dan warga lainnya untuk melakukan percantik desa dan pertamanan dengan menggunakan tanaman lokal yang ada dipelihara secara teratur.

c) Persiapan makanan

Persyaratan persiapan makanan yang harus dipenuhi adalah;

- 1) Dapur harus dalam kondisi baik, bersih dan berventilasi baik
- 2) Peralatan dapur harus dalam kondisi baik, bersih, dan disimpan di tempat kering.
- 3) Piring, gelas dan mug yang terkelupas, dll. tidak boleh digunakan untuk menyajikan makanan bagi tamu.
- 4) Anggota keluarga yang terlibat dalam penyiapan makanan harus memiliki kebersihan pribadi yang baik dan berpakaian yang pantas.
- 5) Daging, ayam, ikan dan bahan lain yang digunakan dalam persiapan makanan harus segar dan sebaiknya bersumber dari pasar/pemasok lokal.
- 6) Makanan yang disajikan harus tertutup rapat.
- 7) Para tamu hanya akan diberikan air minum yang aman.

2.3.7 Keselamatan dan keamanan

Keselamatan dan keamanan dengan sub kriterianya yaitu pelatihan dan keselamatan, fitur keamanan untuk aktivitas fasilitas, pengarahan aspek keselamatan, penyelamatan dan evakuasi darurat. Dari masing-masing kriteria ini dapat diuraikan seperti berikut:

a) Pelatihan keselamatan

Persyaratan pelatihan keselamatan yang harus dipenuhi adalah;

- 1) Personil keselamatan harus menjalani pelatihan dasar dalam pertolongan pertama dan keadaan darurat menyelamatkan.

b) Fitur Keamanan untuk Aktivitas Fasilitas

Persyaratan fitur keamanan untuk aktivitas fasilitas yang harus dipenuhi adalah;

- 1) Setidaknya 2 personel keselamatan harus menemani tamu dan memastikan keselamatan dan keamanan selama aktivitas homestay.
 - 2) Setiap aktivitas berbasis air (seperti pelayaran sungai, arung jeram, dll.) harus menyediakan pakaian/peralatan keselamatan yang sesuai dan memadai bagi para tamu yang diakui oleh otoritas terkait.
 - 3) Setiap fasilitas fisik seperti dermaga harus mempunyai fitur keselamatan seperti pagar, lantai anti slip, dll.
 - 4) Jalur dan rute trekking harus ditandai dan diberi tanda dengan baik.
- c) **Pengarahan Aspek Keselamatan**
- Persyaratan pengarahan aspek keselamatan yang harus dipenuhi adalah;
- 1) Tamu harus diberi pengarahan mengenai aspek keselamatan sebelum mengambil bagian dalam aktivitas homestay.
 - 2) Sediakan selebaran tentang pedoman keselamatan dan tip untuk para tamu.
 - 3) Tamu yang berpartisipasi dalam kegiatan eco-adventure wajib mendaftarkan nama dan nomor kontakannya untuk keperluan pencatatan/pemantauan.
 - 4) Merumuskan manual prosedur dan pedoman keselamatan untuk digunakan sebagai Prosedur Operasi Standar (SOP).
- d) **Penyelamatan dan Evakuasi Darurat**
- Persyaratan penyelamatan dan evakuasi darurat yang harus dipenuhi adalah;
- 1) Personel yang bertanggung jawab atas keselamatan harus dilengkapi dengan kotak pertolongan darurat/pertama selama kegiatan.
 - 2) Personil keselamatan juga harus dilengkapi dengan peralatan komunikasi untuk memperingatkan pihak berwenang mengenai bahaya yang akan terjadi atau jika seorang tamu sakit atau terluka.
 - 3) Disarankan bagi para tamu untuk memiliki perlindungan asuransi sebagai bagian dari paket.
 - 4) Mematuhi persyaratan keselamatan negara masing-masing.

2.3.8 Pemasaran dan Promosi

Pemasaran dan promosi dengan sub kriterianya yaitu kegiatan promosi, kemitraan dengan operator Tur, pemasaran Web. Dari masing-masing kriteria ini dapat diuraikan seperti berikut:

a) Kegiatan Promosi

Persyaratan kegiatan promosi yang harus dipenuhi adalah;

- 1) Identifikasi dan dekati pasar sasaran dan rancang rencana perjalanan/paket yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka.
- 2) Identifikasi Unique Selling Proposition (USP) desa untuk membedakannya dari homestay lainnya.
- 3) Membuat materi promosi misalnya brosur, papan interpretasi, panel untuk menyampaikan informasi tentang program homestay dan komunitas.
- 4) Kerjasama dengan pemerintah daerah dan operator tur untuk pemasaran.

b) Kemitraan dengan Operator Tur

Persyaratan kemitraan dengan operator tur yang harus dipenuhi adalah;

- 1) Disarankan untuk mengatur perjalanan sosialisasi dan mengundang operator tur dan perusahaan pariwisata untuk mencicipi pengalaman homestay.
- 2) Disarankan untuk bekerja sama dengan operator tur terkemuka, kemungkinan mereka menjadi penasihat untuk organisasi homestay.

c) Pemasaran Web

Persyaratan pemasaran web yang dilakukan adalah;

- 1) Disarankan untuk mengembangkan website dan memanfaatkan jaringan media sosial untuk mempromosikan homestay dan menangani pemesanan online.
- 2) Disarankan untuk melibatkan pemuda desa untuk memelihara dan memperbaiki media promosi online.

2.3.9 Prinsip Keberlanjutan

Prinsip keberlanjutan dengan sub kriterianya yaitu keberlanjutan ekonomi, pembelian, ketahanan lingkungan, keberlanjutan sosial budaya. Dari masing-masing kriteria ini dapat diuraikan seperti berikut:

a) Keberlanjutan Ekonomi

Persyaratan untuk keberlanjutan ekonomi adalah;

1) Pekerjaan

- (a) Organisasi homestay harus merekrut dan mempekerjakan staf dari masyarakat setempat.

- (b) Disarankan untuk mengalokasikan pemberian insentif dan bonus yang terkait dengan kinerja dan/atau tingkat layanan yang baik untuk memotivasi staf.
 - (c) Direkomendasikan untuk menyediakan pembiayaan mikro kepada penduduk setempat yang berhak agar mereka dapat berpartisipasi dalam kegiatan usaha yang berkaitan dengan hal tersebut program homestay.
- 2) Pembelian
- (a) Disarankan agar organisasi homestay membeli bahan dan produk dari usaha mikro setempat.
 - (b) Dianjurkan untuk meminta para tamu untuk membeli barang-barang buatan lokal dan mendirikan area penjualan kerajinan tangan di dalam pusat homestay/area umum untuk memamerkan produk-produk lokal.
- 3) Produk/Daya Tarik Lokal
- (a) Promosikan festival lokal dan kunjungan ke pasar terdekat.
 - (b) Tawarkan kepada tamu kerajinan tangan tradisional, makanan, dan atur acara dan pertunjukan budaya.
- b) Ketahanan lingkungan
- Persyaratan untuk ketahanan lingkungan adalah;
- 1) Membatasi dan memitigasi dampak fisik wisatawan khususnya terhadap lingkungan alam dan budaya yang sensitif.
 - 2) Mencegah partisipasi tamu dalam kegiatan yang dapat mengeksploitasi masyarakat lokal Tumbuhan dan Hewan.
 - 3) Gunakan pantai, hutan, atau sungai terdekat dan atur pembersihan sampah bersama para tamu.
 - 4) Kembangkan kode etik (atau apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan) untuk berinteraksi dengan satwa liar dan sebarkan kepada tamu.
 - 5) Memastikan masyarakat setempat mendapat pendidikan tentang pentingnya melestarikan keanekaragaman hayati.
 - 6) Memastikan desain dan konstruksi fasilitas dan layanan pariwisata ramah lingkungan.
- c) Keberlanjutan Sosial Budaya
- Persyaratan untuk keberlanjutan sosial budaya adalah;
- 1) **Siapkan** sudut informasi dan pameran budaya di pusat homestay dan area umum.

- 2) Memberi tahu tamu tentang perlunya menghormati adat istiadat setempat dan perilaku yang pantas.
- 3) Memastikan masyarakat setempat mendapat edukasi tentang pentingnya melestarikan budaya mereka.
- 4) Melarang secara aktif partisipasi atau dukungan terhadap aktivitas seksual komersial atau penggunaan obat-obatan terlarang.

2.4 Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler and Keller (2013), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan hasil kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan [13]. Kepuasan pelanggan merupakan faktor awal yang mempengaruhi intensitas pelanggan dalam melakukan pembelian berulang menjadi lebih tinggi. Menurut Tjiptono (2004), faktor pembentuk kepuasan terdiri dari [14]:

1. Kesesuaian harapan
 - Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
 - Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
 - Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
2. Minat berkunjung kembali
 - Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
 - Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.
 - Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
3. Kesiediaan merekomendasikan
 - Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
 - Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.
 - Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

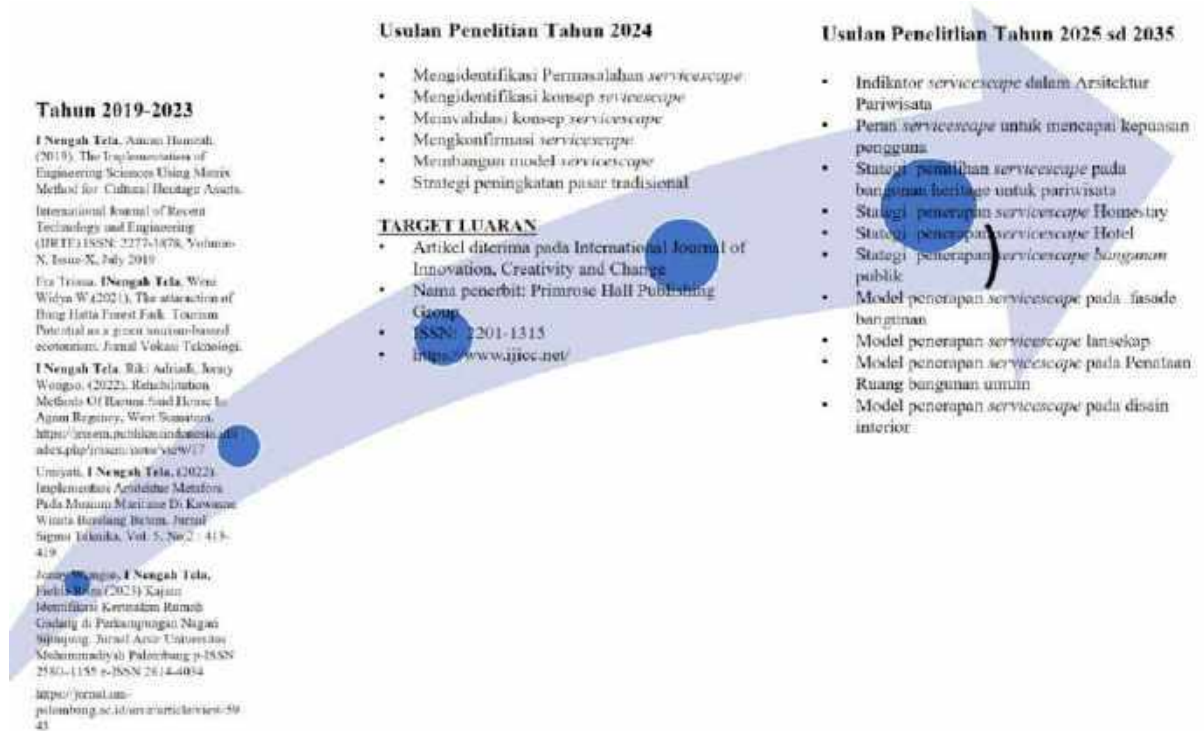
Menurut (Lupiyoadi, 2013) kepuasan pelanggan merupakan suatu layanan yang diharapkan seorang pelanggan sesuai dengan ekspektasinya. Kepuasan pelanggan adalah indikator utama konsumen untuk membeli suatu produk. Menurut (Lupiyoadi, 2014) untuk menentukan kepuasan konsumen harus melihat faktor dimensinya yang terdiri dari kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, dan biaya.

Menurut (Kotler & Keller, 2012) ada lima dimensi yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu reliability (menerima email setiap harinya), responsiveness (tidak membuat pelanggan menunggu terlalu lama), assurance (sopan dan respect kepada pelanggan), empathy (memiliki rasa empati dengan mendengarkan apa masalah pelanggan atau yang dibutuhkan pelanggan) dan tangibles (kebersihan).

Menurut (Tjiptono, 2012) bahwa kepuasan pelanggan itu dimana mereka para pelanggan berharap kebutuhan serta keinginannya dapat dipenuhi dengan baik. Selanjutnya masih menurut (Tjiptono, 2014) apabila sebuah kualitas layanan itu baik sesuai yang diharapkan oleh pelanggan maka itu dapat dipersepsikan baik begitu juga sebaliknya, jika pelayanannya kurang baik maka itu akan mendapatkan persepsi yang kurang baik. Menurut (Purbarani Hanesty, 2012) kualitas layanan merupakan suatu cara yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan agar sesuai apa yang diharapkan.

Penelitian terdahulu mengenai *servicescape* sudah banyak dilakukan, tetapi pada bidang arsitektur belum banyak dilakukan. Oleh sebab itu pada penelitian ini akan dilakukan penelitian mengenai peranan *servicescape* pada *homestay*. Adapun peta jalan penelitian atau *road map* seperti pada diagram 1.

Diagram 1. Road map Penelitian



BAB III

METEDE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Umum

Objek kajian untuk servicescape adalah pelanggan yang pernah menginap di homestay perkampungan adat nagari Sijunjung. Jumlah rumah yang dijadikan homestay adalah 15 rumah yang tersebar di Jorong Padang Ranah dan Tanah Bato. Dari sejumlah homestay yang ada akan diteliti sebanyak 3 buah yaitu **Homestay nomor... milik suku Homestay nomor... milik suku....dan Homestay nomor...milik suku** Pemilihan homestay sebagai objek penelitian berdasarkan atas tingkat kunjungan tamu terbanyak yang pernah menginap pada homestay tersebut dan kondisi homestay dalam keadaan baik. Jumlah homestay yang paling sering dijadikan tempat menginap oleh tamu adalah sebanyak 3 buah homestay. Metode pengambilan sampel untuk pengunjung atau tamu menggunakan metode Probability (Hair et al., 2014). Selanjutnya data yang digunakan untuk penilaian servicescape adalah data primer.

3.2 Pengumpulan Data

Pengumpulan datanya bersumber dari data primer dan data sekunder. Data sekunder didapatkan dari penelitian sebelumnya, media massa, *website*. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini, melalui survey lapangan/eksplorasi, menyebarkan kuesioner secara langsung kepada responden dan melalui online. Jumlah indikator atau item pernyataan servicescape sebanyak **28 indikator**. Sebagai Indikator servicescape homestay bisa dilihat pada tabel 3.1. Kajian ini menggunakan konsep Servicescape (Bitner, 1992; Pizam & Tasci, 2019). **Pada kajian menggunakan indikator yang diadaptasi dari berbagai literatur (Carneiro et al., 2019; Li, 2021) kemudian didiskusikan dengan tim ahli kajian untuk memvalidasi faktor dan variabelnya yang relevan dengan kontek penelitian sehingga keluar empat faktor dan masing masing faktor mempunyai beberapa observed variable.**

Faktor tersebut adalah Servicescape Kondisi Lingkungan Sekitar (ada 8 indikator), Servicescape Kondisi dalam bangunan homestay (ada 7 indikator), **Servicescape** keamanan dan kenyamanan (ada 5 indikator), kepuasan wisatawan (ada 4 indikator) dan niat untuk

mengunjungi kembali (ada 3 indikator). Responden diminta untuk menilai kepuasan mereka terhadap faktor tersebut dan direspon dengan menggunakan skala Likert (Likert, 1931) lima mulai dari sangat tidak setuju (5) sampai sangat setuju (1). Hasil penilaian dijadikan skala 100 dengan menggunakan pendekatan Arikunto dimana 90 keatas masuk kategori sangat puas, 81 sd 90 masuk kategori puas, 65 sd 79 masuk kategori cukup puas, 55 sd 64 tidak puas dan dibawah 55 masuk kategori sangat tidak puas (Arikunto, 2010)

Penelitian ini dilaksanakan dalam satu tahun dengan tujuan (a) mengidentifikasi Permasalahan servicescape, (b) Mengidentifikasi konsep servicescape, (c) Memvalidasi konsep servicescape, (d) Mengkonfirmasi servicescape, (e) Membangun model servicescape, dan (f) Strategi peningkatan kualitas fasilitas pariwisata perkampungan adat nagari Sijunjung dalam rangka meningkatkan fasilitas menuju berstandar internasional. Pendekatan kajian menggunakan kuantitatif dan kualitatif. Objek kajian untuk servicescape adalah pengunjung yang pernah mengunjungi dan menginap di homestay perkampungan adat nagari Sijunjung. Jumlah pelanggan sebagai responden sebanyak 71 orang. Untuk mendapatkan data menggunakan metode pengambilan sampel non Probability dengan pendekatan convenience sampling [15]. Penilaian servicescape adalah menggunakan data primer, dengan metode pengumpulan datanya adalah survey lapangan dan menggunakan kuesioner. Jumlah indikator atau item pernyataan servicescape adalah 28 indikator. Data diolah dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskripsi, validasi, konfirmasi dan regresi. Tahapan penelitian seperti terlihat pada tabel 2.

Tabel 3.2. Tahapan Penelitian

Masalah	Proses	Metode	Luaran	Indikator yang ditargetkan
Isu Servicescape Arsitektur Pariwisata	Telaahan literature	Pencarian Literatur yang relevan	Servicescape pada sarana dan prasarana Pariwisata	sesuai dengan road map
	Mengidentifikasi variabel servicescape	Mapping literatur	Tersedianya variabel servicescape	
	Merancang kuisisioner penelitian	Metode perancangan kuisisioner	Tersedianya kuisisioner penelitian	
	Merancang sampel penelitian	Metode penentuan sample penelitian	Tersedianya sample penelitian	
	Pengumpulan Data	Data Primer - Survey	Hasil tabulasi data	
	Analisis Data	EFA	Artikel Jurnal	
	Validasi Model	CPA= second order	Validated model	
	Persetujuan faktor oleh sample berbeda	Univariate Test: two or three sample independent t-test	Keputusan pengguna terhadap servicescape	
	Rekomendasi	Strategi penerapan servicescape pada bangunan publik	Artikel Jurnal	

Pelaksanaan pengumpulan data akan menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan observasi lapangan dan wawancara terstruktur melalui pengisian kuesioner. Pengumpulan data primer dan pengumpulan data sekunder seperti dijelaskan berikut ini,

Data primer, berupa informasi tentang kondisi homestay, pemilik, kelompok pengelola, tamu/pelanggan, dan sewa homestay. Untuk data primer menggunakan objek, sampel, metode pengumpulan data dan instrumennya seperti dijelaskan di bawah ini:

Objek kajian untuk *servicescape* adalah tamu/pelanggan yang pernah menginap di homestay perkampungan adat nagari Sijunjung. Jumlah tamu/pelanggan sebanyak 71 orang. Untuk tamu/pelanggan menggunakan metode pengambilan sampel Probability (Hair et al., 2014). Jumlah populasi tamu/pelanggan tidak diketahui maka metode pengambilan sampel *servicescape* homestay adalah data primer. Metode pengumpulan datanya adalah survei dengan menggunakan kuesioner. Jumlah indikator atau item pernyataan *servicescape* adalah 28 indikator, seperti pada tabel 3.1 dibawah ini.

Tabel 3.1. Indikator *servicescape Homestay*

No	PERTANYAAN <i>SERVICESCAPE</i>
A	Kondisi Lingkungan Sekitar
1	Pencahayaan yang ada dalam <i>homestay</i> ini bagus
2	Warna pada <i>homestay</i> ini bagus
3	Suhu udara di <i>homestay</i> ini sejuk
4	Aroma/wewangian yang ada <i>homestay</i> ini baik
5	Tersedianya lahan parkir yang memadai
6	Kebersihan lingkungan baik
7	Jarak toko/warung/pasar dekat
8	Aksesibilitas menuju kawasan <i>homestay</i> baik
B	Bangunan Homestay (Ruang, Denah dan Fungsinya)
1	Penataan ruang pada <i>homestay</i> baik
2	Keunikan arsitektur rumah adat / <i>homestay</i> sangat menarik
3	Penataan peralatan yang ada pada <i>homestay</i> baik
4	Bahan yang digunakan pada bangunan baik
5	Pintu masuk <i>homestay</i> jelas dan baik

6	Tempat mandi dan WC cukup
7	Kelengkapan tempat tidur memadai
C	Kenyamanan dan keamanan
1	Adanya tanda petunjuk pada kawasan <i>homestay</i>
2	Penataan bangunan <i>homestay</i> sangat baik
3	Adat istiadat masyarakat unik
4	Masyarakat sangat ramah
5	Pelayanan pemilik/pengelola <i>homestay</i> baik
D	Kepuasan wisatawan
1	Saya senang dengan pengalaman menginap di <i>homestay</i> ini
2	Saya berkesan dengan pengalaman menginap di <i>homestay</i> ini
3	Saya bahagia dengan pengalaman menginap di <i>homestay</i> ini
4	Keputusan saya sudah betul untuk menginap di <i>homestay</i> ini
5	Secara umum, saya puas dengan pengalaman menginap di <i>homestay</i> ini
E	Niat untuk mengunjungi kembali
1	Saya ingin mengunjungi dan menginap di <i>homestay</i>
2	Saya ingin menginap kembali di <i>homestay</i> ini jika dilakukan peningkatan kualitas penginapan
3	Saya ingin memberi tahu keluarga dan teman-teman tentang <i>homestay</i>

Pengukuran indikator menggunakan skala likert (Likert, 1931) dengan interval 5 dimana 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (ragu-ragu), 4 (setuju) 5 (sangat setuju). Metode analisis data menggunakan deskriptif dengan menggunakan properti statistik rata-rata. Nilai rata-rata skala 5 dijadikan skala 100 dan dikelompokkan dengan menggunakan pendekatan (Arikunto, 2010).

Data sekunder, yaitu berupa foto bangunan *homestay*, gambar bangunan, jumlah *homestay*, ukuran bangunan, lokasi *homestay*, data pustaka tentang bangunan dan sejarah dan lainnya.

3.3 Metode Analisa Data

Analisa data dilakukan dengan dua pendekatan yaitu berdasarkan persepsi responden dan berdasarkan persepsi penulis. Analisa yang dilakukan mengenai:

- a. Analisa kondisi lingkungan sekitar yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan menganalisa Pencahayaan yang ada dalam *homestay*, Warna yang dipakai pada *homestay*, Suhu udara di *homestay*, Aroma/wewangian yang ada *homestay*, Tersedianya lahan parkir, Kebersihan lingkungan, Jarak toko/warung/pasar, dan Aksesibilitas menuju kawasan *homestay*.
- b. Analisa bangunan *homestay* (Ruang, Denah dan Fungsinya) yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan menganalisa, Penataan ruang pada *homestay*, Keunikan arsitektur rumah adat /*homestay*, Penataan peralatan yang ada pada *homestay*, Bahan yang digunakan pada bangunan, Pintu masuk *homestay*, Tempat mandi dan WC, Kelengkapan tempat tidur.
- c. Analisa Kenyamanan dan Keamanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan menganalisa; Adanya tanda petunjuk pada kawasan *homestay*, Penataan bangunan *homestay*, Adat istiadat masyarakat, Analisa keramah tamahan Masyarakat, Analisa Pelayanan pemilik/pengelola *homestay*.
- d. Analisa Kepuasan Wisatawan yang mempengaruhi kepuasan dengan menganalisa; senang dengan pengalaman menginap di *homestay*, analisa berkesan dengan pengalaman menginap di *homestay*, bahagia dengan pengalaman menginap di *homestay*, keputusan saya sudah betul untuk menginap di *homestay*, Secara umum, saya puas dengan pengalaman menginap di *homestay*.
- e. Analisa Niat Wisatawan Untuk Mengunjungi Kembali, dengan menganalisa ingin mengunjungi dan menginap di *homestay*, ingin menginap kembali di *homestay* ini jika dilakukan peningkatan kualitas penginapan, dan ingin memberi tahu keluarga dan teman-teman tentang *homestay*.

BAB IV

DATA DAN ANALISA

4.1 Analisa Demografi Responden

Bagian ini merupakan hasil penelitian dan pembahasan, berdasarkan dari jumlah responden yang berpartisipasi pada penelitian ini yang berjumlah 71 orang. Pembahasan data demografi responden dijelaskan secara berurutan sebagai berikut; Umur responden, responden dengan umur 19 - 25 tahun yaitu sebanyak 60 orang responden atau 84,5%. Selanjutnya responden dengan umur 26-30 tahun sebanyak 3 orang atau 4,2%. Sedangkan sisanya 8 orang responden atau 11,3% adalah berumur 31-68 tahun.

Data demografi yang kedua adalah jenis kelamin responden yang berpartisipasi dalam kajian ini. Dari 71 orang responden yang berpartisipasi dalam kajian, dengan perincian 42 orang responden atau 59,2% responden adalah berjenis kelamin laki-laki. Sedangkan sisanya berjenis kelamin perempuan 29 orang responden atau 40,8% responden. Dalam kajian ini jenis kelamin responden perempuan lebih banyak dibandingkan dengan responden laki-laki.

Selanjutnya tingkat pendidikan responden adalah data demografi sangat penting dalam kajian ini karena tingkat pendidikan bisa digunakan untuk merancang strategi homestay yang baik sehingga mampu menarik pengunjung untuk menginap pada homestay. Berdasarkan data demografi tingkat pendidikan mayoritas responden, yaitu 37 orang responden atau 52,1% responden berpendidikan akhir tamatan SMA. Sedangkan sisanya banyak 34 orang responden atau 47,9% responden tamatan diploma, sarjana dan pasca sarjana.

Berikutnya adalah data demografi responden yang berpartisipasi dalam kajian ini berdasarkan status perkawinan. Ada dua opsi tersedia untuk status perkawinan yaitu Responden yang sudah berumah tangga sebanyak 15 orang atau sebesar 21,1%, sedangkan responden yang berstatus belum kawin sebanyak 56 orang atau sebesar 78,9%.

Data demografi responden berikutnya adalah pekerjaan responden. Responden yang bekerja di pemerintahan sebanyak 4 orang responden atau 5,6%. Selanjutnya responden sebagai sebanyak paling dominan yaitu 40 orang atau 56,3%. Sisanya bekerja lainnya sebanyak 16 orang responden atau 22,5%.

Data demografi responden mengenai penghasilan setiap bulan, dari 71 orang responden adalah; Responden yang berpenghasilan < Rp. 1,5 million sebanyak 20 orang atau 28,2%.

Selanjutnya responden yang memiliki penghasilan Rp. 1,5-Rp. 3 million sebanyak 24 orang atau 33,8%. Responden yang memiliki penghasilan Rp. 3-Rp. 4,5 million sebanyak 24 orang atau 28,2%. Sisanya adalah responden yang memiliki penghasilan > Rp. 4,5 million sebanyak 3 orang atau 4,2%.

Data responden yang terakhir adalah mengenai frekwensi kunjungan responden ke homestay Perkampungan Adat Nagari Sijunjung adalah sebagai berikut; Kunjungan responden first time sebanyak 26 orang atau 36,6%. Responden yang melakukan kunjungan second time sebanyak 20 orang atau 28,2%. Responden yang melakukan kunjungan third time sebanyak 16 orang atau 22,5%. Responden yang melakukan kunjungan fourth time sebanyak 7 orang atau 9,9% dan yang terakhir adalah responden yang melakukan kunjungan above fourth time sebanyak 2 orang atau 2,8%. Secara terperinci mengenai data demografi responden dapat dilihat dalam tabel

Tabel 4.1 Demography descriptive

Demography	category	Frequency	Percent
age	19-25 years old	60	84,5
	26-30 years old	3	4,2
	31-68 years old	8	11,3
sex	Male	42	59,2
	Female	29	40,8
education	senior high school	37	52,1
	diploma, bachelor, and postgraduate	34	47,9
married status	married	15	21,1
	not married	56	78,9
working type	government employers	4	5,6
	High institution students	11	15,5
	senior high school	40	56,3
monthly income	others	16	22,5
	< Rp. 1,5 million	20	28,2
	Rp. 1,5-Rp. 3 million	24	33,8
	Rp. 3-Rp. 4,5 million	24	33,8
visit frequency	> Rp. 4,5 million	3	4,2
	first time	26	36,6
	second time	20	28,2
	third time	16	22,5
	fourth time	7	9,9
	above fourth time	2	2,8

4.2 Analisa Servicescape Kondisi Lingkungan Sekitar

Analisa servicescape tentang variabel kondisi lingkungan sekitar dilakukan untuk mengetahui dampak terhadap kepuasan pelanggan homestay di Perkampungan Adat Nagari Sijunjung. Untuk **Servicescape Kondisi Lingkungan Sekitar** variabelnya ada delapan yaitu;

4.2.1 Pencahayaan dalam Homestay

Berdasarkan peraturan menteri kesehatan republik Indonesia, bahwa pencahayaan alam atau buatan yang secara langsung maupun tidak langsung dapat menerangi seluruh ruangan minimal intensitasnya 60 lux, dan tidak menyilaukan supaya tidak mengganggu aktivitas sehari-hari. Pencahayaan alami yang masuk ke dalam ruangan salah satunya melalui dari ventilasi. Keberadaan ventilasi dapat mempengaruhi kualitas pencahayaan di dalam rumah. Sehingga, dibutuhkan setidaknya 10% ventilasi alami permanen dari luas lantai agar pencahayaan dapat menyebar ke seluruh area rumah dengan baik.

Untuk pencahayaan di Homestay perkampungan adat nagari Sijunjung, pencahayaan dapat dibagi dua yaitu pencahayaan yang terdapat pada ruang depan dan pencahayaan pada bilik/kamar. Pencahayaan alami pada ruang depan berasal dari jendela yang terdapat pada bagian depan dan bagian samping bangunan. Sedangkan pencahayaan pada kamar hanya masuk melalui jendela dibagian belakang dan samping, ukuran jendela bervariasi dengan luas kamar rata-rata 12 M². Sedangkan cahaya buatan berasal dari lampu penerangan dengan intensitas cukup. Dari data lapangan dapat disimpulkan bahwa untuk pencahayaan di homestay sudah memenuhi persyaratan baik cahaya alam maupun cahaya buatan.

Berdasarkan analisa pendapat dari responden mengenai pencahayaan, dari 71 orang responden memberikan pendapatnya menyatakan bahwa pencahayaan yang ada disekitar homestay memberikan nilai terendah rata-rata 3,845 dan nilai tertinggi rata-rata 76,90. Berdasarkan nilai tersebut berarti untuk pencahayaan cukup bagus.

4.2.2 Warna yang digunakan pada Homestay

Warna yang digunakan pada homestay pada umumnya adalah warna kayu yang tidak difinising dengan cat. Hanya beberapa bangunan homestay saja yang sudah menggunakan cat dengan warna cat yang bervariasi, ada yang menggunakan warna putih, hijau dan sebagainya.



Gambar... Bangunan Homestay

Untuk warna yang digunakan pada homestay, berdasarkan pendapat masyarakat pelanggan yang pernah menginap di homestay, dari 71 kuesioner yang disebarakan tentang variabel warna homestay responden memberikan nilai terendah rata-rata 3,901 dan nilai tertinggi rata-rata 78,28. Berdasarkan nilai tersebut berarti penilaian mengenai warna homestay cukup bagus.

4.2.3 Suhu Udara pada Homestay

Pada umumnya suhu udara di perkampungan nagari Sijunjung pada siang hari terasa panas suhu udaranya berkisar 26 - 30 derajat C. Sedangkan pada malam hari udaranya terasa sejuk bahkan cenderung dingin dengan suhu berkisar 23 hingga 25 derajat celcius. Suhu udara di dalam ruangan homestay sangat dipengaruhi oleh cuaca yang terjadi di kabupaten Sijunjung secara keseluruhan yang mengalami musim penghujan dan musim kemarau.

Untuk suhu udara pada homestay, menurut pendapat masyarakat pelanggan yang pernah menginap di homestay, dari 71 kuesioner yang disebarakan, penilaian responden mengenai suhu udara disekitar homestay, responden memberikan nilai terendah rata-rata 3,845 dan nilai tertinggi rata-rata 76,9015. Berdasarkan nilai tersebut berarti suhu cukup sejuk

4.2.4 Aroma /wewangian pada homestay

Homestay tidak menggunakan wewangian sehingga tidak amda tercium aroma khusus selain aroma yang ditimbulkan saat memasak, aromanya bersumber dari masakan apa yang

mereka masak. Aroma dalam ruangan juga berasal dari hasil panen kebun dan sawah contohnya seperti aroma padi, penyimpanan padi disebut "*balodeh*". "*Balobeh*" menjadi ruangan khusus untuk menyimpan padi di dalam Rumah Gadang. Masyarakat Nagari Sijunjung jarang sekali menjual padi hasil panen mereka. Padi yang dipanen biasanya dibawa ke Rumah Gadang lalu disimpan di "*balobeh*" sebagai cadangan pangan untuk penghuni rumah.

Hawa dan wangi aroma padi akan menguap ke atas "*balobeh*" yang ditutupi susunan papan dan alas tikar pandan. Saat cuaca dingin, tidur di atas "*balobeh*" itu memberikan sensasi yang luar biasa. Hangat. Nikmat yang tidak akan terlupakan. Sensasi tidur di atas "*balobeh*" itu adalah salah satu yang ditawarkan oleh Nagari Adat Sijunjung pada wisatawan yang datang berkunjung dan memilih menginap di dalam Rumah Gadang.

Untuk aroma /wewangian pada homestay, menurut pendapat masyarakat pelanggan yang pernah menginap di homestay, bahwa aroma / wewangian yang ada disekitar homestay responden memberikan nilai terendah rata-rata 3,789 dan nilai tertinggi rata-rata 75,775. Berdasarkan nilai tersebut berarti dari segi aroma cukup wangi.

4.2.5 Lahan Parkir pada homestay

Pada kawasan homestay tidak tersedia lahan parkir secara khusus, begitu juga pada masing-masing homestay tidak tersedia tempat parkir untuk kendaraan roda empat. Jika ada tamu yang datang untuk berkunjung maupun menginap pada homestay parkir kendarannya pada tepi-tepi jalan. Sedangkan lebar jalan pada kawasan perkampungan adat nagari Sijunjung lima meter dikurangi dengan trotoar pada kiri dan kanan jalan masing-masing lebarnya setengah meter, dan ditambah dengan saluran, sehingga lebar badan jalan yang bisa dipakai lebarnya tiga meter. Jika banyak tamu yang datang dan menginap di homestay, maka semuanya akan parkir dipingir jalan sehingga mengakibatkan kurang nyaman apa bila ada kendaraan yang ingi melewati dan berselisih di jalan tersebut.

Untuk lahan parkir pada homestay, menurut pendapat masyarakat pelanggan yang pernah menginap di homestay, bahwa penilaian tentang tersedianya lahan parkir, responden memberikan nilai terendah rata-rata 2,958 dan nilai tertinggi rata-rata 59,155. Berdasarkan nilai tersebut artinya untuk lahan parkir kurang memadai.

4.2.6 Kebersihan lingkungan

Untuk kebersihan lingkungan pada kawasan perkampungan adat nagari Sijunjung, kondisinya cukup bersih, karena pada masing-masing rumah sudah tersedia bak sampah. Masyarakat Perkampungan adat nagari Sijunjung sudah dibiasakan dengan hidup bersih untuk tidak membuang sampah secara sembarangan.



Pada setiap bangunan homestay sudah dilengkapi dengan tempat pembuangan sampah yang diletakkan pada bagian depan bangunan, salah satu tujuannya diletakkan didepan rumah supaya tamu dan masyarakat pemilik rumah dengan mudah membuang sampahnya. Tempat pembuangan sampah dibedakan warnanya menjadi tiga warna yang berfungsi untuk membedakan jenis sampah yang dibuang. Tempat penampungan sampah dibedakan menjadi tiga warna dengan fungsi masing-masingnya, supaya tidak bercampur. Bak sampah warna hijau untuk tempat sampah organik seperti daun, sisa makanan, ranting. Warna kuning untuk tempat penampungan sampah yang bisa didaur ulang seperti plastik, kaca, kaleng. Selanjutnya warna merah untuk penampungan sampah B3/ Bahan Berbahaya dan Beracun.

Untuk kebersihan lingkungan homestay, menurut pendapat masyarakat pelanggan yang pernah menginap di homestay, bahwa kebersihan lingkungan, responden memberikan nilai terendah rata-rata 4,423 dan nilai tertinggi rata-rata 88,451. Berdasarkan nilai tersebut artinya untuk kebersihan lingkungan sangat bersih.

4.2.7 Jarak toko/warung/pasar dari homestay

Masyarakat perkampungan adat nagari Sijunjung ada yang membuka usaha perdagangan berupa warung, menjual bahan kebutuhan harian seperti beras, sayur-sayuran, bumbu masak, ikan, daging ayam, gula, kopi, makanan roti dan lainnya. Jika para tamu homestay memuhkannya pada perkampungan ini sudah tersedia dan dapat dijangkau dengan

berjalan kaki. Begitu pula dengan pasar juga tersedia diluar perkampungan dengan jarak kurang lebih tiga kilo meter, dan untuk menjangkanya bisa menggunakan kendaraan pribadi maupun angkutan umum seperti ojek/ojol.

Untuk jarak toko/warung/pasar dari homestay, menurut pendapat masyarakat pelanggan yang pernah menginap di homestay, bahwa jarak toko/warung atau pasar dari homestay, responden memberikan nilai terendah rata-rata 3,254 dan nilai tertinggi rata-rata 65,070. Berdasarkan nilai tersebut berarti jarak toko/warung/pasar cukup dekat.

4.2.8 Akses menuju kawasan Homestay

Akses menuju kawasan homestay perkampungan adat nagari sijnjung ini dapat dilalui melalui jalur darat. Jarak dari Bandara Internasional Minangkabau kurang lebih 220 Km dengan waktu tempuh lebih kurang 3 jam. Kalau akses dari pusat pemerintahan Kabupaten Sijnjung dapat dilalui melalui 2 arah yaitu dari arah pusat kota dan dari arah jalan lintas Kota solok Darmasraya, jalam dengan aspat agak sempit.

Untuk akses menuju kawasan homestay, menurut pendapat masyarakat pelanggan yang pernah menginap di homestay, bahwa aksesibilitas menuju kawasan homestay, responden memberikan nilai terendah rata-rata 4,169 dan nilai tertinggi rata-rata 83,380, artinya baik.

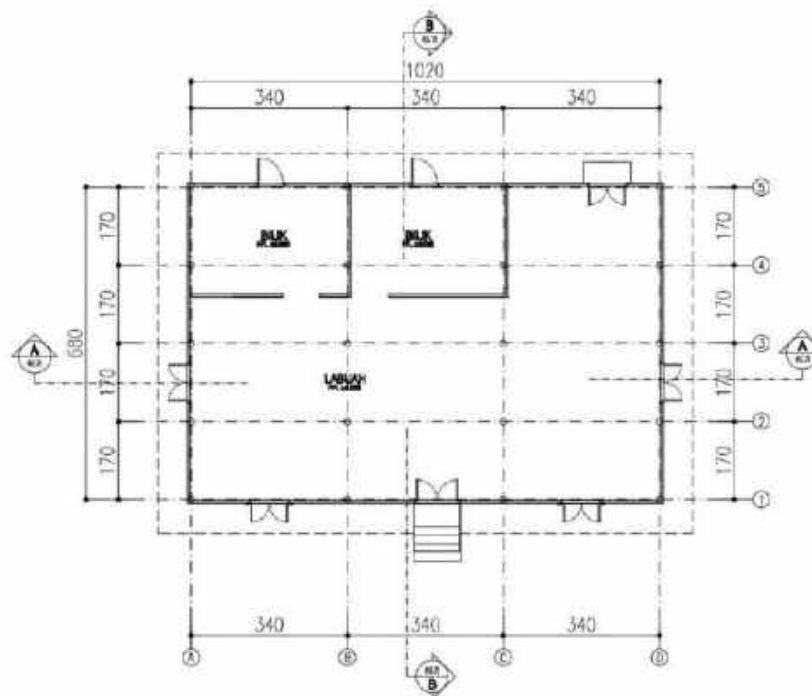
Berdasarkan analisa diatas dari semua variabel **Kondisi Lingkungan Sekitar**, dapat disimpulkan bahwa pendapat responden mengenai servicescape external building space, nilai terendah **rata-rata** 3,773 dan nilai tertinggi rata-rata 75,458. Berdasarkan penilaian tersebut artinya responden menilai cukup baik.

4.3 Analisa Servicescape Bangunan Homestay (Ruang, Denah dan Fungsinya)

Analisa servicescape tentang variabel ruang dalam bangunan, denah dan fungsinya dilakukan untuk mengetahui dampak terhadap kepuasan pelanggan homestay di Perkampungan Adat Nagari Sijunjung. Untuk ini ada tujuh variabel yang akan dianalisa yaitu:

4.3.1 Penataan Ruang pada Homestay

Pembagian ruang didalam rumah gadang terbagi menjadi tiga bagian yaitu publik (umum), semi privat dan privat. Ruang Publik, yaitu ruang tamu atau ruang bersama yang merupakan sebuah ruangan lepas tanpa adanya pembatas apapun. Semi Privat, yaitu ruang peralihan seperti bandua yang terdapat didepan kamar tidur serta anjuang (ruang khusus) yang terdapat pada bagian ujung-ujung rumah gadang yang dapat kita temukan pada beberapa jenis rumah gadang. Privat, yaitu kamar-kamar tidur yang terdapat di dalam rumah gadang yang dahulunya berdasarkan kepada jumlah anak gadis yang dimiliki oleh sipemilik rumah. Servis, yaitu dapur yang pada dahulunya merupakan dapur tradisional yang masih menggunakan kayu sebagai bahan bakarnya. Pembagian ruang dapat dilihat pada gambar denah 4.2.



Gambar 4..... Denah bangunan Homestay

Denah bangunan berbentuk empat persegi panjang, terdiri dari tiga lanjar yaitu dua lanjar terbuka dan satu lanjar bilik (kamar). Lanjar terbuka fungsinya untuk menerima tamu, ruang atau tempat makan, dan tempat aktifitas adat lainnya termasuk juga sebagai tempat penyimpanan padi khususnya pada perumahan adat nagari Sijunjung ini. Rumah adat yang dijadikan homestay ini, satu bilik ditempati oleh pemilik rumah dan satu bilik disewakan bagi tamu yang menginap. Jika tamunya banyak, maka lanjar terbuka bisa digunakan sebagai tempat tidur bersama.

Sedangkan ruangan yang berjajar dari kiri ke kanan disebut ruang. Rumah yang berlanjar dua dinamakan lipek pandan (lipat pandan). Umumnya lipek pandan memakai dua gonjong. Rumah yang berlanjar tiga disebut balah bubuang (belah bubung). Atapnya bergonjong empat. Sedangkan yang berlanjar empat disebut gajah maharam (gajah terbenam). Biasanya gajah maharam memakai gonjong enam atau lebih.

Tetamu yang menginap pada homestay ini jika tamunya banyak maka tempat untuk tidurnya adalah pada ruang luar (labuah) sedangkan kamar (bilik) hanya dipergunakan untuk tempat berganti pakaian.



Gambar

Untuk penataan ruang pada homestay, menurut pendapat masyarakat pelanggan yang pernah menginap di homestay, bahwa penataan ruang pada homestay, responden memberikan penilaian terendah rata-rata 4,408 dan penilaian tertinggi rata-rata 88,169. Berdasarkan penilaian tersebut berarti penataan ruang sangat baik.

4.3.2 Keunikan Arsitektur Rumah adat sebagai Homestay

Rumah gadang diwariskan secara turun temurun kepada anak perempuan, sesuai dengan adat yang dianut yaitu patrilineal. Arsitektur Tradisional Rumah Gadang dan tata kehidupan masyarakat Minangkabau di perkampungan adat nagari Sijunjung merupakan aset yang arsitektural yang perlu terus dipertahankan. Bentuk arsitektur rumah gadang perkampungan adat nagari Sijunjung seperti terlihat pada gambar 4.1.



Gambar 4..... Tampak depan bangunan Homestay

Rumah ini berbentuk panggung, pada bagian tengah depan ada tangga masuk, sebelah kiri dan kanan tangga depan dilengkapi dengan jendela sebagai sumber cahaya dan sirkulasi udara masuk kedalam bangunan. Material bangunannya terbuat dari bahan kayu, atapnya saat ini terbuat dari seng. Rumah Gadang adalah rumah tradisional dari suku minangkabau. Menurut bentuknya, rumah adat ini disebut rumah gonjong atau rumah bagonjong (rumah bergonjong), karena bentuk atapnya yang bergonjong runcing menjulang. Jika menurut ukurannya, tergantung pada jumlah lanjutannya (ruas dari depan ke belakang). [.....] <https://sumbarprov.go.id/home/news/9402-rumah-adat-provinsi-sumatera-barat-rumah-gadang->

Rumah Gadang kaya dengan makna yang merupakan gambaran umum dari kehidupan masyarakat minangkabau secara keseluruhan. Dalam kehidupan sehari-hari, rumah gadang memiliki fungsi-fungsi tersendiri, fungsi tersebut adalah:

1) Fungsi Adat

Sebuah rumah gadang, merupakan rumah utama yang dimiliki oleh sekelompok masyarakat minangkabau yang diikat oleh suatu suku tertentu. Sebagai rumah utama, rumah

gadang merupakan tempat untuk melangsungkan acara-acara adat dan acara-acara penting lain dari suku yang bersangkutan. Kegiatan-kegiatan adat pada masyarakat minangkabau dapat kita uraikan berdasarkan kepada siklus kehidupan mereka, yaitu: Turun Mandi, Khitan, Perkawinan, Batagak Gala (Pengangkatan Datuak), dan Kematian.

Fungsi-fungsi di atas dapat disebut juga fungsi temporer yang berlangsung pada suatu rumah gadang, karena kegiatan tersebut tidak berlangsung setiap hari dan berlangsung pada waktu-waktu tertentu saja.

2) Fungsi Keseharian

Rumah gadang merupakan wadah yang menampung kegiatan sehari-hari dari penghuninya. Rumah gadang ini dihuni oleh sebuah keluarga besar dengan segala aktifitas mereka setiap harinya. Maksud dari keluarga besar disini adalah sebuah keluarga yang terdiri dari ayah, ibu serta anak wanita, baik itu yang telah berkeluarga ataupun yang belum berkeluarga, sedangkan anak laki-laki tidak memiliki tempat di dalam rumah gadang. Fungsi inilah sebenarnya yang lebih dominan berlangsung pada suatu rumah gadang. Sebagaimana lazimnya rumah tinggal bagi masyarakat umumnya, tempat terjadinya interaksi antar anggota keluarga berlangsung. Aktifitas sehari-hari seperti makan, tidur, berkumpul bersama anggota keluarga dan lain sebagainya lebih dominan berlangsung disini, disamping kegiatan-kegiatan adat seperti yang telah diuraikan diatas.

Fungsi utama dari rumah gadang adalah sebagai simbol kekerabatan kaum sebagai media untuk mewariskan nilai-nilai adat Minangkabau, sesuai falsafah Alam Takambang Jadi Guru (alam sebagai guru) yang dianut turun-temurun. Keseluruhan rumah gadang di Jorong Padang Ranah dan Tanah Bato terbuat dari kayu dengan gaya dan ukuran yang beragam, terkumpul di tempat yang sama. Bentuk dasarnya berupa persegi empat panjang dengan empat atau lima ruang di dalamnya. Konstruksi bangunan dibuat yang mengembang ke atas, diakhiri dengan atap gonjong berbentuk pelana melengkung dan meninggi.

Untuk keunikan arsitektur rumah adat sebagai homestay, menurut pendapat masyarakat pelanggan yang pernah menginap di homestay, bahwa keunikan arsitektur rumah adat/homestay, responden memberikan penilaian terendah rata-rata 4,465 dan penilaian tertinggi rata-rata 89,296. Berdasarkan nilai tersebut berarti keunikan arsitektur sangat menarik.

4.3.3 Penataan Peralatan pada Homestay

Pada umumnya homestay perkampungan nagari Sijunjung penataan peralatannya seperti lemari, meja dan televisi, kasur sebagai tempat tidur tamu juga diletakkan pada bagian ruang tengah. Ruang tengah ini bersifat terbuka, pada rumah gadang ruangan ini fungsinya untuk menerima tamu, tempat makan bersama, musyawarah dan lainnya yang bersifat umum. Pada ruangan ini difungsikan juga sebagai tempat menyimpan padi/gabah yang disebut "Balobeh". "Balobeh" adalah semacam anjungan atau lantai yang agak ditinggikan di dalam ruangan Rumah Gadang. Biasanya terletak di sisi kiri atau kanan.

Oleh masyarakat adat nagari Sijunjung balobeh, dijadikan ikon untuk tempat tidur yang sekaligus sebagai tempat terapi padi.



Gambar...Penataan peralatan pada Homestay

Untuk penataan peralatan pada homestay, menurut pendapat masyarakat pelanggan yang pernah menginap di homestay, bahwa penataan peralatan yang ada pada homestay, responden memberikan penilaian terendah rata-rata 3,592 dan penilaian tertinggi rata-rata 71,831. Berdasarkan penilaian tersebut berarti penataan peralatan cukup baik.

4.3.4 Bahan yang digunakan pada Bangunan Homestay

Pada umumnya bahan bangunan yang digunakan untuk bangunan homestay yang ada saat ini adalah berasal dari kayu. Kayu digunakan untuk struktur bangunannya seperti kolom bangunan, balok-balok bangunan, lantai bangunan, dinding bangunan. Khusus untuk dinding bangunan materialnya menggunakan dua jenis bahan yaitu bahan dari batu dan bahan dari bambu. Sedangkan untuk atap bangunan sudah menggunakan bahan dari zeng.



Gambar...Bahan bangunan homestay

Untuk bahan yang digunakan pada bangunan homestay, menurut pendapat masyarakat pelanggan yang pernah menginap di homestay, bahwa bahan yang digunakan pada bangunan, responden memberikan penilaian terendah rata-rata 3,606 sedangkan penilaian tertinggi rata-rata 72,113. Berdasarkan penilaian tersebut berarti bahan bangunan cukup baik.

4.3.5 Pintu masuk Homestay

Pintu masuk ke dalam bangunan terdapat ditengah bagian depan bangunan homestay, karena lantai bangunannya ditinggikan lebih kurang 1 meter maka untuk masuk tangga menggunakan tangga yang terbuat dari kayu. Jumlah anak tangga pada umumnya berjumlah ganjil yaitu tiga dan lima tergantung ketinggian lantai bangunan yang dibuat.

Pintu masuk ke dalam rumah sering diberi tambahan baru berupa teras dengan anak tangga terbuat dari susunan bata. Beberapa rumah gadang memiliki ukiran dekoratif seperti corak buah palo patah, kuciang lalok jo saik galamai, aka duo gagang, atau kaluak paku kacang balimbiang. Terdapat hal yang berbeda pada rumah gadang di kawasan ini karena tidak satu pun yang memiliki rangkiang, yaitu lumbung padi berupa bangunan kecil yang di tempatkan di halaman depan rumah. Perkampungan adat Nagari Sijunjung memiliki nilai penting diantaranya: mewakili karakteristik peninggalan budaya yang terikat kuat dengan adat istiadat dan konsep “Alam Takambang Jadi Guru” serta diwujudkan dalam bentuk upacara adat, penataan permukiman, rumah, dan tatanan lingkungan; permukiman di Minangkabau yang merepresentasi sistem Matrilineal; memiliki identitas sosial-budaya yang kuat sebagai cerminan masyarakat Minangkabau.

Untuk pintu masuk homestay, menurut pendapat masyarakat pelanggan yang pernah menginap di homestay, bahwa pintu masuk homestay, responden memberikan penilaian

terendah rata-rata 4,197 sedangkan penilaian tertinggi rata-rata 83,944. Berdasarkan penilaian tersebut berarti pintu masuk homestay jelas dan baik.

4.3.6 Tempat Mandi dan WC

Tempat mandi dan WC untuk homestay sudah direhabilitasi dengan dana yang bersumber dari CSR Bank Central Asia. Kondisinya kamar mandi sudah menggunakan bak mandi dan WC sudah menggunakan closet jongkok. Dari pengamatan lapangan airnya berwarna kekuningan, menurut warga apabila airnya bersumber dari pegunungan. Apabila terjadi hujan lebat airnya bercampur lumpur (keruh).

Untuk tempat mandi dan WC, menurut pendapat masyarakat pelanggan yang pernah menginap di homestay, bahwa tempat mandi dan WC, responden memberikan penilaian terendah rata-rata 3,239 sedangkan penilaian tertinggi rata-rata 64,789. Berdasarkan penilaian tersebut berarti tempat mandi dan WC kurang memadai.

4.3.7 Kelengkapan tempat tidur memadai

Tempat tidur pada homestay menggunakan kasur yang bisa dipindah-pindahkan, apabila malam hari diletakkan kasur untuk tidur dan pada siang hari kasur dirapikan dan ditumpuk pada sudut ruangan sehingga ruangan bisa dipergunakan untuk aktivitas bersama. Pada umumnya setiap homestay ada padi yang diletakkan pada ruangan ditutup dengan tikar, ada juga tamu yang tidur diatas padi ini. Menurut cerita pemilik homestay, padi ini juga bisa dijadikan sebagai alat terapi, sehingga banyak tamu yang ingin mencoba tidur diatas padi ini.

Untuk kelengkapan tempat tidur memadai, menurut pendapat masyarakat pelanggan yang pernah menginap di homestay, bahwa kelengkapan tempat tidur, responden memberikan penilaian terendah rata-rata 3,662 sedangkan penilaian tertinggi rata-rata 73,239. Berdasarkan nilai tersebut berarti kelengkapan tempat tidur cukup memadai.

Berdasarkan hasil analisa terhadap servicescape internal building space, **dari tujuh variabel yang dianalisa dapat disimpulkan bahwa pendapat responden** dengan nilai terendah **rata-rata** 3,881 dan nilai tertinggi rata-rata 77,626. Berdasarkan nilai tersebut artinya servicescape internal building space cukup menarik.

4.4 Analisa Servicescape Kenyamanan dan Keamanan

Analisa **Servicescape Kenyamanan dan Keamanan** terdapat lima variabel yang akan dilakukan untuk mengetahui dampak terhadap kepuasan pelanggan homestay di Perkampungan Adat Nagari Sijunjung. Variabel yang akan dianalisa sebagai berikut;

4.4.1 Adanya Tanda petunjuk pada Kawasan

Pada perkampungan adat nagari Sijunjung ini setiap homestay dilengkapi dengan barkot yang dipasang pada dinding bangunan. Jika barkot kita scan maka kita akan mendapatkan penjelasan tentang homestay, mengenai sejarah dan keterangan lainnya. Sebagai petunjuk lainnya, masing-masing homestay sudah diberi nomor yang dipasang pada bagian dinding depan bangunan sehingga pengunjung atau tamu dengan mudah dapat mengenali bangunan homestaynya.

Sebagai pengenalan lainnya sebagai petunjuk bagi tamu adalah bentuk bangunan homestay adalah berlainan, terutama dapat dikenali dari bentuk atap bangunannya. Atap bangunan homestay di perkampungan adat nagari Sijunjung adalah dengan atap gonjong yaitu atap rumah adat tradisional Minangkabau. Atap gonjong berbentuk runcing pada ke dua ujung atapnya, atap gonjong yang dijumpai pada homestay perkampungan adat nagari Sijunjung berbeda-beda, ada yang menggunakan gonjong 4 dan ada juga yang menggunakan gonjongnya 2 buah. Contohnya dapat dilihat seperti gambar foto berikut.



Gambar....Contoh Rumah gadang dengan buah 4 gonjong

Menurut Hasan (2004) makna jumlah gonjong yang terdapat di rumah gadang yakni rumah gadang bagonjong 2 dimiliki oleh keluarga bukan kaum. Namun demikian pemanfaatannya

bisa juga sebagai tempat upacara adat selain sebagai tempat tinggal. Gonjong yang berjumlah 2 melambangkan kejadian manusia dari seorang ibu dan Bapak.

Rumah gadang bagonjong 4 merupakan milik kaum keturunan ninik mamak yang menyandang gelar *Sako Datuak Penghulu Andiko*. Jumlah gonjong sebanyak empat buah melambangkan kejadian Bumi seperti air, tanah, api dan angin. Sedangkan rumah gadang yang berserambi hanya berhak dimiliki oleh pemilik rumah gadang yang mamaknya merupakan tergolong *ampek jinih* (empat jenis).

Untuk tanda petunjuk pada kawasan, menurut pendapat masyarakat pelanggan yang pernah menginap di homestay, bahwa tanda petunjuk pada kawasan homestay, responden memberikan penilaian terendah rata-rata 3,423 sedangkan penilaian tertinggi rata-rata 68,451. Berdasarkan nilai tersebut berarti tanda petunjuk dalam kawasan kurang jelas.

4.4.2 Penataan Bangunan Homestay

Kawasan Perkampungan Adat Jorong Padang Ranah dan Tanah Bato, Nagari Sijunjung (selanjutnya disingkat Perkampungan Adat Nagari Sijunjung) merupakan representasi perkampungan masyarakat matrilineal Minangkabau (Sumatera Barat) yang secara diametral berasal dari sistem kelurahan Koto Piliang (aristokrasi) dan Bodi Chaniago (demokrasi), tetapi dapat hidup secara berdampingan. Pola penataan permukiman linear yang mengikuti aliran sungai dan jalan. Satuan ruang geografis Kawasan Perkampungan Adat Nagari Sijunjung merupakan representasi perkampungan masyarakat matrilineal Minangkabau dari kelurahan Koto Piliang (aristokrasi) dan Bodi Chaniago (demokrasi) yang hidup berdampingan.

Di perkampungan ini terdapat sekumpulan rumah gadang sebagai simbol kaum (clan) berbasis matrilineal yang masih berfungsi dan yang tertata rapi dalam satu kawasan. Sistem matrilineal ini tercerminkan dalam aktivitas musyawarah yang dilakukan oleh masyarakat. Dalam musyawarah tersebut pengambilan keputusan dilakukan oleh pihak perempuan. Perkampungan ini dihuni oleh 9 suku utama yaitu Chaniago, Piliang, Malayu, Tobo, Bodi, Panai, Patopang, Bendang, dan Malayu Tak Timbago. Aktivitas-aktivitas budaya seperti batoboh (kegiatan ekonomi dalam hal menggarap pertanian), bakaua (syukuran atas limpahan hasil panen) masih dipraktikkan bersama oleh kesembilan suku tersebut. Termasuk tradisi mambantai adaik (menyembelih kerbau dan makan bersama yang dilakukan saat memasuki puasa dan setelah puasa) yang secara turun temurun dilakukan di lokasi yang tetap. Pada kawasan seluas 157,1 hektare ini terdapat 77 rumah gadang sebagai himpunan terbanyak dalam satu lokasi di wilayah Sumatera Barat.

Penempatan rumah- rumah gadang itu ditata sesuai tradisi permukiman lama khas budaya Minangkabau.

Dalam kawasan ini terdapat sekumpulan (77 buah) rumah tradisional Minangkabau (rumah gadang) yang merupakan simbol kaum (clan) berbasis matrilineal yang masih berfungsi (living monument) dan tertata rapi dalam satu lanskap kawasan. Kawasan ini sudah masuk dalam tentative list Warisan Dunia sejak 30 Januari 2015 dan saat ini dalam proses penominasian sebagai Warisan Dunia UNSECO. Sebagai tinggalan budaya manusia yang tak dapat diperbaharui dan lambat atau cepat pasti akan mengalami kerusakan. Sementara itu, situs ini juga menempati ruang tertentu (space) dalam kawasan dengan bentuk dan bentang lahan tertentu.



Untuk penataan bangunan homestay, menurut pendapat masyarakat pelanggan yang pernah menginap di homestay, bahwa penataan bangunan homestay, responden memberikan penilaian terendah rata-rata 4,155 sedangkan penilaian tertinggi rata-rata 83,099. Berdasarkan nilai tersebut berarti penataan bangunan homestay baik.

4.4.3 Adat Istiadat yang Unik

Kegiatan Tradisi Bakaua Adat di Nagari Sijunjung adalah ungkapan rasa syukur yang diluapkan oleh masyarakat atas berkat dan karunia dari Allah SWT atas hasil panen hasil pertanian yang diberikan. Disamping mensyukuri nikmat disertai berdoa dan atas rezeki yang diberikan dan semoga selalu dalam limpahan rezki tersebut, kegiatan Bakaua Adat ini juga

untuk menjalin silaturahmi dan kekompakan masyarakat Tani dalam menngarap pertanian Sawah khususnya.

Kegiatan tersebut dilaksanakan di tempat pertemuan adat di Nagari Sijunjung yang disebut "LOS TABEK", dihadiri oleh berbagai unsur yakni Ninik Mamak, Alim Ulama, Cadiak Pandai, Bundo Kandung dan Bupati Sijunjung beserta OPD yang ada di Pemerintahan Kabupaten Sijunjung diikuti juga oleh pemerintahan Kecamatan, Wali Nagari dan seluruh Perangkatnya. Akhir dari prosesi Bakaua Adat akan dilaksanakan tradisi yang tidak kalah serunya dan yang paling ditunggu oleh seluruh lapisan masyarakat yaitu "Makan Bajamba" (Makan Bersama).



Sumber: https://jadesta.kemenparekraf.go.id/atraksi/bakaua_adat_nagari_sijunjung_berkaul_adat

Mambantai Adat adalah kegiatan yang dilaksanakan pada saat masuk dan sesudah puasa serta rayo puaso anam. Pada saat ini masyarakat berkumpul mambantai kabau (menyembelih kerbau) dan makan bersama. Setiap tahun, sebelum memasuki bulan suci Ramadhan, Nagari Sijunjung mengadakan acara “mambantai adat” yaitu menyembil kerbau secara adat atau bersama-sama. Pelaksananya adalah tobo konsi, setiap tobo konsi menyemblih satu ekor kerbau. Banyak tobo konsi berjumlah 18, maka kerbau yang disemblih juga sebanyak 18 ekor kerbau. Dagingnya dibagikan untu anak anggota tobo konsi dan sebagian dijual untuk umum. Tempat acara *mambantai adat* telah disediakan ninik mamak yaitu di hamparan Tapian Diaro, Jorong Padang Ranah, di pinggir sungai Batang Sukam. Malam hari sebelum acara *mambantai adat* sambil menjaga kerbau diadakan kesenian anak

nagari seperti *randai*, *saluang rabab*, dan lain-lain. Masing-masing *tobo korsi* membuat pondok untuk menjaga kerbau dan memasang listriknya sehingga kelihatan seperti pasar malam dan siang sebagai pasar daging.

Untuk adat istiadat yang unik, menurut pendapat masyarakat pelanggan yang pernah menginap di homestay, bahwa adat istiadat masyarakat, responden memberikan penilaian terendah rata-rata 4,352 sedangkan penilaian tertinggi rata-rata 87,042. Berdasarkan nilai tersebut berarti adat istiadat masyarakat sangat unik.

4.4.4 Keramah tamahan Masyarakat

Masyarakat Minangkabau pada umumnya memiliki sifat yang sangat ramah, sangat menghargai pata tetamu yang datang ke nagari Minangkabau. Setiap acara penting untuk penyambutan tamu disuguhkan dengan sebuah tari yaitu tari Pasambahan adalah salah satu tarian tradisional Minangkabau yang memiliki makna mendalam sebagai simbol penyambutan dan penghormatan. Tarian ini biasanya ditampilkan dalam acara penyambutan tamu, sebagai ucapan selamat datang dan ungkapan rasa hormat kepada tamu kehormatan yang baru saja tiba. Namun, seiring dengan perkembangan zaman, Tari Pasambahan tidak hanya ditampilkan dalam acara penyambutan, tetapi juga dalam berbagai seni pementasan dan pertunjukan sebagai sarana hiburan bagi masyarakat luas.

Tari Pasambahan berasal dari budaya Minangkabau di Sumatera Barat, Indonesia. Kata "Pasambahan" sendiri berarti persembahan atau penyambutan. Tarian ini telah ada sejak zaman dahulu kala dan biasanya digunakan dalam upacara adat dan acara penting lainnya. Tari Pasambahan mencerminkan nilai-nilai kebersamaan, penghormatan, dan keramahtamahan yang dijunjung tinggi oleh masyarakat Minangkabau.



Untuk keramah tamahan asyarakat, menurut pendapat masyarakat pelanggan yang pernah menginap di homestay, bahwa masyarakat sangat ramah, responden memberikan penilaian terendah rata-rata 4,380 sedangkan penilaian tertinggi rata-rata 87,606. Berdasarkan nilai tersebut berarti masyarakat sangat ramah.

4.4.5 Pelayanan pemilik / pengelola baik

Homestay Perkampungan Adat Nagari Sijunjung ini dikelola oleh masyarakat yang diatur oleh ninik mamak dan mendapat persetujuan dari Dinas Pariwisata Kabupaten Sijunjung, POKDARWIS, dan Wali Nagari setempat. Pelayanan pemilik/pengelola dijalankan dengan baik dengan cara membagi rata tamu-tamu yang akan menginap di Perkampungan Adat Nagari Sijunjung. Tamu-tamu yang menginap disediakan sarapan pagi, makan siang dan makan malam. Menu makanan bisa dipesan oleh tamu sesuai dengan yang diinginkan berdasarkan bahan yang tersedia di homestay. Pada saat inilah biasanya tamu yang menginap bisa berbaur seperti memasak bersama dengan pemilik homestay.

Untuk pelayanan pemilik/pengelola baik, menurut pendapat masyarakat pelanggan yang pernah menginap di homestay, bahwa mengenai pelayanan pemilik/pengelola homestay, responden memberikan penilaian terendah rata-rata 4,451 sedangkan penilaian tertinggi rata-rata 89,014. Berdasarkan nilai tersebut berarti pelayanan pemilik/pengelola sangat baik.

Jadi dapat disimpulkan bahwa hasil analisis pendapat responden tentang **Servicescape confort and security**, dengan nilai terendah **rata-rata** 4,152 dan nilai tertinggi rata-rata 83,042 artinya responden menilai baik.

4.5 Analisa Kepuasan Wisatawan

Bagian ini menganalisa tentang kepuasan wisatawan, ada lima variabel yang akan dilakukan analisa untuk mengetahui terhadap kepuasan pelanggan homestay di Perkampungan Adat Nagari Sijunjung. Lima variabel yang akan dianalisa sebagai berikut:

4.5.1 Pengalaman menginap di homestay

Wisatawan yang menginap pada homestay Perkampungan adat nagari Sijunjung berasal dari perantau yang pulang kampung pada hari raya lebaran. Selain itu wisatawan yang datang juga berasal dari para mahasiswa dan dosen yang melaksanakan penelitian terhadap Rumah Gadang. Berdasarkan pengalaman wisatawan menginap di homestay, responden

memberikan penilaian terendah rata-rata 4,451 sedangkan penilaian tertinggi rata-rata 87,606. Dari rata-rata nilai tertinggi 87,606 berarti pengalaman responden menginap di homestay sangat senang.

4.5.2 Kesan dengan pengalaman menginap di homestay

Dari analisis terhadap kesan dengan pengalaman menginap di homestay, responden memberikan penilaian terendah rata-rata 4,282 sedangkan penilaian tertinggi rata-rata 85,634. Berdasarkan nilai tersebut berarti kesan responden dengan pengalaman menginap di homestay adalah sangat terkesan.

4.5.3 Bahagia dengan pengalaman menginap di homestay

Analisa yang dilakukan terhadap responden mengenai bahagia dengan pengalaman menginap di homestay, responden memberikan yang memberikan penilaian terendah rata-rata 4,423 sedangkan penilaian tertinggi rata-rata 88,451. Berdasarkan nilai tersebut berarti responden merasa sangat bahagia.

4.5.4 Keputusan untuk menginap di homestay

Analisa yang dilakukan terhadap responden mengenai keputusan untuk menginap di homestay, responden memberikan penilaian terendah rata-rata 4,423 sedangkan penilaian tertinggi rata-rata 86,479. Berdasarkan nilai tersebut berarti keputusan responden untuk menginap di homestay perkampungan nagari Sijunjung adalah sangat tepat.

4.5.5 Puas dengan pengalaman menginap di homestay

Analisa yang dilakukan terhadap responden mengenai Puas dengan pengalaman menginap di homestay, responden memberikan penilaian terendah rata-rata 3,859 sedangkan penilaian tertinggi rata-rata 86,479. Berdasarkan nilai tersebut berarti responden puas dengan pengalaman menginap di homestay.

Kesimpulan terhadap **Analisa Kepuasan Wisatawan** dari lima variabel yaitu; Pengalaman menginap di homestay, Kesan dengan pengalaman menginap di homestay, Bahagia dengan pengalaman menginap di homestay, Keputusan untuk menginap di homestay, dan Puas dengan pengalaman menginap di homestay. Pendapat responden dengan nilai terendah 4,254 dan nilai tertinggi 85,070, artinya responden sangat puas.

4.6 Analisa Niat Wisatawan Untuk Mengunjungi Kembali

Bagian ini menganalisa tentang Niat Wisatawan Untuk Mengunjungi Kembali homestay, ada tiga variabel yang akan dilakukan analisa untuk mengetahui terhadap kepuasan pelanggan homestay di Perkampungan Adat Nagari Sijunjung. Tiga variabel yang akan dianalisa sebagai berikut:

4.6.1 Kunjungan dan menginap di homestay ini kembali

Analisa terhadap pendapat responden yang akan melakukan Kunjungan dan menginap di homestay ini kembali, responden memberikan penilaian terendah rata-rata 4,056, sedangkan penilaian tertinggi rata-rata 87,606. Berdasarkan nilai tersebut berarti responden sangat senang untuk berkunjung dan menginap kembali pada homestay.

4.6.2 Berencana menginap kembali di homestay ini dimasa akan datang

Analisa terhadap pendapat responden yang Berencana menginap kembali di homestay ini dimasa akan datang, responden memberikan penilaian terendah rata-rata 4,028 sedangkan penilaian tertinggi rata-rata 80,563. Berdasarkan nilai tersebut berarti responden berencana untuk menginap kembali.

4.6.3 Keinginan memberi tahu keluarga dan teman-teman tentang homestay

Analisa terhadap pendapat responden yang berkeinginan memberi tahu keluarga dan teman-teman tentang homestay di Perkampungan Adat Nagari Sijunjung ini, responden memberikan penilaian terendah rata-rata 4,239 sedangkan penilaian tertinggi rata-rata 84,789. Berdasarkan nilai tersebut berarti responden akan memberi tahu keluarga dan teman-teman tentang homestay ini.

Kesimpulan terhadap **Analisa Niat Wisatawan Untuk Mengunjungi Kembali**, dari tigavariabel yaitu; Kunjungan dan menginap di homestay ini kembali, Berencana menginap kembali di homestay ini dimasa akan datang, dan Keinginan memberi tahu keluarga dan teman-teman tentang homestay. Pendapat responden dengan nilai terendah 4,108 dan nilai tertinggi 82,160, artinya responden akan mengunjungi kembali.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dalam penelitian ini ada lima kesimpulan yang terdiri dari Servicescape Lingkungan Sekitar, servicescape Ruang dalam bangunan, Servicescape Kenyamanan dan Keamanan, Kepuasan Wisatawan, dan Niat Wisatawan Untuk Mengunjungi Kembali.

- 5.1.1 Berdasarkan analisa dapat disimpulkan bahwa pendapat responden mengenai Servicescape Lingkungan Sekitar, nilai terendah rata-rata 3,773 dan nilai tertinggi rata-rata 75,458. Berdasarkan penilaian tersebut artinya responden menilai cukup baik.
- 5.1.2 Berdasarkan hasil analisa terhadap servicescape ruang dalam bangunan, dari tujuh variabel yang dianalisa dapat disimpulkan bahwa pendapat responden dengan nilai terendah rata-rata 3,881 dan nilai tertinggi rata-rata 77,626. Berdasarkan nilai tersebut artinya servicescape internal building space cukup menarik.
- 5.1.3 Berdasarkan terhadap lima variabel disimpulkan bahwa hasil analisis pendapat responden tentang Servicescape Kenyamanan dan Keamanan, dengan nilai terendah rata-rata 4,152 dan nilai tertinggi rata-rata 83,042, artinya responden menilai baik.
- 5.1.4 Kesimpulan terhadap Analisa Kepuasan Wisatawan dari lima variabel yaitu; Pengalaman menginap di homestay, Kesan dengan pengalaman menginap di homestay, Bahagia dengan pengalaman menginap di homestay, Keputusan untuk menginap di

homestay, dan Puas dengan pengalaman menginap di homestay. Pendapat responden dengan nilai terendah 4,254 dan nilai tertinggi 85,070, artinya responden sangat puas.

5.1.5 Kesimpulan terhadap Analisa Niat Wisatawan Untuk Mengunjungi Kembali, dari tigavariabel yaitu; Kunjungan dan menginap di homestay ini kembali, Berencana menginap kembali di homestay ini dimasa akan datang, dan Keinginan memberi tahu keluarga dan teman-teman tentang homestay. Pendapat responden dengan nilai terendah 4,108 dan nilai tertinggi 82,160, artinya responden akan mengunjungi kembali.

5.2 Saran

Dari kesimpulan hasil penelitian ini, belum ada mendapatkan hasil yang sangat baik oleh sebab itu homestay ini perlu ditingkatkan terutama mengenai servicescape kondidisi lingkungan dan servicescape dalam bangunan yang masing-masingnya mendapatkan nilai cukup

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Q. Liu, V. Bogicevic, and A. S. Mattila, "Circular vs. Angular Servicescape: 'Shaping' Customer Response to a Fast Service Encounter Pace," *J. Bus. Res.*, vol. 89, pp. 47–56, 2018.
- [2] Jonny Wongso, I. N. Tela, F. Roza, and R. Affrimayetti, "Kajian Identifikasi Kerusakan Pada Kegiatan Pemugaran Rumah Gadang Di Perkampungan Adat Nagari Sijunjung," Padang, 2022.
- [3] M. J. Bitner, "Servicescape: The impact of physical surroundings on customers and employees," *J. Mark.*, vol. 56, no. 3, pp. 57–71, 1992.
- [4] A. S. Dimiyati, *Pengetahuan Dasar Perhotelan*. Semarang: CV. Desire Sanan, 1998.
- [5] J. Wongso, I. N. Tela, F. Roza, and Rini Afrimayetti, "Kajian Identifikasi Kerusakan: Rumah Gadang di Perkampungan Adat Nagari Sijunjung," *J. Arsir*, vol. 7, no. 2, pp. 143–157, 2023.
- [6] R. Ramele and J. Wongso, "the Role of Malay Traditional House and Rumah Gadang As Homestays," *Malaysian J. Sustain. Environ.*, vol. 8, no. 1, p. 125, 2021.
- [7] M. P. Pratama and R. Setyorini, "Pengaruh Servicescape Terhadap Kepuasan Konsumen Kafe Roti Gempol Dan Kopi Anjis Cabang Jalan Bengawan Bandung," *e-Proceeding Manag.*, vol. 2, no. 1, 2015.
- [8] Nila Novia Kusuma, "Pengaruh Servicescape Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Suronegaran Purworejo," Universitas Muhammadiyah Purworejo, 2016.
- [9] C. Lovelock, J. Wirtz, and J. Mussry, *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi Jilid 1-7/E*. Jakarta: Erlangga, 2011.
- [10] R. J. Hightower, "Commentary on conceptualizing the servicescape construct in 'A study of the service encounter in eight countries,'" *J. Mark. Manag.*, vol. 20, no. 1, pp. 76–86, 2010.
- [11] I. N. Tela, J. Wongso, D. Ilona, and Zaitul, "ANALISIS KEPUASAN SERVICESCAPE PASAR TRADISIONAL," *J. REKAYASA*, vol. 12, no. 2, 2022.

- [12] O. A. Yoeti, *Strategi Pemasaran Hotel*. Jakarta: Gramedia, 2001.
- [13] P. Kotler, S. H. Ang, S. M. Leong, and C. T. Tian, *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia Edisi 1*. Yogyakarta: Pearson Education Asia dan ANDI, 2000.
- [14] F. Tjiptono, *Manajeen Jasa*, 1st ed. Yogyakarta: Andi Offset, 2004.
- [15] A. Leguina, "A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)," *Int. J. Res. Method Educ.*, vol. 38, no. 2, pp. 220–221, Apr. 2015.
- [...] Rauf, A & Eriyanti, F. (2019). Pemberdayaan Masyarakat Nagari Sijunjung Melalui Pemanfaatan Rumah Gadang Sebagai Tempat Penginapan Wisatawan Geopark Silokek. *Jurnal Perspektif: Jurnal Kajian Sosiologi dan Pendidikan*, 2(3), 172-180.
<https://doi.org/10.24036/perspektif.v2i3.86>
- [...] Alfarizi, R. (2019). Upaya dan Kendala Dalam Pengembangan Pariwisata di Perkampungan Adat Nagari Sijunjung.
<http://scholar.unand.ac.id/51539/>
- [...] Novianti, Y. (2020). Tranformasi Nilai Budaya di Kawasan Seribu Rumah Gadang Pada Etnis Minangkabau di Kabupaten Solok Selatan. *JBS (Jurnal Berbasis Sosial)*, 1(2), 43-49.
<https://jurnal.stkipalmaksum.ac.id/index.php/jbs>.
- [...] Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Berbasis Kompetensi (Ke-3)*. Salemba Empat.
- [...] Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa (Ke-3)*. Salemba Empat.
- [...] Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management (Ke-14)*. Pearson Education. Inc.
- [...] Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran (Ke-3)*. Andi Offset.
- [...] Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penarapan, Penelitian*. Andi Offset.

[...] Purbarani Hanesty, V. (2012). Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk, Diferensiasi Produk, Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian. Semarang , Universitas Diponegoro, 2015.

[...] Lovelock, C., & Wirtz, J. (2012). *Service Marketing: People, Technology, Strategy. Sevent*

Edition (Ke-7). Pearson Hall.

[...] Ade I, Ermayanti (2023} **Lorong Waktu Budaya Minangkabau: Sinergi Budaya Dan Pariwisata Di Perkampungan Adat Nagari Sijunjung**. *Jurnal Pendidikan Sejarah dan Riset Sosial Humaniora (KAGANGA) Volume 6, Nomor 1, Januari-Juni 2023*

EXPLORING RELATIONSHIPS BETWEEN HOMESTAY SERVICESCAPE AND BEHAVIOURAL INTENTION

Abstract

Bisnis *homestay* di Indonesia semakin berkembang termasuk di Sumatera barat, perkembangannya sampai ke tingkat nagari/desa, sehingga membuat persaingan antar *homestay* semakin ketat. *Homestay* perkampungan adat nagari Sijunjung menghadirkan suasana tradisi yaitu tradisi masyarakat Minangkabau. Untuk melihat perkembangan *homestay* ini dari kepuasan pelanggan perlu dilakukan penelitian. Oleh sebab itu, *servicescape* sangat penting diperhatikan agar dapat menambah kepuasan pelanggan terhadap *homestay* perkampungan adat nagari Sijunjung.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh dimensi *servicescape* secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan pelanggan yang sudah pernah menginap pada *homestay* perkampungan adat nagari Sijunjung. Dimana dimensi *servicescape* yang dimaksud adalah *ambient conditions, spatial layout and functionality, signs, symbols and artifacts serta social dimension*.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini kuantitatif dan analisis regresi linear berganda terhadap responden yang merupakan pelanggan yang pernah menginap pada *homestay* di perkampungan adat nagari Sijunjung. Dari hasil penelitian diketahui bahwa *servicescape* secara simultan maupun parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Keyword: *internal building space, external building space, confort and security, tourist satisfaction, revisit intention*

RESEARCH BACKGROUND

Perkembangan bisnis *homestay* di Indonesia terus berkembang seiring dengan bergesernya gaya hidup masyarakat. Peluang bisnis *homestay* pun semakin potensial dan dapat dimanfaatkan demi peningkatan produktivitas aset. Bisnis *homestay* memang banyak dicari oleh para *traveler* karena harganya lebih murah ketimbang hotel. Berdasarkan data, setidaknya terjadi pertumbuhan tamu sebesar 64% per tahun, dengan rata-rata lama menginap per tamu adalah 4 malam [4]

Homestay merupakan salah satu bentuk wisata alternatif dimana wisatawan diberikan kesempatan untuk merasakan kehidupan khas desa bersama masyarakat lokal. Sifat

eksperiensial dari bentuk pariwisata ini menjadi semakin populer di kalangan wisatawan asing. Berbeda dengan pariwisata massal, program homestay sebaiknya berskala rendah, kepadatan rendah, fleksibel dan spontan. Yang lebih penting lagi, proyek ini harus dimiliki dan dioperasikan oleh masyarakat lokal sehingga manfaat ekonominya langsung dirasakan oleh mereka. [...] Standar Homestay ASEAN

Rauf & Eriyanti (2019) [...] tentang pemberdayaan masyarakat Nagari Sijunjung dalam pemanfaatan Rumah Gadang sebagai tempat penginapan (*homestay*) bagi wisatawan telah dapat meningkatkan dan menambah perekonomian masyarakat Nagari Sijunjung. Dalam pemberdayaan tersebut masyarakat dibina, diberi pemahaman dan pelatihan dan *support*. *Homestay* di perkampungan adat nagari Sijunjung, merupakan salah satu homestay yang menggunakan rumah adatnya di Minangkabau yang masih mempertahankan rumah gadang (nama rumah adat Minangkabau) baik untuk fungsi adat maupun untuk kehidupan sehari-hari. Perkampungan ini memiliki kawasan seluas 157,1 Ha yang memiliki 76 rumah gadang sebagai simbol kaum (*clan*) berbasis matrilineal yang masih berfungsi dengan baik, letaknya tertata rapi saling berhadapan di kiri dan kanan jalan perkampungan ini [5]. Pada tahun 2014, perkampungan adat ini telah ditetapkan sebagai Kawasan Cagar Budaya Kabupaten Sijunjung melalui Keputusan Bupati Sijunjung No: 188.45/243/KPTS-BPT-2014. Kemudian pada tanggal 30 Januari 2015, perkampungan adat ini masuk ke dalam *Tentative List* untuk Warisan Dunia UNESCO dengan judul: *Traditional Settlement at Nagari Sijunjung* (WHC - UNESCO, 2015). Kemudian perkampungan adat ini ditetapkan sebagai kawasan cagar budaya nasional melalui keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor: 186/M/2017 tertanggal 6 Juli 2017 [5].

Perkampungan adat nagari Sijunjung menjadi salah satu daya tarik wisata budaya baik oleh wisatawan lokal maupun wisatawan luar negeri. Perkembangannya sekarang, beberapa rumah adat dijadikan sebagai *homestay*, dengan menerapkan konsep tradisi Minangkabau yaitu tradisi yang unik misalnya mempertahankan tempat tidur tamu diatas padi, makan bajamba, posisi tempat mandi di luar rumah induk, dan lain sebagainya. Keunikan lainnya dari bentuk bangunannya, pada umumnya *homestay perkampungan adat* nagari Sijunjung memiliki dua dan tiga kamar tidur, ukurannya berkisar 3x4 meter. Memiliki ruang lepas yang didepan bilik, yang berfungsi sebagai ruang keluarga, ruang tamu, ruang makan dan pada ruang ini juga dijadikan tempat tidur bagi tamu yang akan menginap. Jika ada rombongan yang menginap biasanya dipisahkan antara rombongan laki-laki dan perempuan pada homestay yang berbeda.

Para pemilik homestay mestinya meningkatkan kepuasan pelanggan untuk dapat bertahan di tengah persaingan bisnis. Kepuasan pelanggan meliputi kualitas pelayanan, harga, kenyamanan pelanggan serta nilai sosial yang diberikan *homestay* tersebut kepada pelanggan [6]. Pelayanan maksimal dengan harga yang terjangkau tentu lebih menarik minat dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, lingkungan yang nyaman dengan nuansa pedesaan dan citra *homestay* yang baik dapat memberikan nilai yang lebih bagi *homestay*. Menurut Pratama (2015) penerapan *servicescape* dapat mempengaruhi pilihan pelanggan, ekspektasi pelanggan, kepuasan pelanggan dan perilaku lainnya [7]. Kepuasan pelanggan sangat penting artinya bagi perusahaan yang ingin menjaga kelangsungan hidup usahanya maupun keberhasilan usahanya [8]. *Servicescape* merupakan gaya, tampilan dan elemen pengalaman lain yang ditemui oleh pelanggan di tempat penghantaran layanan. Terdapat dimensi-dimensi dalam *servicescape* yaitu *ambient conditions*, *spatial layout and functionality* dan *signs, symbols and artifacts* [9], serta terdapat *ambient dimension*, *social dimension* dan *design dimension* [10]. Dalam membangun model *servicescape* perlu melakukan pertimbangan dalam peletakan ruang, ruang yang baik adalah ruang yang memperhatikan kenyamanan manusia yang ada di dalamnya seperti; pencahayaan dan penghawaan yang baik [11].

LITERATURE REVIEW

RESEARCH METHOD

RESULT AND DISCUSSION

Bagian ini merupakan hasil penelitian dan pembahasan, berdasarkan dari jumlah responden yang berpartisipasi pada penelitian ini yang berjumlah 71 orang. Pembahasan data demografi responden dijelaskan secara berurutan sebagai berikut; Umur responden, responden dengan umur 19 - 25 tahun yaitu sebanyak 60 orang responden atau 84,5%. Selanjutnya responden dengan umur 26-30 tahun sebanyak 3 orang atau 4,2%. Sedangkan sisanya 8 orang responden atau 11,3% adalah berumur 31-68 tahun.

Data demografi yang kedua adalah jenis kelamin responden yang berpartisipasi dalam kajian ini. Dari 71 orang responden yang berpartisipasi dalam kajian, dengan perincian 42 orang responden atau 59,2% responden adalah berjenis kelamin laki-laki. Sedangkan sisanya berjenis kelamin perempuan 29 orang responden atau 40,8% responden. Dalam kajian ini jenis kelamin responden perempuan lebih banyak dibandingkan dengan responden laki-laki.

Selanjutnya tingkat pendidikan responden adalah data demografi sangat penting dalam kajian ini karena tingkat pendidikan bisa digunakan untuk merancang strategi homestay yang baik sehingga mampu menarik pengunjung untuk menginap pada homestay. Berdasarkan data demografi tingkat pendidikan mayoritas responden, yaitu 37 orang responden atau 52,1% responden berpendidikan akhir tamatan SMA. Sedangkan sisanya banyak 34 orang responden atau 47,9% responden tamatan diploma, sarjana dan pasca sarjana.

Berikutnya adalah data demografi responden yang berpartisipasi dalam kajian ini berdasarkan status perkawinan. Ada dua opsi tersedia untuk status perkawinan yaitu Responden yang sudah berumah tangga sebanyak 15 orang atau sebesar 21,1%, sedangkan responden yang berstatus belum kawin sebanyak 56 orang atau sebesar 78,9%.

Data demografi responden berikutnya adalah pekerjaan responden. Responden yang bekerja di pemerintahan sebanyak 4 orang responden atau 5,6%. Selanjutnya responden sebagai sebanyak paling dominan yaitu 40 orang atau 56,3%. Sisanya bekerja lainnya sebanyak 16 orang responden atau 22,5%.

Data demografi responden mengenai penghasilan setiap bulan, dari 71 orang responden adalah; Responden yang berpenghasilan < Rp. 1,5 million sebanyak 20 orang atau 28,2%. Selanjutnya responden yang memiliki penghasilan Rp. 1,5-Rp. 3 million sebanyak 24 orang atau 33,8%. Responden yang memiliki penghasilan Rp. 3-Rp. 4,5 million sebanyak 24 orang atau 28,2%. Sisanya adalah responden yang memiliki penghasilan > Rp. 4,5 million sebanyak 3 orang atau 4,2%.

Data responden yang terakhir adalah mengenai frekwensi kunjungan responden ke homestay Perkampungan Adat Nagari Sijunjung adalah sebagai berikut; Kunjungan responden first time sebanyak 26 orang atau 36,6%. Responden yang melakukan kunjungan second time sebanyak 20 orang atau 28,2%. Responden yang melakukan kunjungan third time sebanyak 16 orang atau 22,5%. Responden yang melakukan kunjungan fourth time sebanyak 7 orang atau 9,9% dan yang terakhir adalah responden yang melakukan kunjungan above fourth time sebanyak 2 orang atau 2,8%. Secara terperinci mengenai data demografi responden dapat dilihat dalam tabel

TabelDemography descriptive

Demography	category	Frequency	Percent
age	19-25 years old	60	84,5
	26-30 years old	3	4,2
	31-68 years old	8	11,3
sex	Male	42	59,2
	Female	29	40,8
education	senior high school	37	52,1
	diploma, bachelor, and postgraduate	34	47,9
married status	married	15	21,1
	not married	56	78,9
working type	government employers	4	5,6
	High institution students	11	15,5
	senior high school	40	56,3
	others	16	22,5
monthly income	< Rp. 1,5 million	20	28,2
	Rp. 1,5-Rp. 3 million	24	33,8
	Rp. 3-Rp. 4,5 million	24	33,8
	> Rp. 4,5 million	3	4,2
visit frequency	first time	26	36,6
	second time	20	28,2
	third time	16	22,5
	fourth time	7	9,9
	above fourth time	2	2,8

Descriptive of variable

Servicescape Lingkungan Sekitar

Variabel yang akan dianalisa untuk servicescape lingkungan sekitar sebanyak 8 yaitu pencahayaan yang ada disekitar homestay memberikan nilai 3,845 dengan nilai tertinggi 76,901, mengenai pencahayaan berarti cukup bagus. Pendapat responden tentang variabel warna homestay responden memberikan nilai terendah 3,901 dengan nilai tertinggi 78,28, mengenai warna homestay cukup bagus. Penilaian responden mengenai suhu udara disekitar homestay, responden memberikan nilai terendah 3,845 dengan nilai tertinggi 76,9015, berarti suhu cukup sejuk. Aroma / wewangian yang ada disekitar homestay responden memberikan nilai terendah 3,789 dengan nilai tertinggi 75,775, berarti dari segi aroma cukup wangi. Penilaian tentang tersedianya lahan parkir, responden memberikan nilai terendah 2,958 dengan nilai tertinggi 59,155, untuk lahan parkir berarti kurang memadai. Kebersihan lingkungan, responden memberikan nilai terendah 4,423 dengan nilai tertinggi 88,451, untuk

kebersihan lingkungan dinilai sangat bersih. Jarak toko/warung atau pasar dari homestay, responden memberikan nilai terendah 3,254 dengan nilai tertinggi 65,070, berarti jaraknya cukup dekat. Selanjutnya mengenai aksesibilitas menuju kawasan homestay, responden memberikan nilai terendah 4,169 dengan nilai tertinggi 83,380, artinya baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa hasil analisis pendapat responden tentang *servicescape external building space*, dengan nilai terendah 3,773 dan nilai tertinggi 75,458 artinya responden menilai cukup baik.

Servicescape internal building space

Variabel yang akan dianalisa pada *servicescape* bangunan homestay ada 7 yaitu, Penataan ruang pada homestay, responden memberikan penilaian terendah 4,408 dengan penilaian tertinggi 88,169, berarti penilaian tentang penataan ruang sangat baik. Keunikan arsitektur rumah adat /homestay, responden memberikan penilaian terendah 4,465 dengan penilaian tertinggi 89,296, berarti penilaian tentang keunikan arsitektur sangat menarik. Penataan peralatan yang ada pada homestay, responden memberikan penilaian terendah 3,592 dan dengan penilaian tertinggi 71,831, berarti penilaian penataan peralatan cukup baik. Bahan yang digunakan pada bangunan, responden memberikan penilaian terendah 3,606 sedangkan penilaian tertinggi 72,113, berarti penilaian cukup baik. Pintu masuk homestay, responden memberikan penilaian terendah 4,197 sedangkan penilaian tertinggi 83,944, berarti penilaian jelas dan baik. Tempat mandi dan WC, responden memberikan penilaian terendah 3,239 sedangkan penilaian tertinggi 64,789, berarti penilaiannya kurang memadai. Selanjutnya tentang kelengkapan tempat tidur, responden memberikan penilaian terendah 3,662 sedangkan penilaian tertinggi 73,239, berarti penilaiannya cukup memadai.

Jadi dapat disimpulkan bahwa hasil analisis pendapat responden tentang *servicescape internal building space*, dengan nilai terendah 3,881 dan nilai tertinggi 77,626 artinya responden menilai cukup menarik.

Servicescape confort and security

Variabel yang akan dianalisa pada *servicescape confort and security* sebanyak 5 yaitu; Tanda petunjuk pada kawasan homestay, responden memberikan penilaian terendah 3,423 sedangkan penilaian tertinggi 68,451, berarti tanda petunjuk dalam kawasan kurang jelas. Penataan bangunan homestay, responden memberikan penilaian terendah 4,155 sedangkan penilaian tertinggi 83,099, berarti penataan bangunan homestay baik. Adat istiadat masyarakat, responden memberikan penilaian terendah 4,352 sedangkan penilaian tertinggi

87,042, berarti adat istiadat masyarakat sangat unik. Masyarakat sangat ramah, responden memberikan penilaian terendah 4,380 sedangkan penilaian tertinggi 87,606, berarti masyarakat sangat ramah. Pelayanan pemilik/pengelola homestay, responden memberikan penilaian terendah 4,451 sedangkan penilaian tertinggi 89,014, berarti pelayanan homestay sangat baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa hasil analisis pendapat responden tentang **Servicescape confort and security**, dengan nilai terendah 4,152 dan nilai tertinggi 83,042 artinya responden menilai baik.

tourist satisfaction

Variabel yang akan dianalisa pada tourist satisfaction sebanyak lima yaitu; pengalaman menginap di homestay, responden memberikan penilaian terendah 4,451 sedangkan penilaian tertinggi 87,606, berarti pengalaman responden menginap di homestaysangat senang. Kesan dengan pengalaman menginap di homestay, responden memberikan penilaian terendah 4,282 sedangkan penilaian tertinggi 85,634, berarti kesan responden dengan pengalaman menginap di homestay sangat terkesan. Bahagia dengan pengalaman menginap di homestay, responden memberikan penilaian terendah 4,423 sedangkan penilaian tertinggi 88,451, berarti responden sangan bahagia. Keputusan untuk menginap di homestay, responden memberikan penilaian terendah 4,423 sedangkan penilaian tertinggi 86,479, berarti keputusan responden untuk menginap di homestay perkampungan nagari Sijunjung sangat tepat. Puas dengan pengalaman menginap di homestay, responden memberikan penilaian terendah 3,859 sedangkan penilaian tertinggi 86,479, berarti responden puas dengan pengalaman menginap di homestay. Jadi hasil analisis pendapat responden tentang **tourist satisfaction, dengan nilai terendah** 4,254 dan nilai tertinggi 85,070, artinya responden sangat puas.

tourist revisit intention

Variabel yang akan dianalisa pada tourist **revisit intention** ada tiga yaitu; Kunjungan dan menginap di homestay ini kembali, responden memberikan penilaian terendah 4,056 sedangkan penilaian tertinggi 87,606, berarti responden sangat senang untuk berkunjung dan menginap kembali. Berencana menginap kembali di homestay ini dimasa akan datang, responden memberikan penilaian terendah 4,028 sedangkan penilaian tertinggi 80,563, berarti responden berencana untuk menginap kembali. Keinginan memberi tahu keluarga dan teman-teman tentang homestay ini, responden memberikan penilaian terendah 4,239 sedangkan penilaian tertinggi 84,789, berarti memberi tahu. Jadi hasil analisis pendapat

responden tentang tourist **revisit intention**, nilai terendah 4,108 dan nilai tertinggi 82,160, artinya responden akan mengunjungi kembali.

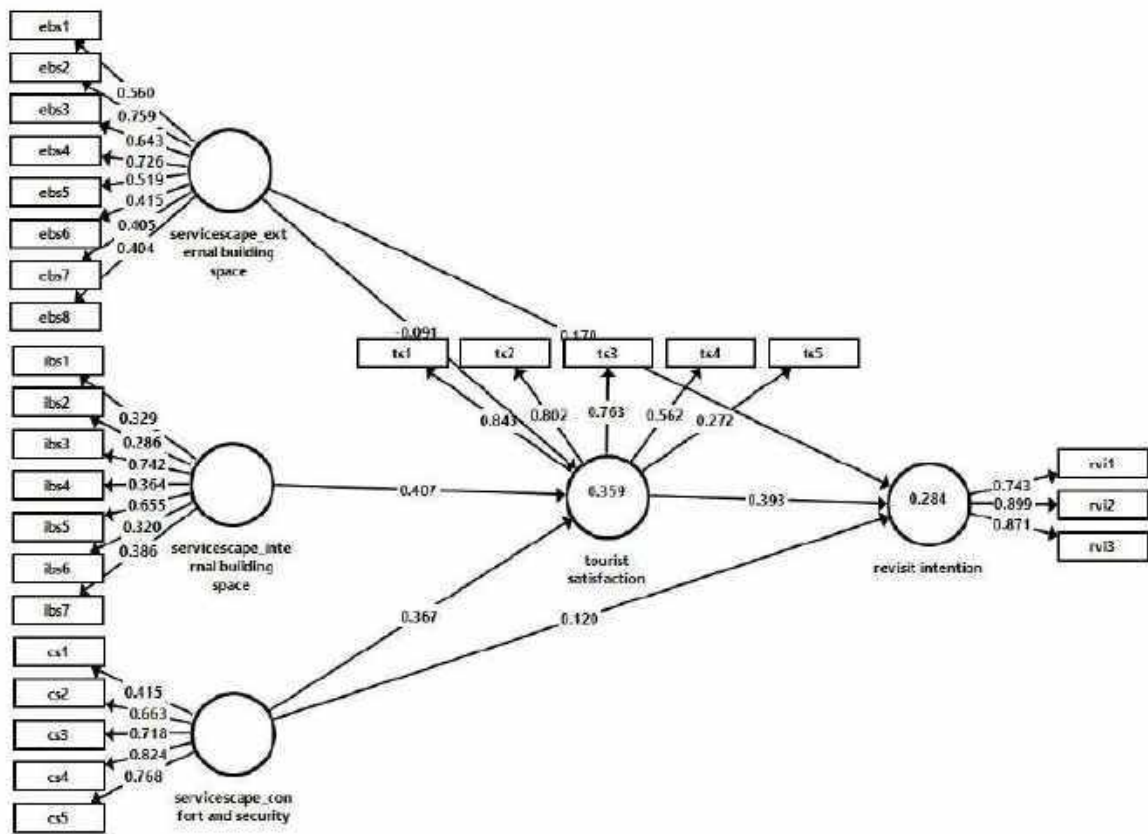
Descriptive of variable

Construct	variabel	Mean	skala 100	kategori	
servicescape_external building space	ebs1	Pencahayaan yang ada sekitar homestay	3,845	76,901	cukup bagus
	ebs2	Warna pada homestay	3,901	78,028	cukup bagus
	ebs3	Suhu udara disekitar homestay	3,845	76,901	cukup sejuk
	ebs4	Aroma/wewangian yang ada sekitar homestay	3,789	75,775	cukup wangi
	ebs5	Tersedianya lahan parkir	2,958	59,155	kurang memadai
	ebs6	Kebersihan lingkungan	4,423	88,451	sangat bersih
	ebs7	Jarak toko/warung/pasar	3,254	65,070	cukup dekat
	ebs8	Aksesibilitas menuju kawasan homestay	4,169	83,380	baik
servicescape_external building space		3,773	75,458	cukup baik	
servicescape_internal building space	ibs1	Penataan ruang pada homestay	4,408	88,169	sangat baik
	ibs2	Keunikan arsitektur rumah adat /homestay	4,465	89,296	cukup menarik
	ibs3	Penataan peralatan yang ada pada homestay	3,592	71,831	cukup baik
	ibs4	Bahan yang digunakan pada bangunan	3,606	72,113	cukup baik
	ibs5	Pintu masuk homestay	4,197	83,944	jelas dan baik
	ibs6	Tempat mandi dan WC	3,239	64,789	kurang memadai
	ibs7	Kelengkapan tempat tidur	3,662	73,239	cukup memadai
servicescape_internal building space		3,881	77,626	cukup menarik	
servicescape_confort and security	cs1	Tanda petunjuk pada kawasan homestay	3,423	68,451	kurang jelas
	cs2	Penataan bangunan homestay	4,155	83,099	baik
	cs3	Adat istiadat masyarakat	4,352	87,042	sangat unik
	cs4	Masyarakat sangat ramah	4,380	87,606	sangat ramah
	cs5	Pelayanan pemilik/pengelola homestay	4,451	89,014	sangat baik
servicescape_confort and security		4,152	83,042	baik	
tourist satisfaction	ts1	Pengalaman menginap di homestay	4,380	87,606	sangat senang
	ts2	Kesan dengan pengalaman menginap di homstay	4,282	85,634	sangat berkesan
	ts3	Bahagia dengan pengalaman mengunap di homestay	4,423	88,451	sangat bahagia
	ts4	Keputusan untuk menginap di homestay	4,324	86,479	sangat betul
	ts5	Puas dengan pengalaman menginap di homestay	3,859	77,183	cukup puas
tourist satisfaction		4,254	85,070	sangat puas	
tourist revisit intention	rvi1	Kunjungan dan menginap di homestay ini kembali dimasa	4,056	81,127	berkeinginan

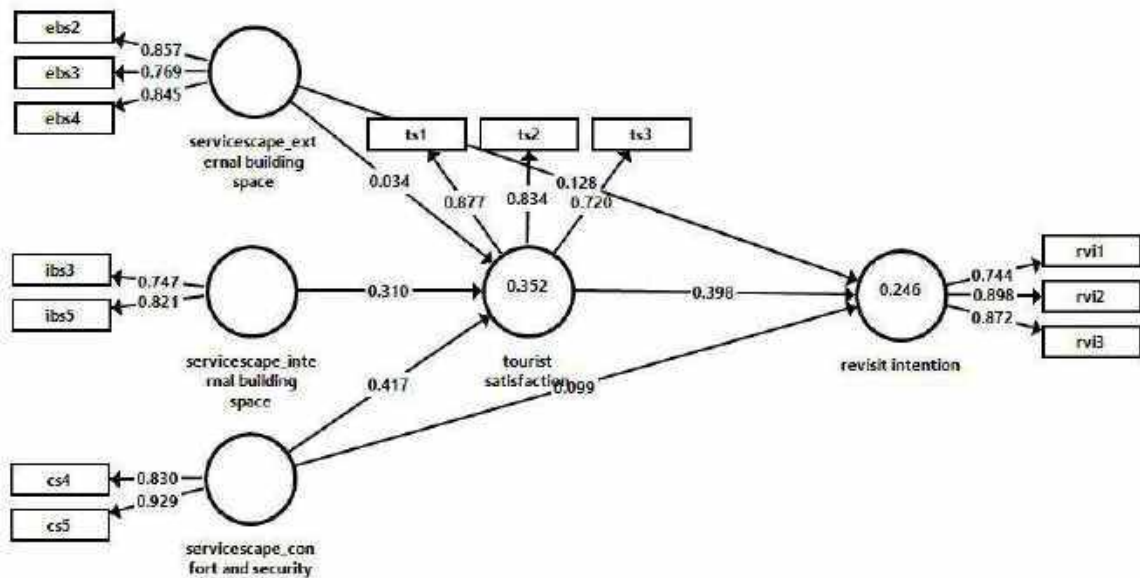
	akan datang			
rvi2	Berencana menginap kembali di homestay ini dimasa akan datang	4,028	80,563	berencana
rvi3	Keinginan memberi tahu keluarga dan teman-teman tentang homestay ini	4,239	84,789	memberi tahu ingin mengunjungi kembali
tourist revisit intention		4,108	82,160	

MEASUREMENT MODEL

Kepuasan atas kondisi infrastruktur/spesifikasi pasar di bagi atas delapan indikator. Pertama adalah kepuasan atas koridor dalam pasar mendapatkan nilai rata-rata 50,15 dengan kategori sangat tidak puas. Indikator kedua adalah kebersihan pasar dan dari 65 pedagang didapat nilai 51,38 dengan kategori sangat tidak puas. Indikator kondisi jalur sirkulasi pasar dinilai dengan kategori juga sangat tidak puas. Sedangkan kepuasan atas sistim drainase/saluran mendapatkan nilai rata-rata 48,62 dan masuk kedalam kategori sangat tidak puas. Indikator kelima adalah kepuasan atas sistim pembuangan sampah juga masuk dalam kategori sangat tidak puas. Kepuasan atas kemacetan menuju pasar juga mendapat tanggapan sangat tidak puas dari pedagang. Selanjutnya indikator ketujuh yaitu tampilan/arsitektur pasar juga masuk ke dalam sangat tidak puas. Indikator terakhir adalah kejelasan akses ke dan dalam pasar juga masuk ke kategori sangat tidak puas. Dari delapan indikator yang digunakan untuk menilai kepuasan pedagang atas kondisi infrastruktur/spesifikasi teknis pasar ini dapat disimpulkan bahwa pedagang sangat tidak puas dengan kondisi tersebut dan rincian indikator dan nilai rata-ratanya dapat dilihat pada table di bawah ini.



Measurement model (run 1)



Measurement model (run 2)

Kepuasan atas kondisi infrastruktur/spesifikasi pasar di bagi atas delapan indikator. Pertama adalah kepuasan atas koridor dalam pasar mendapatkan nilai rata-rata 50,15 dengan kategori sangat tidak puas. Indikator kedua adalah kebersihan pasar dan dari 65 pedagang didapat nilai 51,38 dengan kategori sangat tidak puas. Indikator kondisi jalur sirkulasi pasar dinilai dengan kategori juga sangat tidak puas. Sedangkan kepuasan atas sistim drainase/saluran mendapatkan nilai rata-rata 48,62 dan masuk kedalam kategori sangat tidak puas. Indikator kelima adalah kepuasan atas sistim pembuangan sampah juga masuk dalam kategori sangat tidak puas. Kepuasan atas kemacetan menuju pasar juga mendapat tanggapan sangat tidak puas dari pedagang. Selanjutnya indikator ketujuh yaitu tampilan/arsitektur pasar juga masuk ke dalam sangat tidak puas. Indikator terakhir adalah kejelasan akses ke dan dalam pasar juga masuk kegori sangat tidak puas. Dari delapan indikator yang digunakan untuk menilai kepuasan dangang atas kondisi infrasktruktur/spesifikasi teknis pasar ini dapat disimpulkan bahwa pedagang sangat tidak puas dengan kondisi tersebut dan rincian indikator dan nilai rata-ratanya dapat dilihat pada table di bawah ini.

Convergent validity

Constructs	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
revisit intention	0,795	0,878	0,706
servicescape_confort and security	0,723	0,874	0,776
servicescape_external building space	0,766	0,864	0,680
servicescape_internal building space	0,779	0,762	0,616
tourist satisfaction	0,744	0,853	0,661

Discriminant validity

Fornell-Lacker criterion

Constructs	RVI	CS	EBS	IBS	TS
revisit intention	0,841				
servicescape_confort and security	0,320	0,881			
servicescape_external building space	0,216	0,160	0,824		
servicescape_internal building space	0,182	0,270	0,265	0,785	
tourist satisfaction	0,471	0,506	0,183	0,432	0,813

Cross-loading

Variables/Constructs	RVI	CS	EBS	IBS	TS
cs4	0,252	0,830	0,250	0,078	0,323
cs5	0,307	0,929	0,071	0,348	0,535
ebs2	0,204	0,128	0,857	0,322	0,183
ebs3	0,162	0,078	0,769	0,152	0,125
ebs4	0,164	0,188	0,845	0,152	0,136
ibs3	0,058	0,216	0,334	0,747	0,312
ibs5	0,217	0,209	0,102	0,821	0,364
rvi1	0,744	0,296	0,097	0,110	0,274
rvi2	0,898	0,139	0,329	0,129	0,384
rvi3	0,872	0,370	0,113	0,204	0,491
ts1	0,397	0,555	0,210	0,453	0,877
ts2	0,389	0,346	0,152	0,308	0,834
ts3	0,368	0,284	0,057	0,259	0,720

Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)

Construct	RVI	CS	EBS	IBS	TS
revisit intention					
servicescape_confort and security	0,414				
servicescape_external building space	0,269	0,243			
servicescape_internal building space	0,358	0,463	0,492		
tourist satisfaction	0,592	0,637	0,251	0,783	

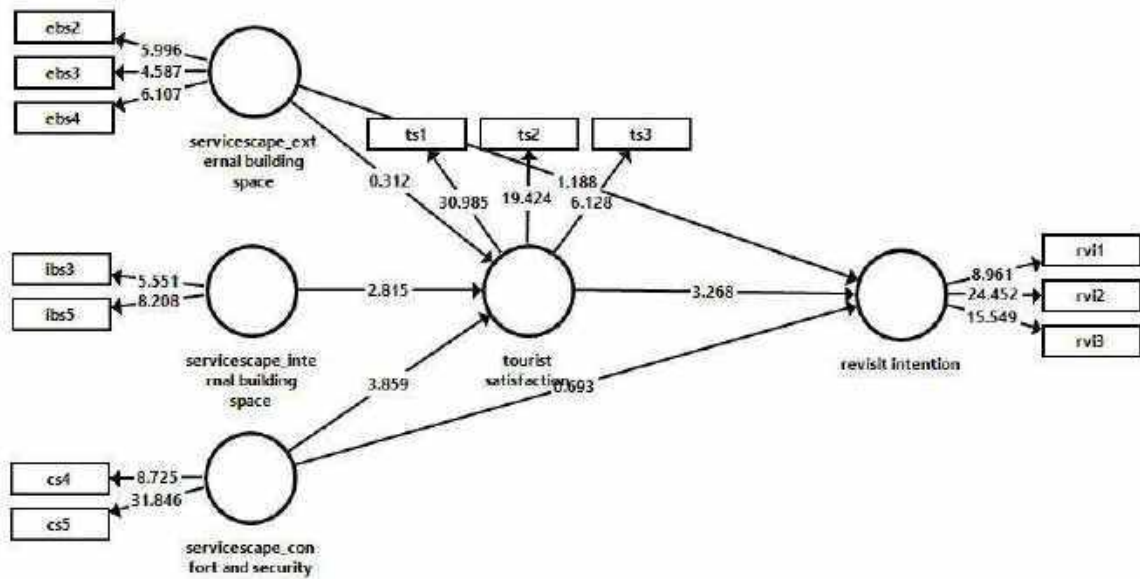
Predictive relevance (Q square)

Constructs	SSO	SSE	Q ² (=1-SSE/SSO)
revisit intention	213.000	183.632	0.138
servicescape_confort and security	142.000	142.000	
servicescape_external building space	213.000	213.000	
servicescape_internal building space	142.000	142.000	
tourist satisfaction	213.000	172.280	0.191

Predictive power (R square)

Construct	R Square	R Square Adjusted
revisit intention	0,246	0,213
tourist satisfaction	0,352	0,322

STRUCTURAL MODEL



Direct relationship

Direct relationship	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
servicescape_confort and security -> revisit intention	0,099	0,693	0,489
servicescape_confort and security -> tourist satisfaction	0,417	3,859	0,000
servicescape_external building space -> revisit intention	0,128	1,188	0,235
servicescape_external building space -> tourist satisfaction	0,034	0,312	0,755
servicescape_internal building space -> tourist satisfaction	0,310	2,815	0,005
tourist satisfaction -> revisit intention	0,398	3,268	0,001

Indirect relationship (mediating test)

Indirect relationship	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
servicescape_external building space -> tourist satisfaction -> revisit intention	0.014	0.294	0.769

servicescape_internal building space -> tourist satisfaction -> revisit intention	0.123	2.156	0.032
servicescape_confort and security -> tourist satisfaction -> revisit intention	0.166	2.438	0.015

REFERENCIS

- [1] S. Q. Liu, V. Bogicevic, and A. S. Mattila, "Circular vs. Angular Servicescape: 'Shaping' Customer Response to a Fast Service Encounter Pace," *J. Bus. Res.*, vol. 89, pp. 47–56, 2018.
- [2] Jonny Wongso, I. N. Tela, F. Roza, and R. Affrimayetti, "Kajian Identifikasi Kerusakan Pada Kegiatan Pemugaran Rumah Gadang Di Perkampungan Adat Nagari Sijunjung," Padang, 2022.
- [3] M. J. Bitner, "Servicescape: The impact of physical surroundings on customers and employees," *J. Mark.*, vol. 56, no. 3, pp. 57–71, 1992.
- [4] A. S. Dimiyati, *Pengetahuan Dasar Perhotelan*. Semarang: CV. Desire Sanan, 1998.
- [5] J. Wongso, I. N. Tela, F. Roza, and Rini Afrimayetti, "Kajian Identifikasi Kerusakan: Rumah Gadang di Perkampungan Adat Nagari Sijunjung," *J. Arsir*, vol. 7, no. 2, pp. 143–157, 2023.
- [6] R. Ramele and J. Wongso, "the Role of Malay Traditional House and Rumah Gadang As Homestays," *Malaysian J. Sustain. Environ.*, vol. 8, no. 1, p. 125, 2021.
- [7] M. P. Pratama and R. Setyorini, "Pengaruh Servicescape Terhadap Kepuasan Konsumen Kafe Roti Gempol Dan Kopi Anjis Cabang Jalan Bengawan Bandung," *e-Proceeding Manag.*, vol. 2, no. 1, 2015.
- [8] Nila Novia Kusuma, "Pengaruh Servicescape Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Suronegaran Purworejo," Universitas Muhammadiyah Purworejo, 2016.
- [9] C. Lovelock, J. Wirtz, and J. Mussry, *Pemasaran Jasa: Manusia, Teknologi, Strategi Jilid 1-7/E*. Jakarta: Erlangga, 2011.
- [10] R. J. Hightower, "Commentary on conceptualizing the servicescape construct in 'A study of the service encounter in eight countries,'" *J. Mark. Manag.*, vol. 20, no. 1, pp. 76–86, 2010.
- [11] I. N. Tela, J. Wongso, D. Ilona, and Zaitul, "ANALISIS KEPUASAN SERVICESCAPE PASAR TRADISIONAL," *J. REKAYASA*, vol. 12, no. 2, 2022.

- [12] O. A. Yoeti, *Strategi Pemasaran Hotel*. Jakarta: Gramedia, 2001.
- [13] P. Kotler, S. H. Ang, S. M. Leong, and C. T. Tian, *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia Edisi 1*. Yogyakarta: Pearson Education Asia dan ANDI, 2000.
- [14] F. Tjiptono, *Manajeen Jasa*, 1st ed. Yogyakarta: Andi Offset, 2004.
- [15] A. Leguina, "A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)," *Int. J. Res. Method Educ.*, vol. 38, no. 2, pp. 220–221, Apr. 2015.
- [...] Rauf, A & Eriyanti, F. (2019). Pemberdayaan Masyarakat Nagari Sijunjung Melalui Pemanfaatan Rumah Gadang Sebagai Tempat Penginapan Wisatawan Geopark Silokek. *Jurnal Perspektif: Jurnal Kajian Sosiologi dan Pendidikan*, 2(3), 172-180.
<https://doi.org/10.24036/perspektif.v2i3.86>
- [...] Alfarizi, R. (2019). Upaya dan Kendala Dalam Pengembangan Pariwisata di Perkampungan Adat Nagari Sijunjung.
<http://scholar.unand.ac.id/51539/>
- [...] Novianti, Y. (2020). Tranformasi Nilai Budaya di Kawasan Seribu Rumah Gadang Pada Etnis Minangkabau di Kabupaten Solok Selatan. *JBS (Jurnal Berbasis Sosial)*, 1(2), 43-49.
<https://jurnal.stkipalmaksum.ac.id/index.php/jbs>.
- [...] Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Berbasis Kompetensi (Ke-3)*. Salemba Empat.
- [...] Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa (Ke-3)*. Salemba Empat.
- [...] Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management (Ke-14)*. Pearson Education. Inc.
- [...] Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran (Ke-3)*. Andi Offset.
- [...] Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penarapan, Penelitian*. Andi Offset.