



Jurnal wisataMuh

[https://jurnal.umt.ac.id/public/journals/40/homepageImage\\_en\\_US.jpg](https://jurnal.umt.ac.id/public/journals/40/homepageImage_en_US.jpg)

---

## PENGARUH FASILITAS TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI EKOWISATA KRANGGAN

**Suci Rahmadani<sup>1</sup>, RD Hera Merdeka Khazinatul Khaeriah<sup>2</sup>, Asfitri Hayati<sup>3</sup>**

Prodi Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Industri Kreatif, Universitas Muhammadiyah

Tangerang

[Sucirahmadani041002@gmail.com](mailto:Sucirahmadani041002@gmail.com), [heramerdeka@gmail.com](mailto:heramerdeka@gmail.com), [hayatiasfitri@gmail.com](mailto:hayatiasfitri@gmail.com)

**Abstract.** *This study aims to analyze the influence of facilities on tourist satisfaction in Kranggan Ecotourism. The research sample consisted of 98 respondents who had visited Kranggan Ecotourism, taken from a total population of 4,240 tourists. The research method used is a quantitative method with primary data collection through the distribution of questionnaires, as well as secondary data obtained from Kranggan Ecotourism. The results of the analysis showed that the facility variable (X) partially had a positive and significant influence on tourist satisfaction (Y). This is evidenced by the results of the t-test, where the tcount of 10,080 is greater than the ttable of 1.98498, and the significance value of 0.000 is less than 0.05. Based on these results, the null hypothesis (H0) was rejected and the alternative hypothesis (H1) was accepted, which means the facility significantly affected traveler satisfaction. In addition, the results of the determination coefficient test showed that the facility variable contributed 51.4% to the variation in tourist satisfaction. This shows that more than half of the level of tourist satisfaction at Kranggan Ecotourism is influenced by the quality and availability of existing facilities. Thus, improving the quality of facilities at Kranggan Ecotourism is very important to increase tourist satisfaction. This research provides useful insights for ecotourism managers in an effort to increase the attraction and satisfaction of visitors through the improvement of the facilities provided.*

**Keywords:** *Facilities, Tourist Satisfaction, Kranggan Ecotourism*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan wisatawan di Ekowisata Kranggan. Sampel penelitian terdiri dari 98 responden yang pernah mengunjungi Ekowisata Kranggan, diambil dari populasi total sebanyak 4.240 wisatawan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pengumpulan data primer melalui penyebaran kuesioner, serta data sekunder yang diperoleh dari pihak Ekowisata Kranggan. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel fasilitas (X) secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan (Y). Hal ini dibuktikan melalui hasil

uji t, di mana thitung sebesar 10.080 lebih besar dari ttabel sebesar 1.98498, dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil ini, hipotesis nol (H0) ditolak dan hipotesis alternatif (H1) diterima, yang berarti fasilitas secara signifikan mempengaruhi kepuasan wisatawan. Selain itu, hasil pengujian koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel fasilitas memberikan kontribusi sebesar 51,4% terhadap variasi kepuasan wisatawan. Ini menunjukkan bahwa lebih dari separuh tingkat kepuasan wisatawan di Ekowisata Kranggan dipengaruhi oleh kualitas dan ketersediaan fasilitas yang ada. Dengan demikian, peningkatan kualitas fasilitas di Ekowisata Kranggan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan wisatawan. Penelitian ini memberikan wawasan yang bermanfaat bagi pengelola ekowisata dalam upaya meningkatkan daya tarik dan kepuasan pengunjung melalui perbaikan fasilitas yang disediakan.

**Kata kunci : Fasilitas, Kepuasan Wisatawan, Ekowisata Kranggan.**

## **1. PENDAHULUAN**

Ekowisata di Indonesia setiap tahunnya mengalami perkembangan yang cukup baik. Indonesia memiliki beberapa destinasi ekowisata yang sudah dikenal diberbagai penjuru dunia, seperti Taman Nasional Komodo, Tangkahan Ecotourism, Desa Wisata Penglipuran, Pulau Rubiah, Gunung Api Nglanggeran, Desa Wisata Tembi, serta Kawah Ijen (Mu'tashim & Indahsari, 2021) Di kota Tangerang Selatan juga terdapat destinasi ekowisata yaitu Ekowisata Tangerang Selatan.

Fasilitas pariwisata merupakan pelengkap pada daerah tujuan wisata yang merupakan faktor penting untuk membuat wisatawan nyaman dan aman ketika berwisata (Watung, 2023). Kepuasan wisatawan merupakan perasaan setelah membandingkan antara harapan dan hasil yang didapatkan setelah berkunjung di sebuah tempat pariwisata. Wisatawan yang merasa puas setelah mengunjungi tempat wisata diharapkan mereka akan mengunjungi destinasi wisata untuk kunjungan selanjutnya. Fasilitas yang optimal akan menentukan tingkat kepuasan wisatawan yang mengunjungi tempat wisata.

## **2. KAJIAN PUSTAKA**

### **Fasilitas**

Fasilitas adalah sarana yang sifatnya mempermudah seseorang maupun kelompok untuk melakukan suatu aktifitas (Rutjuhan & Ismunandar, 2020). Hal ini semakin diperjelas oleh Sulastiyono (2021) yang mengatakan bahwa fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada seseorang

maupun kelompok dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan seseorang maupun kelompok dapat terpenuhi ketika sedang tinggal atau menyewa dalam waktu tertentu. Fasilitas yang tersedia juga merupakan faktor yang menentukan baik seseorang maupun kelompok memutuskan untuk tinggal atau menyewa disuatu tempat (Annishia & Prastiyo, 2019). Dengan demikian fasilitas harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada pelanggan (Lupiyoadi, 2020), karena pemberian fasilitas sebaik-baiknya merupakan satu upaya yang dilakukan suatu manajemen perusahaan terutama berhubungan langsung dengan kepuasan pelanggan (Kotler & Keller, 2020).

Menurut Kotler & Keller (2021) terdapat enam indikator fasilitas yaitu:

1. Pertimbangan/perencanaan spasial

Aspek-aspek seperti proporsi, tekstur, warna, jarak, lokasi, bentuk, dan lain lain dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.

2. Perencanaan ruang

Unsur ini mencakup perencanaan interior dan arsitektur, seperti penempatan perabotan dan perlengkapannya dalam ruangan, desain aliran sirkulasi dan lain-lain. Seperti penempatan ruang tunggu perlu diperhatikan selain daya tampungnya, juga perlu diperhatikan penempatannya perabotan atau perlengkapan tambahannya.

3. Perlengkapan/perabotan

Perlengkapan/perabotan berfungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, sebagai pajangan atau sebagai infrastruktur pendukung bagi penggunaan barang para konsumen. Yang dimaksud dengan perlengkapan seperti ketersediaan listrik, meja atau kursi, internet hot spot area, lukisan atau bacaan dan lain-lain.

4. Tata cahaya dan warna

Tata cahaya adalah warna jenis pewarnaan ruangan dan pengaturan pencahayaan sesuai sifat aktivitas yang dilakukan dalam ruangan serta suasana yang diinginkan. Warna dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi,

menimbulkan kesan rileks, serta mengurangi tingkat kecelakaan. Warna yang dipergunakan untuk interior fasilitas jasa perlu dikaitkan dengan efek emosional dari warna yang dipilih.

#### 5. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis

Aspek penting dan saling terkait dalam unsur ini adalah penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, pencahayaan dan pemilihan bentuk lambang atau tanda yang dapat dipergunakan untuk maksud tertentu. Seperti foto, gambar berwarna, poster, petunjuk peringatan atau papan informasi (yang ditempatkan pada lokasi/tempat untuk konsumen).

#### 6. Unsur pendukung

Keberadaan fasilitas utama tidak akan lengkap tanpa adanya fasilitas pendukung lainnya, seperti tempat ibadah, toilet, tempat parkir, tempat lokasi makan dan minum, mendengarkan musik atau menonton televisi.

### **Kepuasan Wisatawan**

kepuasan wisatawan merupakan faktor penting khususnya untuk meningkatkan pemasukan bagi penyelenggara objek wisata. Kepuasan wisatawan menjadi acuan keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanannya pada konsumen. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk wisata yang riil atau actual dengan kinerja yang diharapkan (Sangadji & Sopiah, 2013). Menurut Zeithaml & Bitner (2006) konsumen yang merasa puas pada produk atau jasa yang dibeli dan digunakan akan kembali menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan, hal ini akan membangun kesetiaan konsumen. Menurut Kotler & Keller (2016) kepuasan adalah sejauh mana suatu tingkatan produk dipersepsikan sesuai dengan harapan wisatawan. Kotler & Keller (2016) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.

Menurut Tjiptono (2022:513) atribut pembentuk kepuasan terdiri dari:

#### 1. Kesesuaian Harapan Wisatawan.

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi:

- a. Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- b. Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- c. Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

2. Minat Berkunjung Kembali

Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi:

- a. Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
- b. Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.
- c. Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

3. Kesiediaan Merekomendasikan

Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi:

- a. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
- b. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- c. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

### **3. METODE PENELITIAN**

Pendekatan penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pemahaman yang muncul di kalangan pengembang penelitian kuantitatif adalah peneliti dapat dengan sengaja mengadakan perubahan terhadap dunia sekitar dengan melakukan eksperimen. Populasi adalah sekelompok orang, kejadian atau hal yang mempunyai ciri- ciri tertentu (Indriantoro & Supomo, 2018). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang pernah berkunjung ke Ekowisata Kranggan di bulan Desember 2023 dengan jumlah wisatawan 4,240 orang. Uji yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Sattistik Deskriptif, Uji Validitas, Uji Reliabilitas,, Uji Normalitas, Uji Linieritas, Uji Heteroskedastisitas, Uji Regresi Linear Sederhana, Uji Koefisien Determinasi, Uji Hipotesis t,

### **4. HASIL PENELITIAN**

Dalam penelitian ini penulis menyebarkan kuesioner dalam bentuk google form ke wisatawan yang berkunjung di Ekowisata Krsanggan sebanyak 98 responden, setelah mendapatkan jawaban dari kuesioner tersebut penulis mengolah data menggunakan bantuan dari aplikasi IBM SPSS versi 26 guna untuk membantu peneliti dalam menghindari kesalahan hitungan. Dari penelitian ini dapat diketahui seberapa besar pengaruh fasilitas terhadap kepuasan wisatawan di Ekowisata Kranggan.

Secara parsial terdapat pengaruh antara Fasilitas (X) terhadap Kepuasan Wisatawan (Y). Hal ini dibuktikan melalui perhitungan yang telah dilakukan menggunakan S PSS 26. Diperoleh dari uji validitas semua item pernyataan variabel Fasilitas (X) dan Kepuasan Wisatawan (Y) memiliki nilai  $r$  hitung  $> r$  table 0,361. Hasil dari uji reliabilitas variabel Fasilitas (X) dan Kepuasan Wisatawan (Y) memiliki nilai cronbach Alpha 0.828  $>$  0,60 (X) dan cronbach Alpha 0.847  $>$  0,60 (Y). Hasil analisis regresi linear sederhana diketahui bahwa Konstanta sebesar 16.793 artinya apabila Fasilitas itu constant atau tetap, maka Kepuasan Wisatawan sebesar 16.793, Koefisien regresi Fasilitas sebesar 0.641 artinya bila Fasilitas mengalami kenaikan satu satuan maka Kepuasan Wisatawan akan mengalami

peningkatan sebesar 0.641. dari hasil uji Koefisien Diterminasi dapat diketahui nilai koefisien determinasi yaitu sebesar 0.514 atau 51,4%. Hal ini menunjukkan bahwa variable Fasilitas (X) berpengaruh terhadap Kepuasan Wisatawan (Y) sebesar 51,4 %.

Kemudian berdasarkan hasil perhitungan uji parsial diperoleh nilai  $t$  hitung sebesar 10.080 dengan nilai  $t$  tabel sebesar 1.98498 dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  dapat disimpulkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $10.080 > 1.98498$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti terdapat pengaruh antara Fasilitas terhadap Kepuasan Wisatawan.

Hasil penelitian dari uji  $t$  dapat menunjukkan bahwa Fasilitas (X) berpengaruh terhadap Kepuasan Wisatawan (Y). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alana & Putro (2020) dimana pada penelitian tersebut menyimpulkan hal yang sama, yaitu telah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan Wisatawan.

## **5. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian secara parsial terdapat pengaruh antara Fasilitas (X) terhadap Kepuasan Wisatawan (Y). Hal ini dibuktikan melalui perhitungan yang telah dilakukan menggunakan SPSS 26. Diperoleh dari uji validitas semua item pernyataan variabel Fasilitas (X) dan Kepuasan Wisatawan (Y) memiliki nilai  $r$  hitung  $> r$  table 0,361. Hasil dari uji reliabilitas variabel Fasilitas (X) dan Kepuasan Wisatawan (Y) memiliki nilai cronbach Alpha  $0.828 > 0,60$  (X) dan cronbach Alpha  $0.847 > 0,60$  (Y). Hasil analisis regresi linear sederhana diketahui bahwa Konstanta sebesar 16.793 artinya apabila Fasilitas itu constant atau tetap, maka Kepuasan Wisatawan sebesar 16.793, Koefisien regresi Fasilitas sebesar 0.641 artinya bila Fasilitas mengalami kenaikan satu satuan maka Kepuasan Wisatawan akan mengalami peningkatan sebesar 0.641.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik Kesimpulan Fasilitas (X) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Wisatawan (Y). Hal ini dapat dilihat dari hasil  $t$  hitung sebesar  $10.080 > 1.98498$  dan nilai sig.  $0,000 < 0,05$ . Sehingga,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Berdasarkan hasil pengujian Koefisien Diterminasi yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik Kesimpulan bahwa variable Fasilitas (X) berpengaruh terhadap Kepuasan Wisatawan (Y) sebesar 51,4 %.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta : Andi.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. Harlow : Pearson Education Limited.
- Lupiyoadi, R. (2020). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mu'tashim, M. R., & Indahsari, K. (2021). Pengembangan Ekowisata di Indonesia. *Jurnal Senriabdi*, 1(1), 295–308.
- Peraturan Perundang-undangan. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata* (10).
- Rangkuti, F. (2013). *Customer Service Satsicaction & Call Centre Berdasarkan ISO 9001*. Jakarta : Gramedia.
- Rutjuhan, A., & Ismunandar, I. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan : Studi Kasus Mahfoed Life Gym. *Jurnal Pamator: Jurnal Ilmiah Universitas Trunojoyo*, 13(1), 105–109.
- Salakory, H. S. M., Matulesy, F. S., & Saragih, Y. M. I. (2020). Analisis Kepuasan Wisatawan Terhadap Produk Wisata dan Strategi Pengembangan DTW Telaga Wopersnondi Biak Timur. *Jurnal Destinasi Pariwisata*, 8(2), 291.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen : Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian* (1st ed.). Yogyakarta : Andi.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (1999). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction (4th ed.)*. Yogyakarta :



