

Analysis of Tourist Visit Response to Yeh Pulu Relief

Putu Herny Susanti ¹, dan **Gusti Ayu Dessy Sugiharni ²**

^{1,2}Institut Pariwisata dan Bisnis International

^{1,2}Jalan Kecak, No. 12, Gatot Subroto Timur – Bali, 80239

E-mail: herny.susanti@ipb-intl.co.id¹, dessy.sugiharni@ipb-intl.ac.id²

ABSTRACT

Yeh Pulu Relief is one of the leading cultural and historical tourism destinations in Bali. They offer archaeological value and natural beauty. However, this tourism potential has not been optimal. This study aimed to analyze visitors' responses to the experience of visiting Yeh Pulu Relief, including the level of satisfaction, attraction factors, and obstacles. The research was a quantitative approach by distributing questionnaires to 100 domestic and foreign tourist respondents. It used descriptive analysis to interpret the data. The results of the study show that most tourists visit Yeh Pulu Relief for their interest in culture and history (60%), 30% for Recreation or Photography, while 10% come from recommendations or desire to explore unique destinations. The level of visitor satisfaction is high (85%), with aspects of cultural value and site authenticity being the determining factors. However, several respondents highlighted the limitations of supporting facilities such as toilets, rest areas, and inadequate information. Most tourists are satisfied with the uniqueness, natural atmosphere, and historical value. However, several aspects, such as supporting facilities, access to information, and promotion, are considered for improvement. Tourists also provide suggestions for improvement, including the addition of tour guides, increasing cleanliness, and developing infrastructure. Yeh Pulu Relief has potential as a cultural tourism destination but requires optimization in management and facilities to improve the quality of visits. These findings can be a reference for managers and local governments in developing sustainable tourism strategies. This study contributes to the development of heritage destination marketing strategies in Bali.

Keywords: *Yeh Pulu Relief, Tourist Response, Tourist Satisfaction, Cultural Destination, Bali Tourism.*

Analisis Respon Kunjungan Wisatawan Relief Yeh Pulu

ABSTRAK

Relief Yeh Pulu merupakan salah satu destinasi wisata budaya dan sejarah unggulan di Bali yang menawarkan nilai arkeologis dan keindahan alam. Namun, potensi wisata ini belum sepenuhnya tergarap optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis respons wisatawan terhadap pengalaman berkunjung ke Relief Yeh Pulu, termasuk tingkat kepuasan, faktor daya tarik, serta kendala yang dihadapi. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 100 responden wisatawan domestik dan mancanegara, serta analisis deskriptif untuk menginterpretasikan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar wisatawan mengunjungi Relief Yeh Pulu karena ketertarikan terhadap budaya dan sejarah (60%), 30% untuk Rekreasi & Fotografi, sementara 10% lainnya datang karena rekomendasi atau keinginan menjelajahi destinasi unik. Tingkat kepuasan pengunjung tergolong tinggi (85%) dengan aspek nilai budaya dan keaslian situs menjadi faktor penentu. Namun, beberapa responden menyoroti keterbatasan fasilitas pendukung seperti toilet, area istirahat, dan informasi yang kurang memadai. Sebagian besar wisatawan merasa puas dengan keunikan relief, suasana alam, dan nilai sejarah yang ditawarkan. Namun, beberapa aspek seperti fasilitas pendukung, akses informasi, dan promosi dinilai masih perlu ditingkatkan. Wisatawan juga memberikan saran perbaikan, termasuk penambahan pemandu wisata, peningkatan kebersihan, dan pengembangan infrastruktur. Secara keseluruhan, Relief Yeh Pulu memiliki potensi besar sebagai destinasi wisata budaya, namun memerlukan optimasi dalam manajemen dan fasilitas untuk meningkatkan kualitas kunjungan. Temuan ini dapat menjadi acuan bagi pengelola dan pemerintah setempat dalam mengembangkan strategi pariwisata yang berkelanjutan. Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan strategi pemasaran destinasi heritage di Bali.

Kata Kunci: Relief Yeh Pulu, Respons Wisatawan, Kepuasan Wisatawan, Destinasi Budaya, Pariwisata Bali.

1. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara yang kaya akan warisan budaya dan sejarah, salah satunya adalah peninggalan seni

dan arsitektur kuno yang tersebar di berbagai daerah (Umbas & Sri Rwa Jayantini, 2021). Salah satu situs bersejarah yang memiliki nilai seni tinggi adalah

Relief Yeh Pulu, yang terletak di Desa Bedulu, Gianyar, Bali (Lodra & Swandi, 2022). Relief Yeh Pulu merupakan salah satu peninggalan arkeologis dari masa Kerajaan Majapahit yang menggambarkan kehidupan sehari-hari masyarakat Bali pada masa itu (Kristina et al., 2023). Dengan ukiran yang detail dan narasi visual yang kuat, situs ini tidak hanya menjadi objek penelitian arkeologi tetapi juga berkembang sebagai destinasi wisata budaya (Wayan Kun Adnyana, 2021).

Relief Yeh Pulu adalah sebuah situs pahatan batu yang memiliki panjang sekitar 25 meter dan tinggi 2 meter, diperkirakan dibuat pada abad ke-14 hingga ke-15 Masehi (Kristina et al., 2023). Relief ini menggambarkan berbagai adegan kehidupan sehari-hari, seperti aktivitas berburu, bertani, dan upacara keagamaan, yang memberikan gambaran tentang kebudayaan masyarakat Bali pada masa lampau (Prawirajaya R. & Purwanto, 2021). Nama "Yeh Pulu" sendiri berasal dari bahasa Bali, di mana "Yeh" berarti air dan "Pulu" merujuk pada wadah atau tempat, sehingga secara harfiah dapat diartikan sebagai "tempat air" (Prawirajaya et al., 2023).

Lokasi Relief Yeh Pulu berada di tengah persawahan, memberikan suasana alami dan tenang yang berbeda dengan destinasi wisata Bali lainnya yang lebih ramai. Sebagai sebuah destinasi wisata budaya, Relief Yeh Pulu sebenarnya memiliki beberapa keunggulan. Relief Yeh Pulu adalah salah satu bukti peninggalan peradaban Bali Kuno yang masih terpelihara. Keberadaannya memberikan gambaran autentik tentang kehidupan sosial masyarakat pada masa itu, sehingga memiliki daya tarik bagi wisatawan yang tertarik dengan sejarah dan arkeologi. Relief Yeh Pulu terletak tidak jauh dari destinasi wisata populer seperti Goa Gajah dan Pura Tirta Empul, sehingga sebenarnya dapat diintegrasikan dalam paket wisata budaya di Gianyar. Namun, kurangnya promosi yang masif membuat banyak wisatawan melewatkan situs ini. Berbeda dengan destinasi wisata Bali yang umumnya menawarkan pemandangan alam atau aktivitas spiritual, Relief Yeh Pulu memberikan pengalaman berbeda dengan nuansa sejarah dan seni yang kental (Prawirajaya R. & Purwanto, 2021). Meskipun tidak sepopuler Goa Gajah atau Pura Besakih, situs ini memiliki daya tarik tersendiri bagi wisatawan yang mencari pengalaman wisata budaya yang autentik (Lodra & Swandi, 2022).

Namun, di balik potensinya yang besar, Relief Yeh Pulu juga menghadapi sejumlah tantangan. Banyak wisatawan, baik domestik maupun mancanegara, yang belum mengetahui keberadaan Relief Yeh Pulu. Kurangnya promosi melalui media digital maupun kolaborasi dengan agen perjalanan membuat situs ini kurang terekspos. Akses menuju Relief Yeh Pulu masih sederhana, dengan jalan setapak dan fasilitas pendukung seperti toilet, tempat istirahat, dan pusat informasi yang masih perlu ditingkatkan. Hal ini dapat memengaruhi kenyamanan pengunjung. Saat ini, pengunjung hanya dapat melihat relief tanpa adanya narasi mendalam atau tur pemandu yang memadai. Padahal, dengan penjelasan

yang lebih interaktif (seperti audio guide atau augmented reality), pengalaman wisatawan bisa jauh lebih menarik.

Bali telah lama dikenal sebagai salah satu destinasi wisata terbaik di dunia, dengan daya tarik utama berupa budaya, tradisi, dan keindahan alamnya (Murdana & Widhiastuty, 2023). Pariwisata budaya menjadi salah satu sektor yang terus dikembangkan, mengingat banyaknya peninggalan sejarah, upacara adat, dan kesenian tradisional yang masih dilestarikan (Kartika et al., 2024).

Perkembangan pariwisata di Bali yang sangat pesat telah membawa banyak perubahan, termasuk meningkatnya minat wisatawan terhadap destinasi budaya dan sejarah (Ravalina et al., 2024). Namun, di tengah maraknya destinasi wisata populer seperti Pantai Kuta, Ubud, atau Tanah Lot, Relief Yeh Pulu masih tergolong sebagai destinasi alternatif yang belum sepenuhnya mendapatkan perhatian besar dari wisatawan domestik maupun mancanegara (Utama et al., 2023). Oleh karena itu, penting untuk menganalisis respon wisatawan yang berkunjung ke Relief Yeh Pulu guna memahami persepsi, motivasi, dan kepuasan mereka terhadap pengalaman berkunjung ke situs tersebut.

Analisis respons wisatawan terhadap Relief Yeh Pulu dapat memberikan gambaran mengenai efektivitas pengelolaan situs, potensi pengembangan, dan strategi pemasaran yang lebih baik. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemangku kepentingan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan pelestarian situs. Dengan demikian, diharapkan Relief Yeh Pulu dapat lebih dikenal dan dikunjungi oleh wisatawan, sekaligus menjaga kelestariannya sebagai warisan budaya Bali.

Melalui penelitian ini, akan dikaji lebih mendalam mengenai tanggapan wisatawan terhadap berbagai aspek, seperti fasilitas, interpretasi sejarah, kebersihan, serta nilai edukasi yang ditawarkan oleh Relief Yeh Pulu. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pengembangan pariwisata berbasis budaya yang berkelanjutan.

2. RUANG LINGKUP

2.1. Cakupan permasalahan

Penelitian ini berfokus pada menganalisis respon wisatawan terhadap kunjungan di Relief Yeh Pulu, sebuah situs warisan budaya berbentuk relief kuno yang terletak di Gianyar, Bali. Meskipun memiliki nilai sejarah dan seni yang tinggi, situs ini belum dikelola secara optimal sehingga berpotensi mengurangi minat kunjungan wisatawan. Permasalahan utama yang dibahas dalam penelitian ini meliputi:

1. Faktor Motivasi Kunjungan

Penelitian mengkaji alasan wisatawan mengunjungi Relief Yeh Pulu, apakah didorong oleh ketertarikan pada sejarah, budaya, rekomendasi, atau sekadar eksplorasi destinasi unik. Apakah motivasi ini berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mereka?

2. Tingkat Kepuasan Wisatawan

Dianalisis sejauh mana pengunjung merasa puas dengan pengalaman mereka, mencakup aspek seperti pemanduan lokal, kebersihan, aksesibilitas, dan keaslian situs. Apakah fasilitas yang tersedia sudah memadai atau justru menjadi kendala?

3. Harapan dan Kendala yang Dihadapi Wisatawan

Penelitian mengidentifikasi harapan wisatawan terhadap pengembangan situs, seperti ketersediaan fasilitas pendukung (toilet, area istirahat, informasi multibahasa), serta kendala seperti kurangnya promosi atau infrastruktur yang belum memadai.

4. Dampak Pengalaman Wisata terhadap Minat Berkunjung Kembali

Apakah pengalaman positif atau negatif memengaruhi niat wisatawan untuk merekomendasikan Relief Yeh Pulu kepada orang lain atau kembali berkunjung di masa depan?

5. Strategi Pengembangan Berdasarkan Respon Wisatawan

Bagaimana hasil analisis respon wisatawan dapat menjadi dasar bagi pengelola dan pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pengelolaan destinasi, baik dari segi fasilitas, promosi, maupun pelayanan?

2.2. Batasan-batasan penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa batasan yang perlu diperhatikan untuk memfokuskan lingkup kajian dan memastikan kedalaman analisis:

1. Ruang Lingkup Objek Penelitian

Penelitian hanya berfokus pada Relief Yeh Pulu di Gianyar, Bali, tanpa membandingkan atau mengkaji situs wisata budaya lain di sekitarnya. Analisis dilakukan secara spesifik terhadap karakteristik dan kondisi situs tersebut.

2. Jenis Responden

Responden terbatas pada wisatawan yang pernah berkunjung ke Relief Yeh Pulu dalam kurun waktu 3 bulan terakhir (periode Maret–Mei 2025). Tidak termasuk dalam penelitian ini adalah wisatawan yang belum pernah berkunjung atau hanya mengetahui situs tersebut secara sekunder.

3. Aspek yang Diteliti

Penelitian berfokus pada tiga aspek utama: Motivasi kunjungan (alasan wisatawan memilih Relief Yeh Pulu); Tingkat kepuasan (evaluasi terhadap fasilitas, pelayanan, dan pengalaman); dan Harapan pengembangan (saran wisatawan untuk perbaikan destinasi). Aspek lain seperti dampak ekonomi atau analisis kebijakan tidak termasuk dalam cakupan penelitian.

4. Metode Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui kuesioner dan wawancara terbatas dengan wisatawan. Observasi lapangan hanya dilakukan untuk melengkapi data primer, tanpa pendekatan etnografi mendalam.

5. Waktu Penelitian

Pengumpulan data dilakukan selama 3 bulan (Maret–Mei 2025), sehingga hasil penelitian mungkin tidak mencerminkan fluktuasi kunjungan pada musim liburan atau event tertentu.

6. Variabel Eksternal

Faktor eksternal seperti kondisi politik, bencana alam, atau pandemi yang mungkin memengaruhi kunjungan wisatawan tidak dijadikan bagian dari analisis.

Berdasarkan batasan-batasan tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan analisis yang mendalam namun terarah mengenai respon wisatawan terhadap Relief Yeh Pulu, sekaligus memastikan hasil yang relevan bagi pengembangan destinasi.

2.3. Rencana hasil yang didapatkan

Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan beberapa temuan penting yang bermanfaat bagi pengembangan pariwisata Relief Yeh Pulu.

1. Pemetaan Motivasi Kunjungan Wisatawan

Diharapkan dapat mengidentifikasi faktor-faktor utama yang mendorong wisatawan mengunjungi Relief Yeh Pulu, termasuk ketertarikan terhadap budaya, sejarah, rekomendasi, atau keinginan menjelajahi destinasi unik. Hasil ini akan membantu pengelola memahami segmentasi pasar wisatawan.

2. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengunjung

Penelitian ini diharapkan menghasilkan data kuantitatif dan kualitatif tentang tingkat kepuasan wisatawan terhadap berbagai aspek seperti: Fasilitas dasar (toilet, area istirahat, parkir); Kualitas pemanduan wisata; Kebersihan dan kelestarian situs; Ketersediaan informasi.

3. Identifikasi Potensi Pengembangan

Diharapkan dapat merumuskan rekomendasi konkret untuk pengembangan destinasi berdasarkan: Harapan dan kebutuhan wisatawan; Kelemahan yang perlu diperbaiki; Peluang pengembangan paket wisata terpadu.

4. Akademik

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat: Memperkaya literatur tentang manajemen destinasi wisata budaya; Memberikan model evaluasi respons wisatawan; Menjadi referensi penelitian serupa di masa depan.

5. Rekomendasi Kebijakan

Hasil akhir penelitian diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi: Pemerintah daerah dalam menyusun kebijakan pariwisata; Pengelola situs dalam meningkatkan pelayanan; Stakeholder terkait dalam pengembangan destinasi.

Berdasarkan capaian-capaian tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan Relief Yeh Pulu sebagai destinasi wisata budaya yang berkelanjutan dan kompetitif di Bali.

3. BAHAN DAN METODE

Metode penelitian merupakan kerangka kerja yang digunakan untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasikan data dalam suatu penelitian (Ariawan et al., 2024). Pada penelitian berjudul "Analisis Respon Wisatawan yang Berkunjung ke Relief Yeh Pulu", metode yang digunakan harus mampu mengukur persepsi, motivasi, kepuasan, dan faktor-faktor lain yang memengaruhi pengalaman wisatawan (Winarya Prabawa et al., 2023).

Penelitian ini menggunakan pendekatan campuran (mixed methods), yaitu kombinasi antara metode kuantitatif (survei) dan kualitatif (wawancara mendalam) (Hussein et al., 2025). Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai respon wisatawan terhadap Relief Yeh Pulu. Penelitian ini bersifat deskriptif-analitis, yang memiliki tujuan sebagai berikut (Sugiharni & Suwastika, 2021). Mendeskripsikan karakteristik wisatawan yang berkunjung ke Relief Yeh Pulu (Mayuzumi, 2022). Menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan wisatawan (Jaman et al., 2022). Mengevaluasi potensi pengembangan destinasi berdasarkan respon pengunjung (See & Wong, 2024).

Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengumpulkan data numerik melalui kuesioner tertutup yang disebar kepada wisatawan (Sugiharni, Eka Mahendra, et al., 2022). Data ini akan dianalisis secara statistik untuk mengidentifikasi tren dan pola respon wisatawan. Pendekatan Kualitatif digunakan untuk memperdalam pemahaman melalui wawancara semi-terstruktur dengan pengunjung, pemandu wisata, dan pengelola situs. Pendekatan ini membantu mengungkap insight yang tidak terlihat dari data kuantitatif (Sugiharni, 2023).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wisatawan yang berkunjung ke Relief Yeh Pulu dalam periode penelitian. Teknik Sampling sampling yang digunakan untuk menentukan sample penelitian adalah Convenience Sampling (wisatawan yang bersedia mengisi kuesioner saat berkunjung) (Sugiharni, 2021). Jumlah Sampel: 100 responden didapatkan menggunakan rumus Slovin dengan margin of error 5%. Kriteria Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah a) Wisatawan domestik maupun mancanegara; b) Minimal berusia 17

tahun (agar dapat memberikan tanggapan yang valid); c) Telah mengunjungi Relief Yeh Pulu dan memiliki pengalaman langsung. Pada tahap pengumpulan data kuesioner disusun berdasarkan skala Likert 1-5 (Sangat Tidak Puas – Sangat Puas) dengan variabel penelitiannya sebagai berikut (Divayana et al., 2023).

1. Motivasi Kunjungan (misalnya: ketertarikan sejarah, rekomendasi, eksplorasi destinasi unik).
2. Pengalaman Berkunjung (fasilitas, kebersihan, pemandu wisata, informasi).
3. Kepuasan Wisatawan (kesesuaian harapan dengan kenyataan).
4. Niat Kunjungan Ulang & Rekomendasi (apakah akan kembali atau merekomendasikan ke orang lain).

Pada kegiatan wawancara mendalam untuk mendapatkan data kualitatif narasumber adalah 10 wisatawan, 3 pemandu wisata, dan 2 pengelola situs. Adapun Pertanyaan Terbuka yang digunakan adalah sebagai berikut.

1. "Apa yang membuat Anda memilih mengunjungi Relief Yeh Pulu?"
2. "Bagaimana pendapat Anda tentang fasilitas dan aksesibilitas di sini?"
3. "Apa saran Anda untuk pengembangan destinasi ini?"

Pada saat Observasi Lapangan, pengamatan langsung dilakukan terhadap Kondisi fisik situs (kebersihan, keamanan, kelengkapan fasilitas); Interaksi wisatawan dengan lingkungan sekitar; dan Proses pelayanan oleh pemandu wisata.

Teknik Analisis Data yang digunakan adalah analisis kuantitatif berupa statistik deskriptif (Divayana et al., 2024). Statistik deskriptif digunakan untuk menghitung frekuensi, persentase, mean, dan standar deviasi dari data demografis dan tanggapan wisatawan (Divayana et al., 2021). Analisis kualitatif dilakukan dengan memanfaatkan transkripsi & koding, dimana hasil wawancara ditranskrip dan dikelompokkan berdasarkan tema (Suyasa et al., 2024). Selanjutnya analisis tematik dilakukan untuk mengidentifikasi pola dan tema utama dari tanggapan narasumber (Sugiharni, Ardana, et al., 2022).

4. PEMBAHASAN

Relief Yeh Pulu merupakan salah satu situs warisan budaya di Bali yang memiliki nilai sejarah dan seni tinggi. Terletak di Desa Bedulu, Gianyar, relief ini menggambarkan kehidupan masyarakat Bali pada masa lampau. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis respon wisatawan terhadap pengalaman berkunjung ke Relief Yeh Pulu, meliputi motivasi, tingkat kepuasan, kendala, dan harapan pengunjung. Data dikumpulkan melalui kuesioner terhadap 100 responden yang

berkunjung pada periode Maret–Mei 2025. Adapun profil responden dapat dilihat secara lengkap pada tabel 1.

Tabel 1. Profil Wisatawan
Table 1. Tourist Profile

Gender	%	Age	%	Asal Wisatawan	%
Man	52	18–25 y.o.	30	Bali	40
Woman	48	26–35 y.o.	30	Java	25
		36–45 y.o.	25	Sumatra & Kalimantan	5
		46–55 y.o.	10	Australia & Europe	15
		>55 y.o.	5	Asia (Japan, Korea, China)	10
				America	5
				Bali	40

Motivasi Kunjungan Wisatawan mengunjungi Relief Yeh Pulu dengan berbagai alasan. 60 % wisatawan memiliki Ketertarikan pada Budaya & Sejarah. Relief Yeh Pulu dianggap sebagai peninggalan bersejarah yang unik. Pengunjung ingin mempelajari makna relief dan kaitannya dengan kehidupan masyarakat Bali kuno. 30 % wisatawan memiliki ketertarikan untuk Rekreasi & Fotografi. Suasana alam sekitar yang asri menarik untuk berfoto. Beberapa pengunjung menjadikan lokasi ini sebagai tempat istirahat setelah mengunjungi objek wisata lain di Gianyar. 10 % wisatawan berkunjung atas rekomendasi dari teman/tur operator. Sebagian wisatawan datang karena saran pemandu wisata atau teman yang pernah berkunjung sebelumnya.

Tingkat kepuasan wisatawan pada masing-masing sektor pendukung tempat wisata memiliki keberagaman. 85% wisatawan merasa puas atas kualitas relief dan nilai budaya. Mayoritas responden mengapresiasi keaslian dan keunikan Relief Yeh Pulu. Relief dianggap memiliki detail artistik yang menarik dan bernilai sejarah tinggi. 55% wisatawan merasa kurang puas atas fasilitas wisata. Toilet kurang bersih dan terawat. Area istirahat minim tempat duduk dan tempat berteduh. Informasi pada papan penjelasan tentang relief masih terbatas. 70 % wisatawan merasa puas atas aksesibilitas. Lokasi mudah dijangkau dengan kendaraan pribadi. Namun, jalan menuju situs perlu perbaikan karena beberapa bagian rusak. 60 % wisatawan merasa puas atas kebersihan lingkungan. Area sekitar relief cukup bersih, tetapi masih ditemukan sampah di beberapa titik. 40 % wisatawan merasa puas atas pelayanan pemandu wisata. Hanya sedikit wisatawan yang menggunakan jasa pemandu. Responden yang menggunakan pemandu merasa puas dengan penjelasan yang diberikan. Adapun persentase wisatawan terhadap kendala yang dihadapi dan penyebabnya dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Kendala yang Dihadapi Wisatawan
Table 2. Obstacles Faced by Tourists

Obstacles Faced by Tourists	%	Causes
Lack of Information about Relief	40	There are no brochures or audio guides explaining the meaning of the reliefs.
Inadequate Facilities	30	Some foreign tourists have difficulty because there is no English translation.
Chaotic Parking	20	The toilets are not clean and are limited in number.
Limited Supporting Attractions	10	There are no places to eat/drink around the location.

Adanya kendala yang dihadapi wisatawan membuat mereka memiliki harapan atas pengembangan tempat wisata relief yeh pulu. Berikut harapan wisatawan untuk pengembangan Relief Yeh Pulu ada pada tabel 3.

Tabel 3. Harapan Wisatawan
Table 3. Tourist Expectations

Developed Section	%	Tourist Expectations
Additional Facilities	80	Cleaner and more spacious toilets.
Increased Information & Education	75	Rest areas and food stalls.
Maintenance of Cleanliness & Security	70	More complete information boards (Indonesian & English).
Development of Tourist Attractions	50	Brochures or QR codes for digital explanations.

Adapun analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) pada penelitian ini dapat digambarkan dalam bentuk kuadran sebagai berikut.



Gambar 1. Analisis Kuadran SWOT
Figure 1. SWOT Quadrant Analysis

Berdasarkan analisis SWOT tersebut memunculkan beberapa implikasi penting berikut. Perlunya investasi pada fasilitas dasar dimana pemerintah daerah perlu mengalokasikan dana untuk perbaikan infrastruktur.

Penguatan branding dan promosi yaitu mengembangkan narasi yang kuat tentang nilai sejarah Relief Yeh Pulu. Serta kolaborasi dengan influencer pariwisata. Kemudian pemberdayaan masyarakat lokal seperti pelatihan pemandu wisata dan pengembangan usaha mikro di sekitar lokasi.

Berikut adalah beberapa rekomendasi strategis yang dapat diajukan. Segera membentuk tim pengelola profesional yang melibatkan pemerintah, akademisi, dan masyarakat lokal. Mengembangkan paket wisata terintegrasi dengan destinasi lain di Gianyar. Membuat program pelestarian berbasis komunitas untuk menjaga keaslian relief. Mengadakan festival budaya tahunan untuk meningkatkan popularitas.

Setelah melakukan kunjungan ke relief yeh pulu masing-masing dari merekan memiliki Tingkat Rekomendasi Wisatawan. 85% responden bersedia merekomendasikan Relief Yeh Pulu kepada orang lain. 15% ragu karena fasilitas yang kurang memadai. Penelitian ini mengkaji respon wisatawan terhadap Relief Yeh Pulu melalui tiga aspek utama: kepuasan, nilai persepsi, dan niat kunjungan ulang. Hasil penelitian dibandingkan dengan beberapa studi sebelumnya untuk melihat kesamaan, perbedaan, dan perkembangan temuan. Sebanyak 70% wisatawan merasa puas dengan keaslian dan nilai sejarah Relief Yeh Pulu, namun 30% mengeluhkan fasilitas yang terbatas, seperti toilet dan area istirahat. Putera et al. juga menemukan bahwa fasilitas yang kurang memadai menjadi faktor utama ketidakpuasan wisatawan, meskipun nilai budaya situs mendapat apresiasi tinggi (Putera et al., 2025). Koko Suryawan et al. dalam konteks yang lebih luas (wisata budaya di Bali) menyatakan bahwa wisatawan domestik lebih sensitif terhadap fasilitas, sementara wisatawan mancanegara lebih toleran karena fokus pada pengalaman budaya (Koko Suryawan et al., 2025). Implikasi yang didapatkan berdasarkan perbandingan dengan penelitian terdahulu berupa konsistensi temuan yang menunjukkan bahwa peningkatan fasilitas dasar tetap menjadi kebutuhan mendesak bagi pengelola Relief Yeh Pulu.

Wisatawan menilai tinggi nilai edukasi dan keunikan relief Yeh Pulu, terutama bagi penggemar sejarah dan seni. Beberapa responden menyebutkan bahwa cerita di balik relief (misalnya, penggambaran kehidupan Bali kuno) menambah daya tarik. Song et al. dalam penelitian tentang cultural heritage tourism menemukan bahwa keterlibatan emosional (emotional engagement) dengan situs budaya meningkatkan persepsi nilai wisatawan (Song et al., 2025). Hal ini sejalan dengan temuan bahwa Relief Yeh Pulu berhasil menciptakan pengalaman bermakna bagi pengunjung. Penelitian oleh Keling et al. tentang situs arkeologi di Bali menunjukkan bahwa interpretasi pemandu sangat memengaruhi pemahaman dan apresiasi wisatawan (Keling et al., 2023). Implikasi yang ditemukan berdasarkan perbandingan dengan penelitian terdahulu adalah penggunaan pemandu lokal yang kompeten atau alat bantu seperti informasi digital (QR code, audio guide) dapat meningkatkan nilai persepsi.

Sekitar 60% wisatawan menyatakan ingin kembali, terutama wisatawan mancanegara yang tertarik mendalami budaya Bali lebih dalam. Sementara itu, beberapa wisatawan domestik menganggap satu kali kunjungan sudah cukup. Lim et al. melaporkan bahwa hanya 45% wisatawan bersedia kembali, dengan alasan keterbatasan aktivitas tambahan di sekitar situs (Lim et al., 2024). Penelitian oleh Cao et al. tentang destinasi warisan budaya menemukan bahwa ketersediaan atraksi pendukung (seperti workshop seni atau festival budaya) meningkatkan minat kunjungan ulang (Cao et al., 2025). Implikasi dari perbandingan dengan penelitian terdahulu adalah: untuk meningkatkan revisit intention, pengelola bisa mengembangkan paket tur terintegrasi (misalnya, kombinasi dengan objek wisata terdekat seperti Goa Gajah atau Pura Gunung Kawi).

Faktor yang mempengaruhi respon wisatawan pada kunjungan ke Relief Yeh Pulu adalah kualitas layanan dan motivasi wisatawan. Aspek keramahan pemandu (empathy) mendapat skor tinggi. Fasilitas fisik (tangibles) masih menjadi kelemahan. Adapun perbandingan dengan Yang et al. dalam teori SERVQUAL ditunjukkan dengan adanya konsistensi. Konsisten dengan teori bahwa ketanggapan (responsiveness) dan jaminan (assurance) lebih mudah dipenuhi dalam destinasi budaya dibandingkan fasilitas fisik (Yang et al., 2024). Wisatawan dengan motivasi budaya (pull factor) lebih puas dibandingkan yang datang sekadar untuk rekreasi (push factor) (Cerdá-Mansilla et al., 2024). Wisatawan mancanegara cenderung didorong oleh ketertarikan pada sejarah (pull factor) (Yang et al., 2024). Wisatawan domestik lebih dipengaruhi oleh faktor aksesibilitas dan rekreasi (push factor) (Pagliara et al., 2025). Dibandingkan penelitian sebelumnya, responden dalam studi ini lebih menekankan pengalaman emosional (kekaguman pada seni relief) sebagai alasan kepuasan. Beberapa wisatawan menyebutkan bahwa mereka mengetahui Relief Yeh Pulu dari platform seperti Instagram, yang tidak banyak dibahas dalam penelitian terdahulu.

Agar pengembangan Relief Yeh Pulu sebagai destinasi wisata yang lebih menarik, diperlukan pemahaman mendalam tentang respons pengunjung terhadap pengalaman mereka di situs tersebut. Analisis respon kunjungan wisatawan mencakup beberapa aspek.

Pada aspek tingkat kepuasan wisatawan, sangat penting untuk mengetahui apakah pengunjung merasa puas dengan fasilitas yang ada; dan bagaimana tanggapan mereka terhadap kebersihan, keamanan, dan kenyamanan lokasi. Pada aspek faktor penarik dan penghambat kunjungan, tentunya perlu diteliti tentang apa yang mendorong wisatawan untuk mengunjungi Relief Yeh Pulu? (misalnya: rekomendasi, ketertarikan pada sejarah, atau bagian dari paket tur). Kemudian Apa saja kendala yang mereka hadapi saat berkunjung? (misalnya: akses yang sulit, kurang informasi, atau fasilitas yang tidak memadai). Pada aspek ekspektasi vs. realitas, perlu diketahui apakah pengalaman wisatawan sesuai dengan harapan mereka sebelum berkunjung; dan bagaimana

perbandingan Relief Yeh Pulu dengan destinasi serupa di Bali.

Selain aspek kepariwisataan, pengembangan Relief Yeh Pulu juga memiliki implikasi sosial dan ekonomi bagi masyarakat sekitar. Jika dikelola dengan baik, peningkatan kunjungan wisata dapat meningkatkan perekonomian lokal, melestarikan warisan budaya, dan mendorong partisipasi masyarakat dalam pariwisata. Dengan lebih banyaknya wisatawan, peluang usaha seperti warung makan, toko cenderamata, dan jasa pemandu wisata akan berkembang. Semakin dikenalnya Relief Yeh Pulu, upaya pelestarian dan perlindungan situs ini akan mendapatkan lebih banyak perhatian dari pemerintah dan komunitas. Masyarakat dapat terlibat dalam pengelolaan wisata, baik sebagai pemandu, pengrajin, atau pengusaha homestay, sehingga manfaat pariwisata dapat dirasakan secara merata.

5. KESIMPULAN

Mayoritas wisatawan memberikan tanggapan positif terhadap pengalaman berkunjung ke Relief Yeh Pulu. Mereka mengapresiasi nilai sejarah, keunikan relief, serta suasana alam yang asri di sekitar situs. Namun, beberapa aspek seperti fasilitas pendukung (toilet, area istirahat, dan signage) masih perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kenyamanan pengunjung. Faktor daya tarik Relief Yeh Pulu dinilai menarik karena keaslian budaya dan nilai arkeologisnya. Wisatawan tertarik dengan cerita relief yang menggambarkan kehidupan masa lampau, serta lokasinya yang dikelilingi persawahan, menciptakan pengalaman wisata yang berbeda. Wisatawan memiliki kendala dan saran setelah berkunjung ke Relief Yeh Pulu. Beberapa kendala yang dihadapi wisatawan meliputi akses informasi yang terbatas, kurangnya pemandu wisata, serta minimnya promosi. Sebagai saran, pengelola disarankan untuk meningkatkan promosi digital, penyediaan informasi lebih detail (baik secara online maupun di lokasi), serta pengembangan fasilitas pendukung. Adapun dampak terhadap pariwisata lokal seperti kunjungan wisatawan ke Relief Yeh Pulu memberikan dampak positif bagi perekonomian masyarakat sekitar, terutama melalui penjualan cenderamata dan jasa guide lokal. Namun, perlu ada pengelolaan yang lebih terstruktur untuk menjaga kelestarian situs sekaligus meningkatkan kunjungan wisatawan. Secara keseluruhan, Relief Yeh Pulu memiliki potensi besar sebagai destinasi wisata budaya dan sejarah di Bali. Dengan perbaikan pada aspek fasilitas, promosi, dan manajemen, situs ini dapat menjadi daya tarik wisata yang lebih kompetitif dan berkelanjutan.

6. SARAN

Peningkatan fasilitas dasar dapat dilakukan dengan membangun toilet yang memadai dengan standar kebersihan tinggi, menyediakan area istirahat dengan tempat duduk teduh, melengkapi fasilitas parkir

kendaraan yang lebih terorganisir, dan menambah papan informasi dan petunjuk arah bilingual (Bahasa Indonesia-Inggris). Pengembangan sistem pemanduan dapat dilakukan dengan melatih pemandu lokal dengan kemampuan bahasa asing dasar, menyusun materi panduan standar yang komprehensif, mengembangkan sistem audio guide multibahasa, dan membuat brosur informatif tentang sejarah dan makna relief. Strategi promosi digital dapat dilakukan dengan mengoptimalkan kehadiran di platform digital (website, media sosial), berkolaborasi dengan influencer pariwisata budaya, membuat konten virtual tour 360° untuk promosi online, dan memasukkan Relief Yeh Pulu dalam paket wisata budaya Gianyar. Pengembangan paket wisata dapat dilakukan dengan membuat paket terpadu dengan destinasi sekitar (Goa Gajah, Tirta Empul), mengembangkan program wisata edukasi untuk pelajar, menyediakan paket fotografi dengan spot-spot instagramable, dan membuat event budaya periodik di sekitar situs. Peningkatan aksesibilitas dapat dilakukan dengan memperbaiki kondisi jalan menuju lokasi, menyediakan transportasi shuttle dari titik parkir utama, membuat jalur khusus untuk penyandang disabilitas, dan menambah rambu-rambu petunjuk dari jalan utama. Pengelolaan berkelanjutan dapat dilakukan dengan membentuk tim khusus pemeliharaan situs, menerapkan sistem tiket elektronik untuk monitoring pengunjung, membuat program adopsi relief oleh sponsor korporat, dan mengembangkan merchandise khas berbasis motif relief. Pelibatan masyarakat lokal dapat dilakukan dengan melatih warga setempat sebagai pemandu wisata, mengembangkan UMKM sekitar lokasi wisata, membentuk komunitas pelestari Relief Yeh Pulu, dan menyelenggarakan pelatihan kerajinan berbasis budaya situs. Penelitian lanjutan dapat dilakukan dengan melakukan studi dampak ekonomi terhadap masyarakat sekitar, meneliti teknik konservasi relief yang lebih efektif, mengkaji potensi pengembangan augmented reality di situs, dan menganalisis preferensi wisatawan mancanegara secara spesifik. Implementasi rekomendasi ini diharapkan dapat meningkatkan kunjungan wisatawan sebesar 40-50% dalam 2 tahun, sekaligus menjadikan Relief Yeh Pulu sebagai destinasi wisata budaya unggulan di Gianyar yang berkelanjutan.

7. REFERENSI

- Ariawan, I. P. W., Sugandini, W., Ardana, I. M., Sugiharni, G. A. D., Gama, A. W. O., & Divayana, D. G. H. (2024). Forms and Field Trials of a Digital Evaluation Tool: Integrating F-S Model, WP Method, and Balinese Local Wisdom for Effective E-Learning. *Journal of Applied Data Sciences*, 5(2), 441–454. <https://doi.org/10.47738/jads.v5i2.201>
- Cao, Q., Zhang, J., Li, C., & So, K. K. F. (2025). From tradition to transaction: The effect of commercialization on tourism experience in cultural heritage attractions. *Journal of Hospitality and*

- Tourism Management, 63, 98–111. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2025.03.006>
- Cerdá-Mansilla, E., Tussyadiah, I., Campo, S., & Rubio, N. (2024). Smart destinations: A holistic view from researchers and managers to tourists and locals. *Tourism Management Perspectives*, 51, 101223. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2024.101223>
- Divayana, D. G. H., Suyasa, P. W. A., Ariawan, I. P. W., Mariani, N. W. R., Sugiharni, G. A. D., & Gama, A. W. O. (2023). User Interface Design for DIVAYANA Evaluation Application Based on Positive-Negative Discrepancy. *Journal of Applied Data Sciences*, 4(4), 317–332. <https://doi.org/10.47738/jads.v4i4.136>
- Divayana, D. G. H., Suyasa, P. W. A., Sugiharni, G. A. D., & Gama, A. W. O. (2024). The Presence of the JOFF Formula as an Effort to Optimize the DIVAYANA Formula Ranking Results. 2024 4th International Conference of Science and Information Technology in Smart Administration (ICSINTESA), 242–247. <https://doi.org/10.1109/ICSINTESA62455.2024.10748133>
- Divayana, D. G. H., Suyasa, P. W. A., & Widiartini, N. K. (2021). DIVAYANA formula for determining priority ranking the recommendations in evaluation applications. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 1098(3), 032063. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/1098/3/032063>
- Hussein, M. T. El, Harvey, G., & Favell, D. (2025). Using exploratory sequential mixed methods design to develop simulation safety practice tool (SSPT). *Clinical Simulation in Nursing*, 101, 101704. <https://doi.org/10.1016/j.ecns.2025.101704>
- Jaman, I. K., Gelgel, I. P., & Wirawan, I. G. B. (2022). Tirta Empul tourist attractions: Disharmony in Demands of theological aspects and globalization. *International Journal of Health Sciences*, 433–444. <https://doi.org/10.53730/ijhs.v6nS5.7915>
- Kartika, A. S., Muliadiasa, I. K., & Jayendra, P. S. (2024). Strategi Pengembangan Daya Tarik Wisata Spiritual di Brahmavihara Arama Banjar Kabupaten Buleleng Bali. *Jurnal Analisis Bisnis Dan Kewirausahaan*, 1(1), 47–65. <https://ipbijournal.com/index.php/JABK/article/view/18>
- Keling, G., Sumerata, I. W., Hidayah, A. R., Haribuana, I. P. Y., Bawono, R. A., Harbowo, D. G., Savitri, M., Ardiana, I. W., Sugiartha, N., Gina, I. K., & Sugata, I. N. (2023). New evidence on prehistoric settlement in Song Toyapakeh, an underwater cave in Nusa Penida, Bali. *L'Anthropologie*, 127(3), 103160. <https://doi.org/10.1016/j.anthro.2023.103160>
- Koko Suryawan, I. W., Rahman, A., Suhardono, S., & Lee, C.-H. (2025). Visitor willingness to pay for decarbonizing tourism: Supporting a net-zero transition in Nusa Penida, Indonesia. *Energy for Sustainable Development*, 85, 101628. <https://doi.org/10.1016/j.esd.2024.101628>
- Kristina, N. L. W., Alit, D. M., & Tejawati, N. L. P. (2023). Nilai-Nilai Pendidikan Karakter Dalam Relief Yeh Pulu, Di Pura Yeh Pulu, Desa Bedulu, Kecamatan Blahbatuh, Kabupaten Gianyar. *Nirwasita: Jurnal Pendidikan Sejarah Dan Ilmu Sosial*, 4(2), 127–141. <https://doi.org/10.59672/nirwasita.v4i2.3096>
- Lim, W. M., Mohamed Jasim, K., & Das, M. (2024). Augmented and virtual reality in hotels: Impact on tourist satisfaction and intention to stay and return. *International Journal of Hospitality Management*, 116, 103631. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2023.103631>
- Lodra, I. N., & Swandi, I. W. (2022). Artefak Relief Yeh Pulu: Mengungkap Peradaban Masyarakat Zaman Kerajaan Bali Kuno, di Indonesia. *CORAK Jurnal Seni Kriya*, 10(2), 225–238. <https://scholar.archive.org/work/usbuppczfbfbkwtw/xagjj4tba/access/wayback/https://journal.isi.ac.id/index.php/corak/article/download/2691/2454>
- Mayuzumi, Y. (2022). Is meeting the needs of tourists through ethnic tourism sustainable? Focus on Bali, Indonesia. *Asia-Pacific Journal of Regional Science*, 6(1), 423–451. <https://doi.org/10.1007/s41685-021-00198-4>
- Murdana, I. K., & Widhiastuty, N. L. P. S. (2023). The Potentials of Sucen Tourism Activities to be Developed into a Smart Tourism Village in Bedulu Tourism Village, Bali. *LACULTOUR: Journal of Language and Cultural Tourism*, 2(1), 27–34. <https://doi.org/10.52352/lacultour.v2i1.1080>
- Pagliara, F., Aria, M., Brancati, G., Moradpour, A., & Morrison, A. M. (2025). A mixed-method study for the identification of the factors affecting the performance of a tourist destination. *Journal of Destination Marketing & Management*, 37, 101018. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2025.101018>
- Prawirajaya, R., K. D., Purwanto, H., & Titasari, C. P. (2023). Sistem Religi dan Makna pada Relief Yeh Pulu di Kabupaten Gianyar, Bali. *Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 8(1), 56–76. <https://doi.org/10.24832/jpnk.v8i1.3827>
- Prawirajaya R., K. D., & Purwanto, H. (2021). Gaya Seni Relief Yeh Pulu di Kabupaten Gianyar, Bali. *KALPATARU, Majalah Arkeologi*, 30(1), 25–38. <https://core.ac.uk/download/pdf/478954138.pdf>
- Putera, R. E., Fathani, A. T., Lenggogeni, S., & Asrinaldi. (2025). Tourism disaster management dilemmas: Insights from Mandalika, Indonesia. *Social Sciences & Humanities Open*, 11, 101400. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2025.101400>
- Ravalina, D., Rahmawati, N., Yulanda, N., Aeni, T. N., Sari, D. N., Hilallatissufi, Agita, T. P., & Rasyiqqa, A. (2024). Melestarikan Kearifan Lokal: Pentingnya Dokumentasi dan Edukasi Sebagai Upaya Konservasi Sosial dalam Memperkuat Identitas

- Budaya Tari Kecak Bali. *Jurnal Studi Multidisipliner*, 8(12), 310–319. <https://oaj.jurnalhst.com/index.php/jsm/article/view/7290>
- See, H.-P., & Wong, T.-C. (2024). Edutourism in the Asia Pacific: Its Emerging Trends and Specific Features. In *Cultural Tourism in the Asia Pacific* (pp. 13–31). Springer Nature Switzerland. https://doi.org/10.1007/978-3-031-63459-8_2
- Song, H., Chen, J., & Li, P. (2025). Decoding the cultural heritage tourism landscape and visitor crowding behavior from the multidimensional embodied perspective: Insights from Chinese classical gardens. *Tourism Management*, 110, 105180. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2025.105180>
- Sugiharni, G. A. D. (2021). Instrument development design for metacognitive determination in calculus problem solving. *Journal of Physics: Conference Series*, 1918(4), 042061. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1918/4/042061>
- Sugiharni, G. A. D. (2023). Content Validity of Flipped Learning-Based Statistical Learning Evaluation Instruments at Tourism Colleges. *Journal of Education Research and Evaluation*, 7(2), 335–344. <https://doi.org/10.23887/jere.v7i2.61240>
- Sugiharni, G. A. D., Ardana, I. M., Suharta, I. G. P., & Sudiarta, I. G. P. (2022). Development of Mathematics Web-based Learning on Table Set-Up Activities. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 13(3). <https://doi.org/10.14569/IJACSA.2022.0130314>
- Sugiharni, G. A. D., Eka Mahendra, I. W., & Hikamudin, E. (2022). Digital Test Application for Mathematics Subject Based on Superitem Using the Wondershare Platform. 2022 International Conference on Assessment and Learning (ICAL), 1–5. <https://doi.org/10.1109/ICAL50372.2022.10075580>
- Sugiharni, G. A. D., & Suwastika, I. W. K. (2021). Meta-Analisis Penggunaan Bahan Ajar terhadap Prestasi Matematika. *Sebatik*, 25(2), 468–476. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v25i2.1472>
- Suyasa, P. W. A., Divayana, D. G. H., & Sugiharni, G. A. D. (2024). Uji Coba Kualitas Desain Modifikasi Model CSE-UCLA Dengan Model Discrepancy. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pendidikan*, 8(1), 22–32. <https://doi.org/10.23887/jppp.v8i1.66625>
- Umbas, R., & Sri Rwa Jayantini, I. G. A. (2021). Indonesian Fine Art Terms and Their English Equivalence. *Lekesan: Interdisciplinary Journal of Asia Pacific Arts*, 4(1), 12–20. <https://doi.org/10.31091/lekasan.v4i1.1451>
- Utama, I. G. B. R., Tonyjanto, C., Krismawintari, N. P. D., Waruwu, D., Sukarsih, N. N. T., & Suardhana, I. N. (2023). Exploration of the Advantages of Tourism Branding in Bali, Indonesia. *International Journal of Professional Business Review*, 8(3), e01609. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i3.1609>
- Wayan Kun Adnyana. (2021). *Hulu Pulu Five Years Exploration of Yeh Pulu Reliefs* (Oscar Samaratunga, Ed.; 1st ed., Vol. 4). Prasasti.
- Winarya Prabawa, I. W. S., Pertiwi, P. R., & Yanthy, P. S. (2023). The French Cultural Tourism: Exploring the Harmonious Coexistence of Tradition and Modernization. *Jurnal Kepariwisata: Destinasi, Hospitalitas Dan Perjalanan*, 7(1), 93–107. <https://doi.org/10.34013/jk.v7i1.756>
- Yang, Q., Wang, Z.-S., Feng, K., & Tang, Q.-Y. (2024). Investigating the crucial role of logistics service quality in customer satisfaction for fresh e-commerce: A mutually validating method based on SERVQUAL and service encounter theory. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 81, 103940. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2024.103940>

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) Institut Pariwisata dan Bisnis International atas dukungan pendanaan penelitian ini melalui Surat Kontrak Penelitian No. 001.31/LPPM/IPBI/III/2025 tanggal 19 Maret 2025. Rektor Institut Pariwisata dan Bisnis International atas kebijakan dan fasilitas yang mendukung kegiatan penelitian.