



Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung di Daya tarik Wisata Buper Guak Lago Kabupaten Lima Puluh Kota

Gavi Rahmat Pratama¹, Ira Meirina Chair²

¹Universitas Negeri Padang¹

²Universitas Negeri Padang²

Email: gavipratama524@gmail.com

ABSTRAK

Adapun latar belakang penelitian adalah terdapat beberapa fenomena tentang kepuasan pengunjung serta keluhan mengenai fasilitas yang ada. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung di Buper Guak Lago. Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kausal dengan metode survey. Populasi pada penelitian ini adalah para pengunjung yang pernah berkunjung dalam 6 bulan terakhir, dengan jumlah sampel 70 orang. Pengumpulan data penelitian dengan kuesioner adaptasi yang telah melalui uji valid dan reliabel. Analisis data menggunakan analisis regresi linear. Pada hasil penelitian terhadap 70 sampel, fasilitas wisata (X) secara keseluruhan 50 % pada kategori baik. Kepuasan Pengunjung (Y) secara keseluruhan menunjukkan persentase 31,4% dengan kategori cukup baik. Dapat disimpulkan hasil uji regresi linear sederhana jumlah f hitung 26.571 dengan sig $0.000 < 0.05$ model regresi dapat dipakai. Artinya variabel Fasilitas Objek Wisata (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengunjung (Y) maka H_a diterima dan H_o ditolak. Dan hasil uji koefisien determinasi diperoleh R^2 0,281 yang berarti Fasilitas Objek Wisata (X) dan Kepuasan Pengunjung (Y) adalah 28,1% sedangkan 71,9% dipengaruhi faktor lain.

Kata kunci: Fasilitas Wisata, Kepuasan Pengunjung

ABSTRACT

The background of the research is that there are several phenomena regarding visitor satisfaction and complaints about existing facilities. The purpose of this study was to see the effect of tourist facilities on visitor satisfaction at Buper Guak Lago. This is associative research with a survey method. The population in this study were visitors who had visited in the last 6 months, with a sample size of 70 people. Collecting research data with an adapted questionnaire that has gone through valid and reliable tests. Data analysis using linear regression analysis. In the results of research on 70 samples, Tourist Facilities (X) as a whole 50% in the good category. Visitor Satisfaction (Y) as a whole shows a percentage of 31.4% in the good enough category. It can be concluded that the results of the regression test, simple linear number f count 26.571 with sig $0.000 < 0.05$ regression model, can be used. This means that the Tourist Attraction Facility variable (X) has an effect on the visitor satisfaction variable (Y) then H_a is accepted and H_o is rejected. And the results of the coefficient of

determination test obtained R square 0.281 which means that the Tourist Object Facility (X) and Visitor Satisfaction (Y) are 28.1% while 71.9% is influenced by other factors.

Keywords: Tourist Facilities, Visitor Satisfaction

PENDAHULUAN

Sektor pariwisata merupakan salah satu penyumbang perekonomian terbesar di Indonesia. Pariwisata di Indonesia Kembali berkembang setelah masa pandemi, dan menjadi perhatian khusus bagi pemerintah pusat maupun daerah. Pemerintah daerah baik kabupaten, kota maupun provinsi berlomba-lomba mengembangkan destinasi atau daya tarik wisata baru di daerah lah, baik wisata alam maupun buatan. Daya tarik wisata merupakan segala yang mempunyai keindahan, budaya, dan hasil buatan manusia yang bernilai untuk menjadi target kunjungan wisatawan”[1]. Kabupaten Lima Puluh Kota merupakan daerah tujuan wisata bagi pengunjung wisata baik dari daerah Sumatera Barat maupun luar daerah Sumatera Barat, salah satu objek wisata sebagai kebanggaan masyarakat seperti adanya objek wisata Buper Guak Lago di kabupaten Lima Puluh kota.

Pengunjung mendatangi suatu daya tarik wisata tentunya mempunyai harapan, saat harapan tersebut dapat terpenuhi atau melebihi maka tercapailah kepuasan bagi pengunjung tersebut [2]. [3]“kepuasan merupakan sikap seseorang yang dirasakan setelah mendapat keinginan atau sesuatu yang sesuai harapannya”. Sedangkan, Banyak hal dalam menentukan sesuatu yang ingin dipilih pengunjung untuk mendatangi daya tarik wisata, seperti keindahan, akses lokasi dan fasilitasnya [4][5]. Kepuasan adalah suatu sikap yang didapat berdasarkan pengalaman yang didapat [6], yaitu “penilaian seseorang tentang ciri khas atau keunggulan produk atau jasa yang memberikan kesenangan tentang terpenuhinya kebutuhan konsumsi pengunjung”[7]. Banyak hal dalam menentukan sesuatu yang ingin dipilih pengunjung untuk mendatangi suatu daya tarik wisata, salah satunya yang dapat memberikan kepuasan bagi pengunjung yaitu fasilitas wisata[8]. Menurut Kotler Fasilitas adalah semua sumber daya fisik yang dimiliki, sebelum layanan di berikan pada konsumen [9]. Fasilitas wisata merupakan semua pendukung fisik yang fungsi nya memenuhi dan mendukung kebutuhan wisatawan selama berkunjung atau berwisata kesuatu daya tarik wisata[10].

Berdasarkan hasil observasi kepada beberapa pengunjung daya tarik wisata Buper Guak Lago, peneliti menemukan adanya keluhan-keluhan para pengunjung yang mengarah kepada ketidakpuasan, diantaranya pengunjung banyak yang mengeluhkan kurangnya fasilitas kebersihan di daya tarik wisata tersebut. Permasalahan lainnya yang ditemukan tidak terdapatnya penunjuk arah jalan menuju lokasi daya tarik wisata Buper Guak Lago. Selanjutnya permasalahan yang ditemukan yaitu mushola dan toilet pada objek wisata kurang bersih, sehingga pengunjung tidak nyaman menggunakannya.

METODOLOGI

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode survei, dimana dalam penelitian akan berkisar pada angka, dari pengumpulan data, penafsiran akan suatu data, sampai hasil dari data, dan dalam penelitian kuantitatif akan disertai tabel, grafik, gambar dan lainnya [11]. Populasi merupakan semua orang yang berada di suatu tempat atau wilayah yang nantinya akan dijadikan sebagai bahan penelitian [12]. Populasi dan sampel yang penelitian gunakan dalam penelitian ini adalah para pengunjung yang pernah berkunjung ke daya tarik wisata Buper Guak Lago dalam 6 bulan terakhir dengan jumlah sebanyak 70 orang responden. Pengumpulan data penelitian menggunakan kuesioner hasil adaptasi dari penelitian terdahulu yang telah di uji secara validitas dan reliabilitas. Uji Analisis regresi linear digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independent [13].

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Data Variabel

Variabel Fasilitas Objek Wisata (X) sebanyak 12 item pernyataan. Hasil uji penelitian variabel Fasilitas Objek Wisata di Buper Guak Lago Kabupaten Lima Puluh Kota terdapat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1. Deskripsi Variabel Fasilitas Objek Wisata (X)

Kategori	Kelas Interval	Frekuensi	%
SangatBaik	≥ 48	12	17,2
Baik	40 - < 48	35	50
Cukup Baik	32 - < 40	17	24,2
KurangBaik	24 - < 32	6	8,6
TidakBaik	<24	0	0
Total		70	100

Pada tabel diatas dapat diketahui bahwa variabel fasilitas objek wisata sebanyak 17,2% responden termasuk kategori sangat baik, 50% dalam kategori baik, 24,2% di kategori cukup baik, 8,6% dikategori kurang baik, dan 0% dikategori tidak baik.

Variabel kepuasan Pengunjung (Y) sebanyak 12 item pernyataan. Hasil uji penelitian variabel Kepuasan Pengunjung di Buper Guak Lago Kabupaten Lima Puluh Kota terdapat pada tabel dibawah ini:

Tabel2. Deskripsi data varaibel kepuasan pengunjung (Y)

Kategori	Kelas Interval	Frekuensi	(%)
Sangat Baik	≥ 12	39	55,7
Baik	10 - < 12	19	27,2
CukupBaik	8- < 10	8	11,4
KurangBaik	6- < 8	4	5,7
TidakBaik	<6	0	0
Total		70	100

Pada tabel diatas dapat diketahui bahwa indikator fasilitas penunjang sebanyak 55, 7% respondend kategori sangat baik, 27,2% respondend kategori baik, 11,4% respondend kategori cukup baik, 5,7% responden kategori kurang baik, 0% respondend kategori tidak baik.

2. Uji Prasyarat Analisis

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk Uji distribusi normal dalam model regresi, apakah variabel pengganggu atau residual mematuhi distribusi normal, dan menilai apakah residual berdistribusi normal dengan analisis grafis dan analisis statistic [13]. Pada penelitian ini, untuk menguji uji normalitas digunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* yang disajikan dalam tabel berikut:

**Tabel 3. Hasil uji normalitas
One-SampleKolmogorov-Smirnov Test**

	FASILITAS OBJEK WISATA	KEPUASAN PENGUNJUNG
N	70	70
Kolmogorov-Smirnov Z	.873	.727
Asymp. Sig. (2-tailed)	.432	.666

a Test distributionisNormal.

b Calculated From Data.

Tabel diatas, Asymp Sig variabel Fasilitas Wisata adalah 0,432 dan Kepuasan Pengunjung 0,666 adalah. Besaran nilai $\geq 0,05$

b. Uji homogenitas

Dalam penelitian ini taraf nilai signifikan untuk dinyatakan data dari populasi dengan memiliki varian sama atau data homogen adalah ≥ 0.05 .

Tabel 4. Test of Homogeneity of Variances

<i>Levene Statistic</i>	df1	df2	Sig.
1.956	1	138	.164

Menunjukkan bahwa variabel Fasilitas Wisata dan Kepuasan Pengunjung memiliki nilai 0.164 maka dapat dikatakan data tersebut homogen.

c. Uji Linearitas

Tabel 5. Anova tabel

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN PENGUNJUN NG FASILITAS OBJEK WISATA	<i>Between Groups</i>	<i>(Combined)</i>	1074.652	24	44.777	1.653	.072
		<i>Linearity</i>	444.212	1	444.212	16.396	.000
		<i>Deviation from Linearity</i>	630.440	23	27.410	1.012	.472
	<i>Within Groups</i>		1219.190	45	27.093		
	<i>Total</i>		2293.843	69			

Berdasarkan hasil uji diatas, diperoleh signifikan 0.472 menunjukkan > 0.05 memiliki hubungan linear secara signifikan antara Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung

3. Analisis Regresi Linear

Analisis regresi linear dilakukan dengan Fasilitas Wisata (X) sebagai variabel independen (bebas), serta Kepuasan Pengunjung (Y) sebagai variabel dependen (terikat).

Tabel 6. Regression result

ANOVA

Mode		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	644.479	1	644.479	26.571	.000
	Residual	1649.364	68	24.255		
	Total	2293.843	69			

Diperoleh nilai F-hitung 26.571 dengan sig $0.000 < 0.05$ maka model regresi dapat dipakai. Artinya variabel independent yaitu Fasilitas Wisata (X) dapat menjelaskan atau memprediksi variabel dependen yaitu Kepuasan Pengunjung (Y) secara signifikan.

Tabel 7. Uji Regresi Koefisien Regresi

Mode 1		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.489	3.423		5.109	.000
	FASILITAS WISATA	.414	.080	.530	5.155	.000

a Dependent Variable: KEPUASAN PENGUNJUNG

Dari tabel 7 dapat diketahui bahwasanya nilai t hitung sebesar 5,115 > 1,96 (t tabel) dengan tingkat signifikan 0,000 < 0,05. Maka dengan demikian dapat dinyatakan bahwa Fasilitas wisata berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Daya Tarik Wisata Buper Guak Lago. Persamaan regresi yang dapat disusun dari hasil diatas adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b X \text{ maka } Y = 17.489 + 0.414 X$$

Persamaan regresi dapat dijelaskan bahwa konstanta (intersep) sebesar 17.489 berarti apabila fasilitas objek wisata dan kepuasan pengunjung tetap, maka rata-rata kepuasan pengunjung bernilai 17.489. Koefisien regresi fasilitas objek wisata(X) bertanda positif sebesar 0.414 Ini berarti fasilitas objek wisata berbanding lurus dengan kepuasan pengunjung. Apabila fasilitas objek wisata mengalami peningkatan sebnilai 1 kali, maka kepuasan pengunjung naik senilai 0.414. Hasil analisis menunjukkan bahwa fasilitas objek wisata cenderung meningkatkan kepuasan pengunjung.

Tabel 8. R Square

Mode 1	R	RSquare	Adjusted R Square	Std.Error of the Estimate
1	.530	.281	.270	4.92497

a Predictors:(Constant), FASILITAS OBJEK WISATA

Nilai R Square 0.281 artinya pengaruh variabel x terhadap variabel sebesar (28,1%). Sedangkan 71,9% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

B. Pembahasan

Fasilitas Objek Wisata Dilihat dari 3 indikator yaitu fasilitas utama, fasilitas pendukung dan fasilitas penunjang secara keseluruhan berada pada kategori Baik dengan tingkat capaian responden sebesar 50%. Ini menunjukkan bahwa secara umum responden pada penelitian ini sudah menganggap fasilitas wisata yang dimiliki oleh daya tarik wisata Buper Guak Lago sudah dapat mendukung aktifitas mereka dalam berwisata ke daya tarik tersebut. Fasilitas pada suatu destinasi wisata merupakan salah satu faktor yang menjadi perhatian pengunjung saat berkunjung ke suatu daya tarik wisata[14][15]. Fasilitas yang baik juga akan berdampak pada citra suatu daya tarik atau destinasi wisata.[16]. Oleh karena itu fasilitas wisata yang dimiliki oleh suatu daya tarik wisata dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya yaitu menciptakan reputasi yang baik untuk daya tarik wisata Buper Guak Lago Kabupaten Lima Puluh Kota, memberikan keuntungan untuk warga sekitar, juga menguntungkan pengunjung daya tarik wisata, serta keinginan pengunjung untuk berkunjung kembali.

Kepuasan Pengunjung dilihat dari 3 indikator Kesesuaian Harapan, minat berkunjung dan kesediaan merekomendasi secara keseluruhan menunjukkan persentase 55,7% pada kategori sangat baik. Kepuasan adalah keinginan dari setiap pengunjung saya berkunjung kesuatu daya tarik wisata[17]. Rasa puas yang di dapatkan oleh pengunjung akan memberikan dampak positif ke depannya bagi daya tarik wisata tersebut, begitu juga sebaliknya[18].

Berdasarkan uji regresi linear sederhana didapatkan F hitung 26.571 dengan sign $0.000 < 0.05$ maka model regresi dapat dipakai. Artinya variabel Fasilitas Wisata berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pengunjung. Dalam penelitian ini hasil uji koefisien determinasi diperoleh *R square* 0,281 yaitu kontribusi variabel Fasilitas Wisata dan Kepuasan Pengunjung adalah 28,1% sedangkan 71,9% ditentukan oleh faktor lainnya. Oleh karena itu, pengelola objek wisata Buper Guak Lago Kabupaten Lima Puluh Kota harus memperhatikan kepuasan pengunjung salah satunya dengan menjaga fasilitas. Kepuasan yang dirasakan pengunjung akan meninggalkan kesan positif dalam benak pengunjung [19][20], yang akan mendorong adanya perilaku lanjutan dari pengunjung, seperti, merekomendasikan pada orang lain, datang Kembali, bercerita melalui social media dan masih banyak lagi. Adanya penelitian ini diharapkan pihak pengelola dapat melakukan pengembangan dan perbaikan fasilitas serta akses jalan menuju Buper Guak Lago sehingga pengunjung yang datang ke sana merasa puas dan akan melakukan kunjungan Kembali.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil analisis dari data penelitian yang sudah diuraikan di atas, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan berikut ini:

- (1) Fasilitas Wisata pada daya tarik wisata Buper Guak Lago secara umum sudah berada pada kategori baik dengan tingkat capaian skor sebesar 50%.
- (2) Kepuasan Pengunjung pada daya tarik wisata Buper Guak Lago secara keseluruhan telah terlaksana dengan baik. Dengan tingkat capaian skor sebesar 55%.
- (3) Hasil analisis regresi data penelitian mengungkapkan bahwa Fasilitas wisata berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, dengan kontribusi positif sebesar 28,1%. Adapun nilai koefisien regresinya adalah sebesar 0,414 dengan nilai Sig. $0,000 < 0,05$.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. G. B. R. UTAMA, *Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta: Deepublish, 2015.
- [2] M. Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, 1st ed. Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- [3] F. Tjiptono and G. Chandra, "Service, Quality & Satisfaction," in *Edisi 4*, 2011.
- [4] O. P. M. Adinda and Y. Abrian, "Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu Menginap di Favehotel Olo Padang," *J. Pendidik. Tambusa*, vol. 6, no. 2, pp. 15104–15112, 2022, doi: <https://doi.org/10.31004/jptam.v6i2.4793>.
- [5] A. Y. Putra and H. Suyuthie, "Persepsi Pengunjung tentang Fasilitas Daya Tarik Wisata Pantai Sako di Kota Padang," *J. Pendidik. Tambusai*, vol. 6, no. 1, pp. 2833–2839, 2022.
- [6] P. Kotler and K. L. Keller, *Marketing Management, Global Edition (Vol. 15E)*. <https://doi.org/10.1080/08911760903022556> *Marketing Management*, vol. 15E, no. 4. 2016.
- [7] C. H. Lovelock and J. Wirtz, "Services marketing: People, technology, strategy," 2004.
- [8] W. H. Rosita, Marhanah Sri, "Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta," *J. Manaj. Resort dan Leis.*, vol. 13, no. 1, 2016, doi: 10.17509/jurel.v13i1.2134.
- [9] K. L. Kotler, Philip & Keller, *Marketing Management*, 15th ed. 2016.
- [10] O. A. Yoety, *Ekonomi pariwisata: introduksi, informasi, dan aplikasi*. Jakarta: Kompas, 2008.

- [11] M. Ansori and S. Iswati, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 1st ed. Surabaya: University Press Airlangga, 2017.
- [12] D. Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D / Sugiyono*. 2018.
- [13] J. F. Hair, *Multivariate Data Analysis*. Georgia, USA: Kennesaw State University, 2009.
- [14] M. Baiti, “Pengaruh lokasi, harga dan fasilitas hotel terhadap keputusan menginap pelanggan,” pp. 47–58, 2018.
- [15] P. Pasaribu, Y. Abrian, and D. Anggriani, “DOES THE PHYSICAL EVIDENCE INFLUENCE THE DECISION TO STAY AT THE BOUTIQUE HOTEL , PADANG ?,” in *International Conference on Culinary, Fashion, Beauty, and Tourism*, 2018, no. 1, pp. 428–431, [Online]. Available: <http://tourismconference.fpp.unp.ac.id/?p=469>.
- [16] J. N. Weru and J. M. Njoroge, “Investigating the influence of business events experience on international visitors’ perceived destination image: The case of Kenya,” *J. Conv. Event Tour.*, vol. 22, no. 5, pp. 384–406, 2021, doi: 10.1080/15470148.2021.1895017.
- [17] A. Stavrianea and I. Kamenidou, “Memorable tourism experiences, destination image, satisfaction, and loyalty: an empirical study of Santorini Island,” *EuroMed J. Bus.*, vol. 17, no. 1, pp. 1–20, 2022, doi: 10.1108/EMJB-10-2020-0106.
- [18] U. Suhud, H. Utami, and E. P. Candra, “A study of tourists’ satisfaction in the context of textile-based tourism destination,” *IBIMA Bus. Rev.*, vol. 2021, 2021, doi: 10.5171/2021.568693.
- [19] R. Dianty, Y. Abrian, and R. Surenda, “Pengaruh Memorable Tourism Experience Terhadap Revisit Intention di Objek Wisata Pantai Air Manis Padang,” *Kaji. Pariwisata dan Bisnis perhotelan*, vol. 2, no. 2, pp. 163–169, 2021, doi: <https://doi.org/10.24036/jkpbp.v2i2.27772>.
- [20] H. H. Shin, J. Kim, and M. Jeong, “Memorable tourism experience at smart tourism destinations: Do travelers’ residential tourism clusters matter?,” *Tour. Manag. Perspect.*, vol. 46, 2023, doi: 10.1016/j.tmp.2023.101103.