

The Role of Tourist Satisfaction in Moderating the Effect of Infrastructure Development and Accessibility Quality on Tourists' Revisit Intention

Peran Kepuasan Wisatawan dalam Memoderasi Pengaruh Pembangunan Infrastruktur dan Kualitas Aksesibilitas Terhadap Minat Berkunjung Kembali Wisatawan

Robiatul Adawiyah¹, Rosnani Siregar², Purnama Hidayah Harahap³

Program Studi Ekonomi syariah, UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary
Padangsidempuan^{1,2,3}

¹robiatuladawiyah0906@gmail.com, ²rosnani@uinsyahada.ac.id,

³purnamahidayah.harahap@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the effect of infrastructure development and accessibility quality on tourists' revisit intention in Padang Lawas Regency, with tourist satisfaction as a moderating variable. This research uses a quantitative approach with a survey method through questionnaires distributed to tourists visiting the main tourist destinations. The sample in this study consisted of 150 respondents selected using purposive sampling technique. The independent variables in this study are infrastructure development and accessibility quality, the dependent variable is revisit intention, and tourist satisfaction is the moderating variable. The data analysis technique used Structural Equation Modeling based on Partial Least Square (SEM-PLS 4). The results show that infrastructure development and accessibility quality have a positive and significant effect on tourists' revisit intention. In addition, tourist satisfaction has been proven to moderate and strengthen the influence of both variables on revisit intention. These findings emphasize the importance of improving infrastructure quality and accessibility accompanied by tourist satisfaction in order to increase visit loyalty.

Keywords: Infrastructure Development, Accessibility Quality, Revisit Intention, Tourist Satisfaction, Padang Lawas Regency.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pembangunan infrastruktur dan kualitas aksesibilitas terhadap minat berkunjung kembali wisatawan di Kabupaten Padang Lawas dengan kepuasan wisatawan sebagai variabel moderating. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada wisatawan yang berkunjung ke destinasi wisata utama. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 150 responden yang ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*. Variabel independen dalam penelitian ini adalah pembangunan infrastruktur dan kualitas aksesibilitas, variabel dependen adalah minat berkunjung kembali, serta kepuasan wisatawan sebagai variabel moderasi. Teknik analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Square* (SEM-PLS 4). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembangunan infrastruktur dan kualitas aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali wisatawan. Selain itu, kepuasan wisatawan terbukti mampu memoderasi dan memperkuat pengaruh kedua variabel tersebut terhadap minat berkunjung kembali. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas infrastruktur dan aksesibilitas yang diimbangi dengan kepuasan wisatawan guna meningkatkan loyalitas kunjungan.

Kata Kunci : Pembangunan Infrastruktur, Kualitas Aksesibilitas, Minat Berkunjung Kembali, Kepuasan Wisatawan, Kabupaten Padang Lawas.

1. Pendahuluan

Pariwisata terus menjadi salah satu sektor unggulan dalam pembangunan ekonomi daerah di Indonesia. Peningkatan kunjungan wisatawan tidak hanya memberikan dampak langsung terhadap pendapatan sektor pariwisata, tetapi juga secara tidak langsung menstimulasi pertumbuhan ekonomi lokal melalui penciptaan

lapangan kerja, pengembangan usaha kecil, dan pemasukan daerah. Namun, agar pariwisata dapat menjadi motor penggerak pembangunan, diperlukan kondisi pendukung, antara lain infrastruktur dan aksesibilitas ke objek wisata.

Salah satu ujung tombak keberhasilan pengembangan pariwisata adalah infrastruktur pariwisata. Infrastruktur meliputi jalan, transportasi, akomodasi, jaringan komunikasi, fasilitas pendukung seperti tempat parkir, toilet, serta kondisi fisik objek wisata itu sendiri. Sebagai contoh, penelitian di Provinsi Bali menemukan bahwa pembangunan infrastruktur transportasi termasuk konektivitas, keselamatan, keamanan, dan layanan transportasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kunjungan wisatawan.¹

Kabupaten Padang Lawas adalah salah satu kabupaten yang ada di Provinsi Sumatera Utara. Sebagai daerah otonom baru yang dibentuk berdasarkan undang-undang tahun 2007 yang memperluas Kabupaten Tapanuli Selatan, Kabupaten Padang Lawas mencakup luas wilayah 429.999 hektar, berpenduduk 261.011 jiwa, dan terbagi dalam 17 kecamatan, 303 desa, dan 1 kelurahan (BPS Kabupaten Padang Lawas). Kabupaten Padang Lawas memiliki banyak tempat wisata alam, buatan, dan budaya. Seiring dengan perkembangannya, Kabupaten Padang Lawas memanfaatkan sumber daya alam yang ada dengan mengadakan pembangunan di sektor pariwisata. Terdapat setidaknya 16 objek wisata di Kabupaten Padang Lawas, yang terbaik dan paling hits yang dikunjungi diantaranya adalah Aek Siraisan, Aek Milas Paringgonan, Makam Ompu Permata Sapihak, Danau Gayambang, Candi Sipamutung, Air Terjun Sipatabung, Goa Liang Namuap dan lainnya.

Tabel 1. Daftar Destinasi Wisata di Kabupaten Padang Lawas

No.	Tempat Wisata	Kecamatan	Nama Desa	Jenis Wisata
1	Aek Siraisan	Ulu Barumun	Siraisan	Wisata Alam
2	Aek Milas Paringgonan	Ulu Barumun	Paringgonan	Wisata Alam
3	Makam Ompu Permata Sapihak	Barumun Baru	Binabo Julu	Wisata Sejarah
4	Danau Gayambang	Sosa	Ujung Batu	Wisata Alam
5	Candi Sipamutung	Barumun Tengah	Siparau	Wisata Sejarah, Wisata Budaya, Wisata Spiritual
6	Candi Sangkilon	Lubuk Barumun	Sangkilon	Wisata Sejarah, Wisata Budaya, Wisata Spiritual
7	Air Terjun Sipatabung	Batang Lubu Sutam	Botung	Wisata Alam
8	Air Terjun Aek Sialang	Sosopan	Aek Bargot	Wisata Alam
9	Goa Liang Namuap	Ulu Sosa	Parapat	Wisata Alam

(Disporapar Kab. Padang Lawas : Draft Perbup Tahun 2024)

Objek wisata yang menarik bagi penduduk lokal maupun wisatawan mancanegara kerap menjadi tujuan wisata populer bagi keluarga yang ingin bersantai dan menikmati pemandangan indah. Kesan wisatawan terhadap suatu tempat didasarkan pada kenyataan tempat tersebut (hal-hal seperti cuaca, pemandangan alam, keamanan, dan kesehatan) dan informasi yang mereka kumpulkan tentang tempat tersebut dari sumber lain atau imajinasi mereka sendiri. Perkembangan

¹ Efendhi. P, Kadek. S, Anisa. M, Yusime. F, 'Pengaruh Pembangunan Infrastruktur Transportasi Dalam Mendukung Kunjungan Wisatawan Mancanegara Di Provinsi Bali', *Jurnal Teknologi Transportasi dan Logistik*,4(1) (2023), 1-10.

potensi wisata di Kabupaten Padang Lawas berkembang sejak jaman dulu, seiring dengan adanya perkembangan wisata di Kabupaten Padang Lawas. Data kunjungan wisatawan ke objek wisata menurut Data Laporan Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Padang Lawas masih cukup berkembang dimana pada Tahun 2024 jumlah pengunjung mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun sebelumnya, tapi peningkatan ini belum tercapai dengan maksimal, kalau dibandingkan dengan jumlah tempat wisata yang ada di Kabupaten Padang Lawas masih sedikit pengunjungnya.

Tabel 2. Data Kunjungan Wisatawan di Kabupaten Padang Lawas dalam 5 (lima) tahun terakhir

No	Pengunjung	Tahun				
		2020	2021	2022	2023	2024
1	Dewasa	1.100	728	850	1.150	2.750
2	Anak	275	283	350	175	450
Jumlah		1.375	1.011	1.200	1.325	3.200

(Disporapar Kab. Padang Lawas : Laporan Kunjungan Wisatawan)

Berdasarkan laporan Disporapar yang ditampilkan diatas, data kunjungan wisatawan di Kabupaten Padang Lawas yang tersedia hanya mencakup total jumlah pengunjung pertahun dan tidak memuat rincian kunjungan berdasarkan masing-masing objek wisata. Hal ini dikarenakan pencatatan pengunjung dilakukan oleh pihak ketiga selaku pengelola lokasi wisata dan disampaikan kepada dinas dalam bentuk rekapitulasi tahunan. Dalam dokumen tersebut juga dijelaskan bahwa seluruh data kunjungan merupakan pengunjung lokal dan belum terdapat pencatatan wisatawan dari luar daerah. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengembangan sistem pendataan masih perlu ditingkatkan agar jumlah kunjungan dapat dipetakan secara lebih komprehensif per destinasi, sehingga analisis dan perencanaan pengembangan pariwisata dapat dilakukan secara lebih akurat.

Belum tercapainya jumlah pengunjung wisatawan berdasarkan target yang diharapkan, Sebelum intervensi pembangunan infrastruktur dan peningkatan aksesibilitas, kondisi fisik dan layanan pendukung di sejumlah destinasi wisata Kabupaten Padang Lawas relatif terbatas, banyak jalan menuju objek wisata dalam kondisi kurang memadai, fasilitas pendukung seperti tempat parkir, toilet, dan informasi wisata minim, serta ketersediaan moda transportasi umum yang terbatas. Kondisi ini berkontribusi pada waktu tempuh yang panjang, biaya perjalanan relatif tinggi, dan persepsi kenyamanan yang rendah sehingga jumlah kunjungan wisatawan tercatat stagnan atau rendah.²

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola destinasi dan Ketua kelompok sadar wisata bahwa pengembangan pariwisata di Kabupaten Padang Lawas sangat ditentukan oleh tiga dimensi pokok, yaitu infrastruktur, aksesibilitas, dan kualitas pengalaman wisatawan. Infrastruktur yang belum memadai menimbulkan persepsi biaya perjalanan yang tinggi sehingga menurunkan minat kunjungan, sedangkan aksesibilitas yang terbatas menghambat mobilitas dan mengurangi daya tarik destinasi. Selain itu, dari data yang ditemukan bahwa kelemahan dalam pencatatan kunjungan mencerminkan rendahnya profesionalitas pengelolaan, yang berdampak

² Rasyid. H, Mukti. T, Didin. M, 'The Influence of Community Participation and Organizational Culture on Tourism Development in Padang Lawas Regency', Jurnal TOFEDU, 4(1), (2025), 357-358.

pada rendahnya validitas data dan lemahnya perencanaan kebijakan. Dalam wawancara juga menghasilkan teori bahwa partisipasi masyarakat merupakan elemen kunci dalam keberhasilan destinasi, karena kualitas layanan dan kebersihan sangat memengaruhi tingkat kepuasan wisatawan. Pada akhirnya, kepuasan wisatawan muncul sebagai variabel moderasi yang memperkuat atau memperlemah pengaruh infrastruktur dan aksesibilitas terhadap minat kunjungan, sehingga pembangunan fisik dan sosial harus berjalan secara simultan untuk menghasilkan dampak positif yang signifikan.

Setelah dilakukan pembenahan infrastruktur misalnya perbaikan kualitas jalan, penambahan fasilitas pendukung, dan peningkatan jaringan komunikasi terjadi perubahan fungsional yang cukup nyata: waktu tempuh menjadi lebih cepat, kenyamanan pengunjung meningkat, serta fasilitas pendukung lebih memadai. Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa pembangunan infrastruktur memiliki pengaruh signifikan terhadap kunjungan wisatawan.

Perubahan aksesibilitas tidak hanya mencakup aspek fisik seperti kualitas jalan dan ketersediaan transportasi, tetapi juga kelengkapan informasi dan keandalan layanan, misalnya melalui penyediaan rambu, peningkatan akses informasi digital, dan peningkatan frekuensi transportasi lokal. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa aksesibilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Secara ringkas, perbedaan utama sebelum dan sesudah pembangunan dapat diukur melalui indikator kondisi jalan, waktu tempuh, ketersediaan moda transportasi, fasilitas pendukung, informasi digital, serta kepuasan pengunjung.

Penelitian di Kabupaten Karo menunjukkan bahwa pembangunan infrastruktur publik dan sektor pariwisata secara positif berpengaruh minat berkunjung kembali wisatawan. Infrastruktur jalan yang memadai memudahkan akses ke objek wisata, sehingga meningkatkan minat berkunjung kembali dan efektivitas mobilitas wisatawan.³

Selain infrastruktur, Faktor lainnya yang tidak kalah penting adalah aksesibilitas kemudahan fisik untuk sampai ke objek wisata, waktu tempuh, kondisi transportasi, dan kemudahan akses antar ruang. Penelitian-penelitian terbaru menunjukkan bahwa aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Contohnya studi di Pulau Karampuang, Sulawesi Barat, menemukan bahwa aksesibilitas memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan, selain daya tarik dan fasilitas wisata.⁴

Aksesibilitas tidak hanya soal fisik dari infrastruktur jalan dan transportasi, tetapi juga soal kecepatan, kehandalan, dan kemudahan akses menuju objek wisata. Misalnya, promosi rute-rute perjalanan domestic dianggap sebagai salah satu faktor signifikan mendorong kenaikan kunjungan wisatawan.

Meski demikian, bukan berarti infrastruktur dan aksesibilitas yang baik secara otomatis menghasilkan minat berkunjung kembali wisatawan yang besar. Kepuasan wisatawan perlu diperhitungkan sebagai variabel yang dapat memperkuat (atau memoderasi) hubungan antara infrastruktur/aksesibilitas dengan minat berkunjung kembali wisatawan. Penelitian di Yogyakarta mengenai citra destinasi dan

³ Juni A, 'Pengaruh Pembangunan Infrastruktur Publik Dan Sektor Pariwisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Kabupaten Karo Sumatera Utara', *Journal Of Social Science Research*, 3(2), (2023), 7-10

⁴ Ma'ruf. A, Mashur. R, Muhammad. H, 'Pengaruh Daya Tarik, Aksesibilitas Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Berkunjung Ke Pulau Karampuang Di Mamuju Sulawesi Barat', *SJM: Sparkling Journal of Management*. 1(3), (2023), 336-350

aksesibilitas menunjukkan bahwa wisatawan yang puas cenderung memiliki niat kunjungan ulang yang lebih tinggi, dan kepuasan mereka memediasi beberapa hubungan antara atribut destinasi dengan perilaku kunjungan ulang wisatawan.⁵

Wisatawan yang puas dengan fasilitas, layanan, dan pengalaman berwisata cenderung melakukan kunjungan ulang serta merekomendasikan destinasi tersebut kepada orang lain. Penelitian lokal di berbagai daerah menunjukkan bahwa kepuasan sering kali menjadi variabel yang memoderasi pengaruh infrastruktur dan aksesibilitas terhadap minat berkunjung kembali wisatawan.

Pemerintah daerah juga memegang peran sebagai penggerak utama dalam penyediaan anggaran dan pembentukan kebijakan strategis. Dengan adanya dukungan kebijakan yang tepat, perbaikan infrastruktur dapat dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan. Kebijakan yang bersifat intervensi langsung dalam pengembangan infrastruktur, seperti perbaikan akses jalan, penyediaan fasilitas pendukung, dan peningkatan kualitas layanan publik, diharapkan dapat memacu peningkatan minat berkunjung kembali wisatawan serta mendongkrak kontribusi sektor pariwisata terhadap pendapatan daerah.⁶

Kabupaten Padang Lawas memiliki potensi wisata alam dan budaya cukup besar, namun belum banyak penelitian yang mengevaluasi secara empiris bagaimana infrastruktur dan aksesibilitas secara langsung mempengaruhi minat berkunjung kembali wisatawan, juga peran kepuasan sebagai variabel yang memoderasi hubungan tersebut. Keterbatasan data, terutama mengenai kondisi jalan wisata, transportasi lokal, akomodasi, fasilitas pendukung, dan persepsi wisatawan, membuat perlu adanya penelitian mendalam agar rekomendasi kebijakan dapat disusun berdasarkan bukti yang kuat.

Penting dilakukan penelitian mengenai Pengaruh Pembangunan Infrastruktur dan Aksesibilitas terhadap Minat Berkunjung kembali Wisatawan di Kabupaten Padang Lawas dengan Kepuasan sebagai Variabel Moderating. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai faktor-faktor yang mendorong peningkatan minat berkunjung kembali wisatawan sekaligus menjadi dasar bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan pembangunan pariwisata yang lebih tepat sasaran.

2. Kajian Pustaka

Pembangunan Infrastruktur

Infrastruktur adalah sistem fisik yang dimanfaatkan oleh masyarakat dalam menunjang kegiatan sehari-hari, seperti jalan raya, jaringan listrik, jaringan air dan sistem transportasi. Infrastruktur memiliki beberapa karakteristik dasar. Pertama, infrastruktur sebagai sumber dayayang dibagi oleh masyarakat. Kedua, infrastruktur menawarkan kemampuan untuk menghubungkan manusia dan sumber daya di tempat-tempat yang berbeda. Ketiga, infrastruktur memiliki manfaat publik yang tinggi dan memberikan manfaat kepada banyak orang.⁷

⁵ Ari. A, Siti. W, Ika. P, Vely. R, Peran Citra Destinasi, Aksesibilitas, Dan Kepuasan Wisatawan Dalam Meningkatkan Niat Kunjungan Ulang Wisatawan Ke Yogyakarta, *Jurnal Bisnis dan Manajemen* 5(1) (2025), 44–45.

⁶ Kurniawan, A. (2022). Evaluasi Pengembangan Infrastruktur Pariwisata Alam dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatawan di Sumatera Utara. *Jurnal Ekonomi Pariwisata*, 6, 75–90.

⁷ Muhammad Fitri Rahmadana, *Ekonomi Regional Dan Perkotaan*, 1st ed. (Sumedang: CV. Mega Press Nusantara, 2023).

Pembangunan infrastruktur merupakan proses penyediaan, pengembangan, dan peningkatan fasilitas fisik maupun nonfisik yang berfungsi mendukung aktivitas ekonomi, sosial, dan pelayanan publik dalam suatu wilayah. Infrastruktur mencakup berbagai sarana seperti jalan raya, jembatan, pelabuhan, bandar udara, jaringan listrik, telekomunikasi, sistem irigasi, hingga infrastruktur digital. Dalam perspektif pembangunan ekonomi, infrastruktur dipandang sebagai modal publik (*public capital*) yang memungkinkan berlangsungnya aktivitas produksi, distribusi, dan konsumsi secara lebih efisien. Infrastruktur yang memadai dapat menurunkan biaya transaksi dan meningkatkan produktivitas berbagai sektor ekonomi.⁸

Kualitas Aksesibilitas

Kualitas aksesibilitas merupakan tingkat kemudahan yang dirasakan oleh wisatawan dalam mencapai, memasuki, dan berpindah di dalam suatu destinasi wisata. Aksesibilitas tidak hanya berkaitan dengan keberadaan sarana transportasi, tetapi juga mencakup kualitas infrastruktur, keterjangkauan biaya, kenyamanan perjalanan, serta kemudahan memperoleh informasi mengenai rute dan moda transportasi yang tersedia. Aksesibilitas menjadi salah satu komponen utama yang menentukan daya tarik suatu destinasi karena memengaruhi keputusan wisatawan dalam memilih dan mengunjungi suatu objek wisata.⁹

Kualitas aksesibilitas yang baik ditandai dengan tersedianya jaringan transportasi yang memadai, seperti jalan raya yang berkualitas, transportasi umum yang mudah diakses, pelabuhan, bandar udara, serta fasilitas pendukung lainnya yang memungkinkan wisatawan melakukan perjalanan dengan aman dan nyaman. Selain itu, kualitas aksesibilitas juga dipengaruhi oleh tingkat konektivitas antarwilayah yang dapat mempercepat mobilitas wisatawan dari daerah asal menuju destinasi wisata. Semakin baik kualitas aksesibilitas suatu destinasi, semakin besar peluang destinasi tersebut untuk menarik kunjungan wisatawan karena waktu, biaya, dan tenaga yang diperlukan untuk mencapai lokasi menjadi lebih efisien.¹⁰

Minat Berkunjung Kembali Wisatawan

Minat berkunjung kembali (*revisit intention*) merupakan konsep yang diadaptasi dari minat pembelian ulang (*repurchase intention*) dalam bidang pemasaran. Konsep ini mengacu pada keinginan atau kecenderungan seseorang untuk kembali mengunjungi suatu destinasi wisata yang pernah dikunjungi sebelumnya. Minat tersebut muncul sebagai bentuk respon positif wisatawan setelah memperoleh pengalaman selama berkunjung.¹¹ Keinginan untuk melakukan kunjungan ulang dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas fasilitas yang tersedia, penyelenggaraan kegiatan atau atraksi wisata yang menarik, kemudahan akses

⁸ Xin Du, Hengming Zhang, and Yawen Han, "How Does New Infrastructure Investment Affect Economic Growth Quality? Empirical Evidence from China," *Sustainability (Switzerland)* 14, no. 6 (2022), doi.org/10.3390/su14063511.

⁹ Basworo Ardi Pramono, Dian Deliana, and Agus Muriawan Putra, *Manajemen Destinasi Pariwisata: Konsep, Komponen Dan Pengembangan*, 1st ed. (Yogyakarta: PT. Star Digital Publishing, 2025).

¹⁰ ³³Dony Andrasmo, *Destinasi Hijau: Potensi Pariwisata Berwawasan Lingkungan* (Sleman: CV. Budi Utama, 2023)

¹¹ Fakhri Baghirov, Zehra Bozbay, and Ye Zhang, "Individual Factors Impacting Tourist Satisfaction and Revisit Intention in Slow Tourism Cities: An Extended Model," *International Journal of Tourism Cities*, ahead of print, 2023, doi.org/10.1108/IJTC-05-2023-0094.

informasi, serta pengalaman wisata yang memberikan kesan positif bagi pengunjung.¹²

Minat berkunjung kembali juga dapat diartikan sebagai dorongan individu untuk melakukan kunjungan ulang ke suatu destinasi yang dianggap mampu memberikan manfaat, kepuasan, dan pengalaman yang menyenangkan.¹³ Keputusan wisatawan untuk kembali berkunjung tidak hanya didasarkan pada pengalaman pribadi selama berada di destinasi, tetapi juga dipengaruhi oleh informasi yang diperoleh dari media massa, media sosial, maupun rekomendasi dari teman dan keluarga. Semakin positif persepsi yang terbentuk terhadap suatu destinasi, semakin besar kemungkinan wisatawan memiliki niat untuk melakukan kunjungan kembali.¹⁴

Kepuasan Wisatawan

Kepuasan wisatawan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu destinasi wisata dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengunjung. Kepuasan wisatawan dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah wisatawan membandingkan antara harapan sebelum melakukan kunjungan dengan pengalaman yang diperoleh selama menikmati destinasi wisata. Apabila pengalaman yang dirasakan sesuai atau melebihi harapan, maka wisatawan akan merasa puas. Sebaliknya, apabila pengalaman yang diperoleh berada di bawah harapan, maka wisatawan cenderung merasa tidak puas.¹⁵

Kepuasan wisatawan tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas daya tarik wisata, tetapi juga oleh berbagai faktor pendukung seperti kualitas pelayanan, fasilitas, aksesibilitas, kebersihan lingkungan, keamanan, harga, serta pengalaman yang diperoleh selama berwisata. Kepuasan wisatawan merupakan hasil evaluasi menyeluruh terhadap seluruh aspek yang dirasakan selama perjalanan wisata. Pengelola destinasi perlu memperhatikan berbagai elemen yang dapat meningkatkan kualitas pengalaman wisatawan agar tingkat kepuasan yang dihasilkan semakin tinggi.¹⁶

3. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif untuk menganalisis pengaruh pembangunan infrastruktur terhadap kunjungan wisatawan di Kabupaten Padang Lawas, yang dilaksanakan pada berbagai destinasi wisata di beberapa kecamatan dengan periode pengumpulan data melalui survei, wawancara, dan observasi dari Desember 2025 hingga April 2026. Populasi penelitian mencakup wisatawan, pemerintah, dan pengelola pariwisata dengan jumlah 3.200 pengunjung berdasarkan data BPS tahun 2025, sedangkan sampel ditentukan menggunakan teknik purposive sampling dengan rumus Slovin sehingga diperoleh

¹² Tang et al., "The Effects of Motivation, Destination Image and Satisfaction on Rural Tourism Tourists' Willingness to Revisit."

¹³ Emil Salim, Hapzi Ali, and Yulasmi, *Optimalisasi Mengunjungi Destinasi Wisata*, 1st ed. (Padang: CV. Gita Lentera, 2023).

¹⁴ Xu Ting, Choong Weng Wai, and Li Ting, "Rural Perception on Tourists"

¹⁵ Ligang Liu, Yang Zhou, and Xiao Sun, "The Impact of the Wellness Tourism Experience on Tourist Well-Being: The Mediating Role of Tourist Satisfaction," *Sustainability (Switzerland)* 15, no. 3 (2023), doi.org/10.3390/su15031872.

¹⁶ Weng Marc Lim, K. Mohamed Jasim, and Madhumita Das, "Augmented and Virtual Reality in Hotels: Impact on Tourist Satisfaction and Intention to Stay and Return," *International Journal of Hospitality Management* 116 (2024), doi.org/10.1016/j.ijhm.2023.103631.

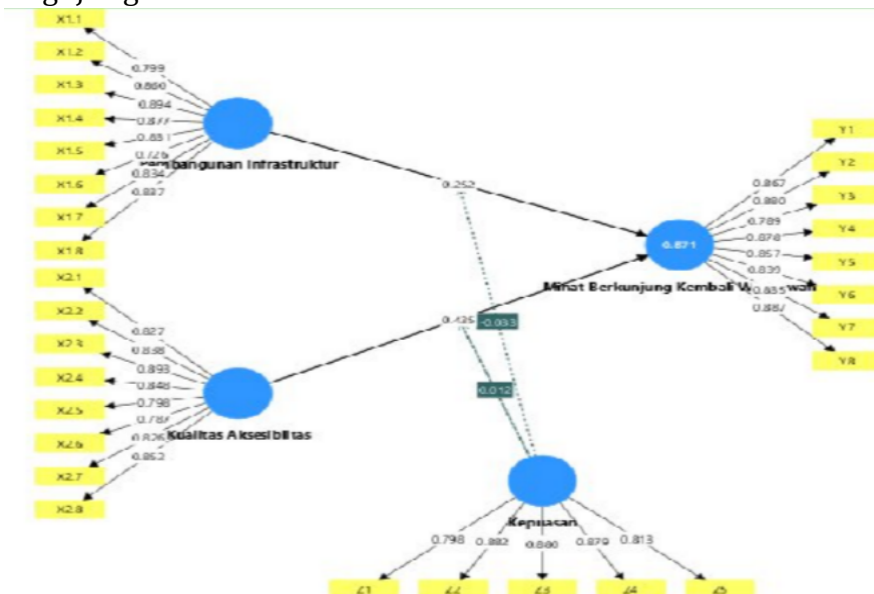
minimal 97 responden yang memenuhi kriteria tertentu. Data yang digunakan terdiri dari data primer (kuesioner, observasi, dan wawancara) serta data sekunder (buku dan jurnal), dengan instrumen utama berupa kuesioner skala Likert lima poin yang mengukur variabel pembangunan infrastruktur, kualitas aksesibilitas, kepuasan wisatawan, dan minat berkunjung kembali. Teknik analisis data menggunakan SEM-PLS yang memungkinkan pengujian hubungan antarvariabel secara komprehensif tanpa mensyaratkan normalitas data, sehingga hasil penelitian diharapkan mampu menjelaskan secara empiris pengaruh infrastruktur terhadap perilaku kunjungan wisatawan.

4. Hasil Dan Pembahasan

Analisis SEM-PLS

Structural Equation Modelling (SEM) merupakan salah satu metode analisis yang digunakan untuk mengatasi kelemahan pada metode regresi. Dalam literatur metode penelitian, SEM dibedakan menjadi dua pendekatan, yaitu *Covariance Based SEM* (CB-SEM) dan *Variance Based SEM* atau *Partial Least Square* (PLS). Pada penelitian ini digunakan pendekatan Partial Least Square (PLS). PLS menggunakan metode bootstrapping atau penggandaan secara acak, sehingga asumsi normalitas data tidak menjadi kendala.¹⁷

Selain itu, PLS juga tidak mensyaratkan jumlah sampel minimum yang besar. Tujuan penggunaan PLS adalah untuk melakukan prediksi hubungan antar konstruk laten. PLS termasuk metode nonparametrik dan bersifat distribution free, sehingga dapat digunakan pada data dengan berbagai skala pengukuran. Oleh karena itu, pendekatan ini dipandang sesuai untuk penelitian ini.¹⁸ Analisis PLS-SEM pada SmartPLS akan dilakukan dalam tahap: (A) Analisis Model Pengukuran (Outer Model) dan (B) Analisis Model Struktural (Inner Model). Setelah itu dilakukan Bootstrapping untuk menguji signifikansi koefisien dan analisis moderasi.



¹⁷ Joseph F. Hair Jr. et al., *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, 2nd ed. (Thousand Oaks: SAGE Publications, 2017), hlm. 3.

¹⁸ Imam Ghazali, *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Squares (PLS)* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2014), hlm. 3.

Gambar 1. Model Pengukuran SEM-PLS**Pengujian Outer Model*****Convergent Validity***

Penilaian *convergent validity* berdasar korelasi antara item *score* yang diestimasi dengan *software* PLS. Ukuran refleksif individual dikatakan tinggi jika terkorelasi lebih dari $> 0,70$ dengan konstruk yang diukur. Dalam penelitian ini akan digunakan batas *loading factor* sebesar 0,70 dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 3. *Outer Loadings*

	X1	X2	Y	Z	Z x X2	Z x X1
X1.1	0.799					
X1.2	0.860					
X1.3	0.894					
X1.4	0.877					
X1.5	0.831					
X1.6	0.726					
X1.7	0.834					
X1.8	0.837					
X2.1		0.827				
X2.2		0.838				
X2.3		0.893				
X2.4		0.848				
X2.5		0.798				
X2.6		0.787				
X2.7		0.826				
X2.8		0.852				
Y1			0.867			
Y2			0.880			
Y3			0.789			
Y4			0.878			
Y5			0.857			
Y6			0.839			
Y7			0.835			
Y8			0.887			
Z1				0.798		
Z2				0.882		
Z3				0.880		
Z4				0.879		
Z5				0.813		
Z x X1						1.000
Z x X2					1.000	

Sumber : Pengolahan data dengan *SmartLS* 4, 2026

Hasil Pengolahan dengan menggunakan *SmartPLS* dapat dilihat pada tabel diatas. Nilai korelasi antara konstruk dengan variabel telah memenuhi *convergen validity* karena memiliki nilai *loading factor* $> 0,70$ kesimpulannya konstruk untuk semua variabel bisa digunakan untuk uji hipotesis.

Discriminant Validity

Discriminant validity suatu model dianggap baik jika setiap nilai loading dari setiap indikator dari sebuah variabel laten memiliki nilai loading yang paling besar dengan nilai loading lain terhadap variabel laten lainnya.

Tabel 4. Nilai *discriminant validity*

	X1	X2	Y	Z
X1	0.834			
X2	0.902	0.834		
Y	0.889	0.900	0.855	

Sumber: Pengolahan data dengan SmartPLS 4, 2026

Berdasarkan tabel diketahui nilai *loading factor* untuk indikator dari variabel laten memiliki nilai *loading factor* lebih besar 0,7. Artinya variabel laten memiliki *discriminant validity* yang baik.

Mengevaluasi Reliability dan Avarage Variance Extracted (AVE)

Kriteria Validity dan reliabilitas juga dapat dilihat dari nilai reliabilitas suatu konstruk dan nilai *Avarage Variance Extracted* (AVE) dari masing-masing konstruk. Konstruk dikatakan memiliki reliabilitas yang tinggi jika nilainya 0,70 dan AVEnya berada diatas 0,50. Pada dibawah akan disajikan nilai reliabilitas dan AVE untuk seluruh variabel.

Tabel 5. Composite Reliability dan AVE

	Cronbach's alpha	Keandalan komposit (rho_a)	Keandalan komposit (rho_c)	Rata-rata varians diekstraksi (AVE)
X1	0.937	0.940	0.948	0.695
X2	0.937	0.939	0.948	0.696
Y	0.947	0.948	0.956	0.730
Z	0.904	0.906	0.929	0.724

Sumber : Pengolahan data dengan SmartPLS, 2026

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa semua konstruk memenuhi criteria reliable, hak ini ditunjukkan dengan nilai alpha cronbach >0,70, composite reliability > 0,70 dan AVE >0,50. Sebagaimana kriteria yang direkomendasikan.

Pengujian Inner Model

Model Struktural atau Inner model dievaluasi dengan melihat persentase varian yang dijelaskan, yaitu dengan melihat R^2 untuk konstruk laten dependen dengan menggunakan ukuran-ukuran *stone-geisser Q-Square* test dan juga melihat keofisien jalur strukturalnya.

Tabel 6. Nilai R-Square

	R-square	Adjusted R-square
Y	0.871	0.864

Sumber : Pengolahan data dengan SmartPLS, 2026

Penelitian ini menggunakan nilai R-Square untuk model variabel Minat Berkunjung Kembali Wisatawan yang dipengaruhi Oleh Pembangunan Infrastruktur dan Kualitas Aksesibilitas diperoleh sebesar 0,864. Hasil ini menunjukkan bahwa 86,4% variabel kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh Pembangunan Infrastruktur dan Kualitas Aksesibilitas.

Bootstrapping (Uji Signifikan)

Untuk menguji signifikansi jalur (path coefficients) antar variabel laten, digunakan prosedur bootstrapping. Karena PLS-SEM tidak mengasumsikan normalitas data, tes signifikan dilakukan secara nonparametric. Proses bootstrap secara acak menarik sampel dengan penggantian (umumnya ≥ 5.000 sampel ulang) untuk menghasilkan estimasi standard error dan t-statistic. Koefisien jalur dianggap signifikan jika nilai t hitung melebihi nilai kritis (misalnya $t > 1,96$ pada signifikansi 5%). Dokumentasi SmartPLS menyatakan bahwa bootstrap digunakan untuk menguji signifikansi nilai koefisien jalur dalam PLS SEM¹⁹. Hasil Output untuk pengujian model structural dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7. Path Coefficients

	Rata-rata sampel (M)	Standar deviasi (STDEV)	T statistik (O/STDEV)	Nilai P (P values)
X1 -> Y	0.249	0.174	1.446	0.148
X2 -> Y	0.432	0.188	2.316	0.021
Z -> Y	0.278	0.094	2.930	0.003
Z x X1 -> Y	-0.068	0.134	0.245	0.807
Z x X2 -> Y	0.042	0.123	0.096	0.924

Sumber : Pengolahan data dengan *SmartPLS 4*, 2026

Pada taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$), pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat nilai p-values. Jika $p < 0,05$, maka pengaruhnya signifikan. Jika $p > 0,05$, maka tidak signifikan.

Berdasarkan tabel Path Coefficients, hasilnya adalah:

1. $X1 \rightarrow Y$ memiliki nilai $p = 0,148$. Karena lebih besar dari 0,05, maka $X1$ tidak berpengaruh signifikan terhadap Y . Koefisiennya memang positif (0,249), tetapi pengaruhnya belum terbukti secara statistik. Jadi hipotesis ditolak.
2. $X2 \rightarrow Y$ memiliki nilai $p = 0,021$. Karena lebih kecil dari 0,05, maka $X2$ berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y . Dengan demikian, hipotesis diterima.
3. $Z \rightarrow Y$ memiliki nilai $p = 0,003$. Karena lebih kecil dari 0,05, maka Z berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y . Jadi hipotesis diterima.
4. $Z \times X1 \rightarrow Y$ memiliki nilai $p = 0,807$. Karena lebih besar dari 0,05, maka kepuasan wisatawan tidak mampu memoderasi pengaruh $X1$ terhadap Y . Jadi hipotesis ditolak.
5. $Z \times X2 \rightarrow Y$ memiliki nilai $p = 0,924$. Karena lebih besar dari 0,05, maka kepuasan wisatawan tidak mampu memoderasi pengaruh $X2$ terhadap Y . Jadi hipotesis ditolak.

¹⁹ Shmueli, G., Sarstedt, M., Henseler, J., & Becker, J.-M. (2019). Predictive model assessment in PLS-SEM: Guidelines for using PLS predict. *European Journal of Marketing*, 53(11), 2340–2347.

5. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa pembangunan infrastruktur pariwisata tidak berpengaruh signifikan terhadap minat berkunjung kembali wisatawan di Kabupaten Padang Lawas. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan dan pengembangan infrastruktur yang ada belum sepenuhnya mampu mendorong wisatawan untuk melakukan kunjungan ulang, sehingga diperlukan peningkatan kualitas dan pemanfaatan infrastruktur yang lebih optimal. Sebaliknya, kualitas aksesibilitas terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali wisatawan. Temuan ini mengindikasikan bahwa kemudahan akses, kondisi jalan, serta ketersediaan sarana transportasi menjadi faktor penting yang dipertimbangkan wisatawan dalam menentukan keputusan untuk kembali berkunjung.

Selain itu, kepuasan wisatawan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali. Hal ini menegaskan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan wisatawan terhadap pengalaman berwisata, maka semakin besar kemungkinan wisatawan tersebut untuk melakukan kunjungan ulang di masa yang akan datang. Namun demikian, kepuasan wisatawan tidak mampu memoderasi hubungan antara pembangunan infrastruktur pariwisata dan kualitas aksesibilitas terhadap minat berkunjung kembali. Dengan demikian, pengaruh kedua variabel tersebut terhadap minat berkunjung kembali bersifat langsung dan tidak dipengaruhi oleh tingkat kepuasan wisatawan sebagai variabel moderating.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor aksesibilitas dan kepuasan wisatawan merupakan determinan utama dalam meningkatkan minat berkunjung kembali, sementara pembangunan infrastruktur pariwisata perlu diarahkan agar lebih efektif dalam mendukung pengalaman wisatawan.

6. Daftar Pustaka

- Ady Setiawan, Financial Engineering Pada BUMD Air Minum (Sleman: Deepublish, 2022), hal. 68.
- Al-Ghazali, Al-Mustashfa min 'Ilm al-USul, (Bairut: Dar al-Kutub al-Ilmiyyah, 1993), Hlm.174
- Aula Nurul Ma'rifah, 'Tingkat Literasi Aksesibilitas Wisatawan Domestik Di Indonesia', *Ekodestinasia*, 1.1 (2023), 20–26.
- Aziz, R., & Asrul. Pengantar Sistem dan Perencanaan Transportasi. (Deepublish, 2018).
- Bate Pongsitana, Harmonis Rante, and Tiurlina Siregar, 'Analisis Pengaruh Infrastruktur Pada Wisata Alam Negeri Di Atas Awan Kabupaten Toraja Utara', *Jurnal ELIPS (Ekonomi, Lingkungan, Infrastruktur, Pengembangan Wilayah, Dan Sosial Budaya)*, Vol. 4 No. 1. 2021.
- Battour, M. & Ismail, M. N., "Halal Tourism: Concepts, Practices, Challenges and Future," *Tourism Management Perspectives*, Vol. 19, (2016), hlm. 150–154.
- Dinda Ayu Sekarini. (2024). Peran Pemerintah Daerah dalam Pengembangan Desa Wisata: Studi Kasus pada Desa Wisata Ketapan rame, Kabupaten Mojokerto
- Dusuki, A. W. (2024). Maqasid al-Shari'ah, Maslahah, and Corporate Social Responsibility. *AJIS (Asian Journal of Islamic Studies)*, 10(2), 123-140.
- Fajar Susilowati, *Pengujian Statistik Dengan SPSS* (Jakarta: Pustaka Rumah Cinta, 2020)
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) (3rd ed.). Sage Publications.

- Hasyim, M., & Siregar, F. (2022). Analisis Pengaruh Infrastruktur Pariwisata terhadap Peningkatan Jumlah Wisatawan. *Jurnal Pariwisata Terapan*, 5(2), 112–130
- Huang, S., & Hsu, C. H. C. (2009). Effects of travel motivation, past experience, perceived constraint, and attitude on revisit intention. *Journal of Travel Research*, 48(1), 29–44.
- Imam Bukhori, Shahih al-Bukhori, kitab al-Imam, Hadis No.1
- Karakan, H. I., & Birdir, K. (2023). The effect of destination image, perceived value, and tourist satisfaction on revisit intention: Evidence from halal tourism destinations. *Journal of Islamic Marketing*, 14(6), 1421–1439.
- Kementerian Agama Republik Indonesia, Al-Qur'an dan Terjemahnya, (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019).
- Kodoatie, R. J. Manajemen Infrastruktur dan Lingkungan. (Yogyakarta: ANDI, 2020).
- Komaladewi, R., & dkk. (2021). Halal friendly attribute of Muslim travellers toward a non Muslim destination. *At-Tadbir Jurnal Ilmiah Manajeme*, 5 (1). 4-6.
- Kotler, P., Bowen, J., & Makens, J. *Marketing for Hospitality and Tourism*. 8th Edition. (New York: Pearson, 2021).
- Kurniawan, A. (2022). Evaluasi Pengembangan Infrastruktur Pariwisata Alam dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatawan di Sumatera Utara. *Jurnal Ekonomi Pariwisata*, 6, 75–90.
- Ma'ruf. A, Mashur. R, Muhammad. H, 'Pengaruh Daya Tarik, Aksebilitas Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Berkunjung Ke Pulau Karampuang Di Mamuju Sulawesi Barat', *SJM: Sparkling Journal of Management*, 1(3), (2023), 336–350.
- Masditou, M., Hidayat, A., & Fauzi, R. (2023). Preferensi wisatawan Muslim terhadap destinasi wisata halal. *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, 13(1), 65–78.
- Mochammad Ronaldy Aji Saputra, Fitria Idham Chalid, and Heri Budianto, *Metode Ilmiah dan Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Kepustakaan (Bahan Ajar Madrasah Riset)* (Sidoarjo: Nizamia Learning Center, 2023), hal. 85.
- Molli Wahyuni, *Statistik Deskriptif untuk Penelitian Olah Data Manual dan SPSS Versi 25* (Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani).
- Muhammad Hirsan Hanafi, Pengaruh Aksesibilitas Dan Fasilitas Terhadap Minat Wisatawan Berkunjung Kembali Ke Geosite Hutaginjang, *Journal Of Social Science Research* (2023).
- Nanda E, Dadang K, Eny W. Pengaruh Promosi, Fasilitas, Aksesibilitas, Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Berkunjung (Studi Pada Objek Wisata Banyuurip Mangrove Center Gresik). *JIAGABI*. 13,(2), 2024
- Nasution, M. S., et al. (2020). Pengembangan Wisata Halal untuk Kesejahteraan Masyarakat. *Istinbáth: Jurnal Hukum dan Ekonomi Islam*, 19(2), 336–340.
- Nita. S, Ridwansyah, Yulistia. D, 'PENGARUH ATTRACTION DAN AKSESIBILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DALAM PERSPEKTIF BISNIS ISLAM (Studi Pada Wisatawan Temiangan Hill Lampung Barat)', *Dalam Jurnal Managemen dan Bisnis*, 2(6) (2025), 389–392.
- Nugroho, R. Manajemen Pembangunan. (Jakarta: Prenada Media, 2021).
- Prasetyo, P. E., & Sutopo, W. *Infrastructure Development and Regional Competitiveness. Regional Studies Journal*, (2021).

- Putra, B. A., & Sembiring, R. (2023). Pengembangan Infrastruktur Pariwisata Alam di Kabupaten Padang Lawas: Analisis Kinerja dan Dampaknya terhadap Kunjungan Wisatawan. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 7(1), 45–60
- Riadi, M. (2023). Minat kunjung ulang wisatawan dalam pengembangan destinasi pariwisata. *Jurnal Pariwisata Nusantara*, 5(2), 120–135.
- Rosyadi, S. *Perencanaan Pembangunan Wilayah dan Infrastruktur*. (Yogyakarta: Deepublish, 2022).
- Sari, M., & Permana, Z. A. (2022). Dampak Pengembangan Infrastruktur Terhadap Minat Kunjungan Wisatawan: Studi Kasus di Kabupaten Padang Lawas. *Jurnal Manajemen Pariwisata*, 8(3), 112–128
- Saputra, M.R.A. *Metode Ilmiah dan Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Kepustakaan*. (Sidoarjo: Nizamia Learning Center, 2023)
- Sukarni. sari, *The Role of Service Quality in Increasing Tourist Satisfaction: A Case Study at Taman Mini Indonesia Indah Jakarta*, (2021), hlm 22,
- Supriyanto, B, *Kualitas aksesibilitas, kepuasan wisatawan, dan minat kunjungan ulang*. *Jurnal ekonomi dan bisnis pariwisata*, 6(3), (2022), 100-112
- Setiawan, A. *Financial Engineering pada BUMD Air Minum*. (Sleman: Deepublish. 2022)
- Sri Wahyuni, *Kinerja Sharia Conformity and Profitability Index Dan Faktor Determinan* (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020), hal 79.
- Yarsasi, S., Tahyudin, I., & Hariguna, T. (2025). Analisis validitas dan reliabilitas kuesioner dengan metode Partial Least Squares (PLS-SEM) pada aplikasi SmartPLS. *Jurnal Pendidikan dan Teknologi Indonesia*, 5(7).
- Yoseb B. dkk. *Strategi Promosi Dan Pelayanan Pariwisata Dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung Wisata Di Indonesia*, *Edunomika*, 8(2) (2016), 2-4.
- Yulia. H, Ibrahim. S, Utari. E, 'Tourist Satisfaction as a Bridge Between Memorable Tourism Experience and Revisit Intention : An Empirical Study of Aek', *SYARIKAT : Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 8(1), (2025), 285–286.
- Yuliana, D., & Novita, F. (2023). Strategi Pembangunan Infrastruktur Pariwisata untuk Meningkatkan Daya Tarik Wisatawan di Sumatera Utara. *Prosiding Seminar Nasional Pariwisata 2023*, 134–145.