

PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG (Studi pada Wisata Jurang Senggani (Buper) Kecamatan Sendang Kabupaten Tulungagung)

Rekawati Suyatno¹, Maria Agatha Sri Widyanti Hastuti²
Universitas Bhinneka PGRI¹, Universitas Bhinneka PGRI²
pos-el: Rekawatisuyatno12345@gmail.com¹, mariaagathawidya@yahoo.co.id²

ABSTRAK

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Jika fasilitas yang disediakan kurang maksimal maka dapat mempengaruhi kepuasan konsumen atau pengunjung. Namun bukan hanya fasilitas saja yang mempengaruhi akan tetapi kualitas pelayanan juga yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen atau pengunjung, karena dengan adanya pelayanan yang baik dan ramah maka para pengunjung akan terlihat sangat senang dan puas sehingga meningkatkan daya tarik tersendiri. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung wisata Jurang Senggani (Buper) Kecamatan Sendang Kabupaten Tulungagung. Jenis penelitian merupakan jenis penelitian kuantitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket (kuensioner) dan analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $8,655 > 1,9690$. Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $7,918 > 1,9690$. Fasilitas dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $827,359 > 3,031918$.

Kata kunci : Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung

ABSTRACT

Facilities are everything that is intentionally provided by service providers to be used and enjoyed by consumers with the aim of providing the maximum level of satisfaction. If the facilities provided are not optimal, it can affect customer or visitors satisfaction. However, it is not only facilities that affect but the quality of service can also affect customer or visitors satisfaction, because with good and friendly service, visitors will look very happy and satisfied so that it increases its own attractiveness. This study aims to determine the effect of facilities and service quality on visitors satisfaction of Jurang Senggani (Buper) Sendang District, Tulungagung Regency. The type of this research is quantitative research. The data collection method used in this study is a questionnaire and data analysis using multiple linear regression. The results showed that the facilities partially had a positive and significant effect on visitors satisfaction with a value of $t_{count} > t_{table}$, namely $8.655 > 1.9690$. Service quality partially has a positive and significant effect on visitors satisfaction with a value of $t_{count} > t_{table}$, namely $7.918 > 1.9690$. Facilities and Service Quality simultaneously have a positive and significant effect on visitors satisfaction with a value of $F_{count} > F_{table}$, which is $827,359 > 3,031918$.

Keywords: Facilities, Service Quality, Visitors Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Indonesia sebagai negara agraris memiliki banyak keunggulan yang dapat dijadikan sebagai sumber daya untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Selain sektor pertambangan, industri, komersial, pertanian dan lainnya, sektor pariwisata memiliki potensi untuk mendongkrak pertumbuhan ekonomi Indonesia. Hal ini ditunjang dengan eksotisme alam Indonesia, pegunungan, danau, pantai dan bawah laut, potensi wisata alam Indonesia tidak pernah mengecewakan Potensi wisata yang dapat dikembangkan di setiap daerah mampu menarik wisatawan lokal maupun mancanegara. Selain menyimpan jutaan pesona wisata alam yang indah, Indonesia juga kaya akan wisata budaya. Menurut Akbar (2020) kebudayaan Indonesia dapat dilihat dari banyaknya peninggalan sejarah dan keragaman seni budaya dan adat istiadat masyarakat lokal maupun wisatawan mancanegara, sehingga dengan banyaknya potensi yang dimiliki menjadikan Indonesia salah satu daerah di Indonesia sebagai daerah tujuan wisata. Dengan banyaknya lokasi wisata yang ada, tentunya faktor kepuasan pengunjung harus menjadi prioritas bagi pelaku usaha pariwisata. Ishak (2012) berpendapat kepuasan pengunjung selalu menjadi fokus perhatian dari seorang pemasarannya yang dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu yang memadai. Pada dasarnya, kepuasan pengunjung itu suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen dapat terpenuhi dengan baik.

Setiap daerah di Indonesia berusaha menampilkan keunggulan potensi wisata alamnya untuk menarik wisatawan ke daerah tersebut. Salah satu daerah di Indonesia yang mencoba menunjukkan keunggulan potensi wisatanya adalah Kabupaten Tulungagung. Kabupaten

Tulungagung merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Timur yang memiliki potensi untuk pengembangan kemajuan pariwisata, karena daerah ini terletak di tepi Samudera Hindia, menawarkan keunggulan tersendiri bagi pariwisata Tulungagung berupa tepi laut. Selain keindahan pantai, Kabupaten Tulungagung juga memiliki wisata alam berupa pegunungan dan air terjun. Salah satu tempat wisata di Tulungagung yang mencoba menampilkan keunggulan potensi wisatanya berupa pemandangan alam pegunung adalah Wisata Jurang Senggani (BUPER) terletak di lereng Gunung Wilis yang terletak di Desa Ngelurup, Kecamatan Sendang, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur.

Salah satu permasalahan yang ada disana adalah fasilitas dan kualitas pelayanan tentang perawatan dan kebersihan. Apabila kedua hal tersebut kurang terjaga, pengunjung akan merasa tidak nyaman dan tidak puas. Di Wisata Jurang Senggani (BUPER) fasilitas seperti: toilet, tempat sampah, tempat ibadah, dan tempat wahana atau tempat bermain anak-anak masih perlu ditingkatkan. Banyak wahana yang rusak karena sudah lama tidak dipakai akibat dampak pandemi covid-19. Beberapa wahana seperti: bola lampion yang digantung, payung warna-warni, *frame love*, rumah pohon, ayunan, jembatan, yang dulu menjadi *spot* foto favorit pengunjung sekarang sudah tidak ada akibat terbengkalai selama pandemi. Hal tersebut menyebabkan banyak pengunjung merasa kurang puas. Kendati demikian pihak pengelola telah merencanakan perbaikan pada fasilitas tersebut. Selain itu toilet dan mushola yang ada di sana pun kebersihannya masih kurang terjaga. Banyak tempat

sampah yang disediakan di sana namun masih banyak pengunjung yang membuang sampah sembarangan.

Selain itu, masalah kedua menyangkut kualitas layanan, kualitas layanan juga didefinisikan sebagai kualitas layanan. Di Wisata Jurang Senggani (BUPER) kualitas pelayanan sangat diperlukan misalnya saja saat melayani pembelian tiket dan parkir karena dengan adanya pelayanan yang baik dan ramah maka para pengunjung akan terlihat sangat senang dan puas sehingga meningkatkan daya tarik tersendiri.

Berdasarkan hasil observasi pada beberapa pengunjung dapat disimpulkan bahwa Wisata Jurang Senggani (BUPER) tempatnya bagus dan luas memiliki fasilitas yang lengkap, namun pengunjung masih kurang puas dengan fasilitas yang ada karena masih kurang terawat dan perlu untuk lebih ditingkatkan lagi terutama untuk toilet, mushola, dan spot foto. Selain itu harga tiketnya sangat terjangkau, yakni Rp5000 per orang. Selanjutnya, untuk kualitas pelayanan, pengunjung mengatakan masih ada sebagian pengelola yang kurang ramah saat melayani pembelian tiket, selain itu tidak ada petugas parkir yang berjaga untuk menata kendaraan roda 2 maupun roda 4, sehingga saat pengunjung ingin meninggalkan tempat parkir pengunjung merasa kesulitan untuk mengeluarkan kendaraannya. Berdasarkan data dari pengelola dihitung dari bulan Januari sampai dengan bulan Mei 2022 diketahui jumlah pengunjung sebanyak 1.775 pengunjung Wisata Jurang Senggani Kecamatan Sendang Kabupaten Tulungagung.

Ada beberapa hal yang menyebabkan penurunan pengunjung Wisata Jurang Senggani (Buper) pada tiap bulannya. Hal

tersebut dikarenakan fasilitas dan kualitas pelayanan yang telah dijelaskan diatas, selain itu menurut pengelola Wisata Jurang Senggani (Buper) menyatakan bahwa, pada saat bulan suci Ramadhan dan hari raya Idul Fitri pengunjung Wisata Jurang Senggani (Buper) justru mengalami penurunan, dikarenakan saat bulan suci Ramadhan banyak masyarakat yang menjalankan ibadah puasa, dan pada saat hari raya Idul Fitri banyak masyarakat yang memilih berkumpul bersama keluarga di rumah ataupun berkunjung di rumah saudaranya.

Fasilitas

Fasilitas adalah sumber daya material yang ada sebelum layanan dapat diberikan kepada konsumen. Fasilitas-fasilitas ini semuanya memfasilitasi tugas-tugas konsumen dalam melakukan berwirausaha, maka semua perusahaan yang ada adalah, yaitu kondisi fasilitas, lengkap dan eksterior dan kebersihan pendirian harus dipertimbangkan terutama mereka yang terkait erat dengan apa yang dirasakan atau dapatkan secara langsung (Tjiptono, 2014). Mansur (2011) mengemukakan bahwa fasilitas merupakan sarana penunjang yang dapat menciptakan rasa menyenangkan yang disertai dengan kemudahan dan pemenuhan kebutuhan dalam menikmati produk wisata. Sehingga dalam proses pengembangan desa wisata fasilitas merupakan komponen yang harus diperhatikan karena akan berpengaruh terhadap kunjungan wisatawan maupun kesejahteraan pelaku usaha.

Adapun indikator fasilitas yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

- a. Kondisi fasilitas
- b. Kelengkapan

c. Desain

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full costumer satisfaction*). Suatu produk berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk/jasa (Nasution, 2004). Menurut Kotler (2009) meningkatkan kualitas layanan hal yang diperlukan untuk mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pengguna (*expected service*) dan persepsi layanan (*perceived service*), sebaliknya jika layanan yang dirasakan lebih buruk dari layanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan tergantung pada kapasitas lembaga dan pejabat dengan harapan dapat memuaskan penggunaan secara konsisten.

Adapun indikator kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

- Kesopanan (*Contesy*)
- Keamanan (*Security*)
- Reliabilitas (*Reliability*)
- Kenampakan fisik (*Tangible*)

Kepuasan Pengunjung

Kepuasan pengunjung merupakan konsep sentral dalam teori dan praktik pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensi bagi aktivitas suatu bisnis. Sesuai dengan pendapat ini, kepuasan pengunjung sangat didasarkan pada kualitas pelayanan (Tjiptono, 2014). Kotler & Keller (2016) mengemukakan bahwa konsumen dapat merasakan satu dari tiga tingkat kepuasan. Pertama, apabila tingkat kinerja berada di bawah tingkat harapan konsumen, mereka akan merasa kecewa. Kedua, apabila tingkat

kinerja sejajar dengan tingkat harapan konsumen, mereka akan merasa puas. Ketiga, apabila tingkat kinerja berada di atas tingkat harapan konsumen, mereka akan merasa sangat puas.

Adapun indikator kepuasan pengunjung yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

- Terpenuhinya harapan pengunjung
- Kualitas pelayanan
- Merekomendasikan ke orang lain

Wisata Jurang Senggani (BUPER)

Wisata Jurang Senggani (BUPER) terletak di lereng Gunung Wilis yang terletak di Desa Ngelurup, Kecamatan Sendang, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur. Wisata Jurang Senggani (BUPER) resmi dibuka pada tahun 2017 dan dioperasikan oleh kelompok sadar wisata (pokdarwis). Wisata Jurang Senggani (BUPER) buka setiap hari mulai pukul 08:00 WIB hingga pukul 17:00 WIB.

Banyak wisatawan atau masyarakat yang menyebut Wisata Jurang Senggani dengan sebutan BUPER atau bumi perkemahan, karena selain sebagai tempat berwisata, BUPER atau Bumi Perkemahan merupakan tempat untuk berkemah (camping) di berbagai lingkungan seperti siswa SD, SMP, SMA, mahasiswa, pendaki dan bahkan penduduk setempat. Kawasan ini juga terkenal dengan wisata air terjun Senggani yang sangat ramai dikunjungi. Di Wisata Jurang Senggani (BUPER), banyak ditemukan *spot* foto yang bisa dengan mudah melihat keindahan tempat wisata ini dari atas. Tidak hanya menikmati pemandangan alam dan permainan, tetapi juga suasana alam yang dekat dengan suasana pedesaan sehingga banyak pengunjung yang berkemah di sana. Wisata Jurang Senggani (BUPER)

tempatnya cukup jauh dari pusat kota, meskipun lokasinya jauh dari pusat kota yang ramai dan jalannya masih banyak yang rusak, banyak pengunjung yang memilih ke sana. Untuk pengunjungnya sendiri tidak hanya dari orang-orang lokal Tulungagung, tetapi juga orang dari luar Tulungagung antara lain dari daerah kota Kediri, Surabaya, Trenggalek, Blitar dan kota-kota lain yang dekat dengan Kabupaten Tulungagung.

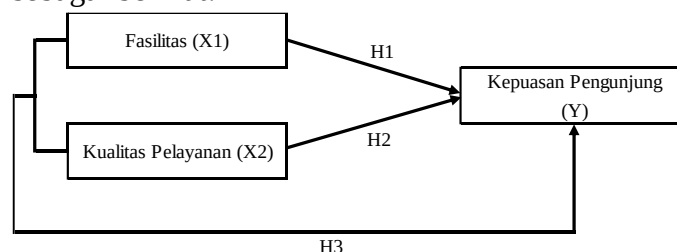
Hipotesis

Hipotesis yang akan diajukan dalam penelitian ini adalah:

- H_1 : Terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung Wisata Jurang Senggani (BUPER) Kecamatan Sendang Kabupaten Tulungagung.
- H_2 : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Wisata Jurang Senggani (BUPER) Kecamatan Sendang Kabupaten Tulungagung.
- H_3 : Terdapat pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Wisata Jurang Senggani (BUPER) Kecamatan Sendang Kabupaten Tulungagung.

berjumlah 1775 pengunjung. Sampel yang digunakan berjumlah 266, sampel tersebut ditentukan dengan menggunakan rumus *Slovin* 5%. Teknik sampling yang digunakan adalah *simple random sampling*.

Penelitian ini menggunakan sumber data primer yang diperoleh dari responden. Teknik pengumpulan data berupa angket/kuesioner yang digunakan untuk mencari data mengenai fasilitas (X_1), kualitas pelayanan (X_2), dan kepuasan pengunjung (Y). Teknik analisis yang digunakan adalah Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas, Uji Linieritas, Uji Multikolinieritas, dan Uji Heteroskedastisitas), Analisis Regresi Linier Berganda, Uji Hipotesis (Uji t dan Uji F), dan Koefisien Determinasi. Adapun rancangan penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Rancangan Penelitian

2. METODE PENELITIAN

Berdasarkan judul dan tujuan penelitian, maka penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di Wisata Jurang Senggani (BUPER) yang beralamat di Desa Nglurup, Kecamatan Sendang, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung Wisata Jurang Senggani (BUPER) dari Bulan Januari – Mei yang

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Normalitas

**Tabel 1. Hasil Uji Normalitas
Kolmogorov-Smirnov**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		266
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.89979608
Most Extreme Differences	Absolute	.058
	Positive	.058
	Negative	-.036
Kolmogorov-Smirnov Z		.941
Asymp. Sig. (2-tailed)		.338

Menurut Ghazali (2016) uji normalitas pada model regresi di gunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regrease terdistribusi secara normal atau tidak. Kriteria pengujian *Kolmogorov-Smirnov* yaitu sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal apabila nilai sig. (signifikasi) pada tiap-tiap variabel $\geq 0,05$. Maka, berdasarkan pada Tabel 1 dapat disimpulkan bahwa data telah berdistribusi secara normal, karena data memiliki signifikasi *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar $0,338 \geq 0,05$.

Uji Linieritas

Berdasarkan hasil uji linieritas variabel Fasilitas (X_1) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) diperoleh nilai sig. *Linearity* sebesar $0,000 < 0,05$. Nilai tersebut menunjukkan kemiringan garis dengan ketentuan nilai sig $< 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara fasilitas terhadap kepuasan pengunjung.

Berdasarkan hasil uji linieritas variabel Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) diperoleh nilai sig. *Linearity* sebesar $0,000 < 0,05$.

Nilai tersebut menunjukkan kemiringan garis dengan ketentuan nilai sig $< 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung.

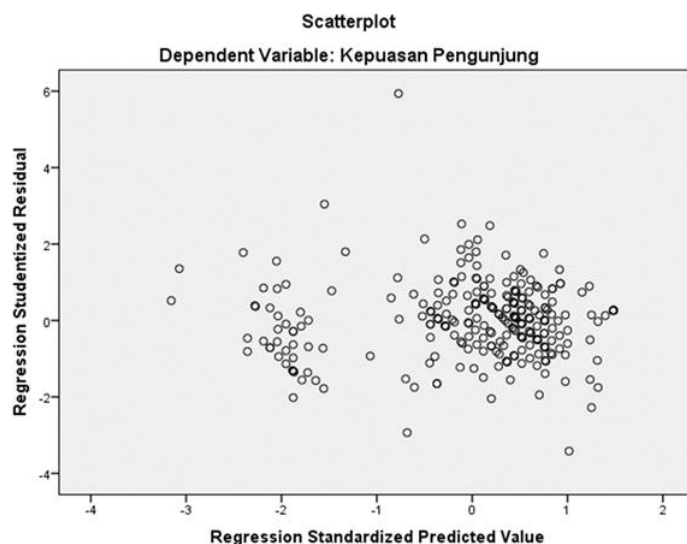
Uji Multikolinieritas

Tabel 2. Hasil Uji Multikolonieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Nilai Krisis	Keterangan
Fasilitas (X_1)	0,159	6,285	10	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Kualitas Pelayanan (X_2)	0,159	6,285	10	Tida Terjadi Multikolinieritas

Berdasarkan Tabel 2 diatas menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar sesama variabel independen. Hal tersebut dibuktikan oleh nilai *tolerance* $\geq 0,10$ yaitu sebesar 0,159 dan nilai *VIF* ≤ 10 yaitu sebesar 6,285 untuk masing-masing variabel bebas.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2. Scatterplot

Berdasarkan gambar scatterplot di atas, menunjukkan bahwa titik-titik (data) menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu yang jelas, serta pola tersebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini menyatakan

berarti tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi ini.

Analisis Regresi Linier Berganda
Tabel 3. Analisis Regresi Linier
Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized		Standardized	t	Sig.
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.478	1.462		3.064	.002
	Fasilitas	.610	.070	.495	8.655	.000
	Kualitas	.553	.070	.453	7.918	.000
	Pelayanan					
a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung						

Dari hasil uji regresi linier berganda pada Tabel 3 dapat dilihat bahwa diperoleh persamaan dari rumus regresi linear berganda $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$ yaitu $Y = 4,478 + 0,610X_1 + 0,553X_2$ yang penjelasannya sebagai berikut:

- (a) merupakan konstanta yang besarnya 4,478 menyatakan bahwa jika variabel independent (fasilitas dan kualitas pelayanan) sebesar 0 (nol), maka nilai variabel dependent (kepuasan prngunjung) sebesar 4,478.
- (b1) merupakan koefisien regresi dari X_1 sebesar 0,610 menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan variabel X_1 dengan asumsi variabel lain (X_2) dianggap konstan maka hal ini akan berpengaruh peningkatan besarnya Y sebesar 0,610.
- (b2) merupakan koefisien regresi dari X_2 sebesar 0,553 menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan variabel X_2 dengan asumsi variabel lain (X_1) konstan maka hal ini akan berpengaruh peningkatan besarnya Y sebesar 0,553.

Uji Hipotesis t

Berdasarkan Tabel 3 dapat dijelaskan bahwa uji t dalam variabel fasilitas (X_1) terhadap kepuasan pengunjung (Y) memiliki nilai $Sig. t < \alpha$ yaitu sebesar $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu sebesar $8,655 > 1,9690$. Apabila signifikan $t < \alpha$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka nilai hipotesis nol (H_0) di tolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas (X_1) terhadap kepuasan pengunjung (Y) wisata Jurang Senggani (Buper) Kecamatan Sendang Kabupaten Tulungagung.

Selanjutnya dapat di ketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan pengunjung (Y) memiliki nilai $sig. t < \alpha$ yaitu sebesar $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu sebesar $7,918 > 1,9690$. Apabila $Sig. t < \alpha$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka nilai hipotesis nol (H_0) di tolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan pengunjung (Y) wisata Jurang Senggani (Buper) Kecamatan Sendang Kabupaten Tulungagung.

Uji Hipotesis F

Tabel 4. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14020.028	2	7010.014	827.359	.000 ^b
	Residual	2228.337	263	8.473		
	Total	16248.365	265			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas

Dari Tabel 4 menunjukkan bahwa $F_{hitung} (827,359) > F_{tabel} (3,031918)$ dan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa H_0 dalam

penelitian ini di tolak dan H_a diterima yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung wisata Jurang Senggani (Buper) Kecamatan Sendang Kabupaten Tulungagung secara simultan.

Koefisien Determinasi

Tabel 5. Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.929 ^a	.863	.862	2.911
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas				

Berdasarkan Tabel 5 diketahui koefisien korelasi pada kolom R sebesar 0,929 dan nilai determinasi pada kolom *Adjusted R Square* sebesar 0,862 atau sebesar 86,2%. Hal ini menunjukkan bahwa 86,2% perubahan pada variabel Y (kepuasan pengunjung) dipengaruhi oleh perubahan variabel X_1 (fasilitas) dan variabel X_2 (kualitas pelayanan). Sedangkan sisanya sebesar 13,8% ($100\% - 86,2\% = 13,8\%$) dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan regresi atau yang tidak diteliti dalam penelitian ini yaitu Lokasi, Harga Tiket, Potensi Wisata dan yang lainnya yang tidak dapat disebut dalam penelitian ini.

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Jurang Senggani (Buper) Kecamatan Sendang Kabupaten Tulungagung

Dalam penelitian ini peneliti memperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan pengunjung. Hubungan positif tersebut berarti bahwa semakin baik fasilitas yang diberikan, maka akan semakin tinggi pula kepuasan pengunjung. Hasil penelitian ini mendukung teori Mansur (2011) mengemukakan bahwa fasilitas

merupakan sarana penunjang yang dapat menciptakan rasa menyenangkan yang disertai dengan kemudahan dan pemenuhan kebutuhan dalam menikmati produk wisata. Sehingga dalam proses pengembangan desa wisata fasilitas merupakan komponen yang harus diperhatikan karena akan berpengaruh terhadap kunjungan wisatawan maupun kesejahteraan pelaku usaha. Pengunjung akan merasa senang mengunjungi wisata apabila fasilitas tersedia dengan baik.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muhamad Jalalludin Akbar (2021) dengan judul “Pengaruh Pelayanan, Obyek, dan Daya Tarik Wisata, serta Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan” Berdasarkan hasil tersebut, menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan wisatawan. Hal ini dibuktikan dengan besarnya tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,1$ atau nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,800 > 1,662$) yang artinya semakin meningkatnya nilai fasilitas, maka akan meningkat pula kepuasan wisatawan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Jurang Senggani (Buper) Kecamatan Sendang Kabupaten Tulungagung

Dalam penelitian ini peneliti memperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung. Hubungan positif tersebut memiliki arti bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepuasan pengunjung. Hasil penelitian ini mendukung teori Nasution (2004) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk/jasa. Diperkuat oleh Yuriansyah (2013) yang

menyatakan bahwa kualitas pelayanan sebagai bagian dari strategi pemasaran jasa yang memiliki peranan besar bagi keberhasilan perusahaan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Guruh Ramadhan (2020) “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT JOEDHOPRAJITNO SPBU 64.701.02 Kota Banjarmasin)”. Berdasarkan hasil uji t kualitas pelayanan berpengaruh signifikan sebesar $122,612 > 3,09$ dan $\text{sig } 0,00 < 0,05$ terhadap kepuasan pelanggan SPBU Adhyaks.

Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Jurang Senggani (Buper) Kecamatan Sendang Kabupaten Tulungagung

Berdasarkan hasil analisis data bahwa $F_{\text{hitung}} (827,359) > F_{\text{tabel}} (3,031918)$ dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima atau ada pengaruh antara fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini dapat diartikan jika semakin tinggi fasilitas dan kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan pengunjung. Sebaliknya semakin rendah fasilitas dan kualitas pelayanan maka semakin rendah kepuasan pengunjung.

Nilai koefisien determinasi yaitu sebesar 0,862 atau sebesar 86,2%. Hal ini menunjukkan bahwa 86,2% perubahan pada variabel Y (kepuasan pengunjung) dipengaruhi oleh perubahan variabel X_1 (fasilitas) dan variabel X_2 (kualitas pelayanan). Sedangkan sisanya sebesar 13,8% ($100\% - 86,2\% = 13,8\%$) dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan regresi atau yang tidak diteliti dalam penelitian ini yaitu Lokasi, Harga Tiket, Potensi Wisata dan yang lainnya yang tidak dapat disebut dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Clara Lintang Sistiyo Andari (2017) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan

Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung”. Berdasarkan hasil uji F diketahui bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan uji hipotesis maka dapat ditarik kesimpulan bahwa secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan pengunjung Wisata Jurang Senggani (Buper) Kecamatan Sendang Kabupaten Tulungagung dengan nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}} (8,655 > 1,9690)$ dan nilai $\text{sig.} < 0,05 (0,000 < 0,05)$. 2). Secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Wisata Jurang Senggani (Buper) Kecamatan Sendang Kabupaten Tulungagung dengan nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}} (7,918 > 1,9690)$ dan nilai $\text{sig.} < 0,05 (0,000 < 0,05)$. Secara simultan ada pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Wisata Jurang Senggani (Buper) Kecamatan Sendang Kabupaten Tulungagung dengan nilai $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}} (827,359 > 3,031918)$ dan nilai $\text{sig} < 0,05 (0,000 < 0,05)$.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, J. M. (2020). *Pengaruh Pelayanan, Obyek, dan Daya Tarik Wisata Serta Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan*.
- Andari, C. L. S. (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung Studi kasus pengunjung The Sila's Agrotourism Br. Batulesa, Desa Candikuning, Kecamatan Baturiti, Kabupaten Tabanan, Provinsi Bali*. Universitas Sanata Dharma.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis*

- Multivariate*. Diponegoro: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ishak, A. (2012). Analisis kepuasan pelanggan dalam belanja online sebuah studi tentang penyebab(Antecedents) dan kosekuensi (Consequents). *Jurnal Siasat Bisnis*, 16(2), 141–154.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran*. jakarta: PT Prenhallindo.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1. & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Mansur. (2011). *Pendidikan Anak Usia Dini Dalam Islam*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Nasution, M. . (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Ramadhan, G. (2020). *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT JOEDHOPRAJITNO SPBU 64.701.02 Kota Banjarmasin)*. Universitas Islam Kalimantan.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa (Prinsip Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta: Andi.
- Yuriansyah, A. L. (2013). Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan, Nilai Produk Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, 2(1).