

**PENGARUH DAYA TARIK, FASILITAS,  
SERTA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PENGUNJUNG DI OBJEK WISATA WADUK CENGKLIK PARK  
BOYOLALI**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

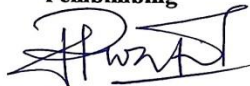
**Oleh:**  
**Ossy Milinia Dea Kusumaning Putri**  
**NIM: 19140005**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA  
2023**

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ossy Milinia Dea Kusumaning Putri  
NIM : 19140005  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul : **PENGARUH DAYA TARIK PENGUNJUNG,  
FASILITAS SERTA KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI  
OBJEK WISATA WADUK CENGKLIK PARK  
BOYOLALI**  
Disetujui dan disahkan :  
Hari : Jumat  
Tanggal : 28 April 2023

Pembimbing



**Ida Ayu Kade, R.K., S.E., M.M.**  
NIDN. 0010107501

Mengetahui

Kepala Prodi S1 Manajemen



**Tri Ratna Pamikatsih, S.E., M.B.A**  
NIDN. 0610119201

### PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ossy Milinia Dea Kusumaning Putri

NIM : 19140005

Program Studi : S1 Manajemen

Judul : **PENGARUH DAYA TARIK, FASILITAS SERTA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI OBJEK WISATA WADUK CENGKLIK PARK BOYOLALI**

Skrripsi ini telah diuji dan dipertahankan dihadapan tim penguji skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta (STIE Surakarta) dan diterima untuk memenuhi persyaratan gelar Sarjana Manajemen.

Pada Hari : Jumat

Tanggal : 9 Juni 2023

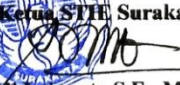
Tim Penguji

Tanda Tangan

Ketua : Heny Kurnianingsih, S.E., M.M

Anggota : Ida Ayu Kade R.K., S.E., M

.....  
.....

  
Mengetahui  
Ketua STIE Surakarta  
  
Dr. Budi Istiyanto, S.E., M.M., M.H.  
NIDN. 0625127401

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul :

### **PENGARUH DAYA TARIK, FASILITAS, SERTA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI OBJEK WISATA WADUK CENGKLIK PARK BOYOLALI**

Tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi lain dan tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya. Apabila meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh perguruan tinggi batal saya terima.

Sukoharjo, 26 April 2023  
Pernyataan



Ossy Milinia Dea Kusumaning Putri  
NIM. 19140005

## **MOTTO**

“Tidak mustahil bagi orang biasa untuk memutuskan menjadi luar biasa”

(Elon Musk)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Al Baqarah: 286)

“Jika targetmu tidak tercapai jangan rubah targetnya tapi rubah caranya”

( Lisa Of BlackPink )

## **PERSEMBAHAN**

Segala puji syukur kepada Allah SWT dan atas dukungan dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Begitu banyak rasa terima kasih saya ucapkan kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta dengan penuh rasa hormat, terima kasih atas dukungan, doa nasihat dan kasih sayangnya yang tercurahkan selama ini.
2. Keluarga besarku tersayang yang menjadi penyemangat dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Para sahabat tersayang Diah Ayu M, Ira Widiyowati, serta Hilda Nur H yang telah memberikan dorongan serta semangat untuk terus berjuang dan pantang menyerah dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Teman-teman seangkatan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta yang telah banyak membantu baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Terimakasih kepada Agensi YG Entertainment yang telah melahirkan Blackpink. Terimakasih juga kepada para member yaitu Kim Jisoo, Kim Jeniee, Roseanne Park, & Lalisa M. Terutama Lalisa Manoban yang sudah membuat hari hari penulis selalu bersemangat dan selalu bergembira. Terimakasih sudah menjadi support system secara virtual. Tanpa adanya kalian belum tentu penulis bisa kuat dan bertahan seperti ini untuk menghadapi segala cobaan dan rintangan yang ada.

## KATA PENGANTAR

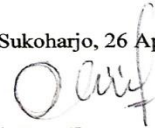
Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah serta kasih sayang sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan lancar. Penulis skripsi dengan judul "PENGARUH DAYA TARIK, FASILITAS, SERTA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI OBJEK WISATA WADUK CENGKLIK PARK BOYOLALI". Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Budi Istiyanto, S.E., M.M., M.H. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh studi lanjut S1 Manajemen.
2. Ibu Tri Ratna Pamikatsih, S.E., M.B.A. selaku Kepala Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
3. Ibu Ida Ayu Kade, R.K., S.E., M.M. selaku dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan banyak waktunya untuk membina dan memberikan arahan dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Ginanjar Rahmawan, S.E., M.M., M.H. selaku dosen Pembimbing Akademik.
5. Segenap Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta yang telah memberikan ilmu serta pengalamannya kepada penulis.
6. Segenap pihak yang telah berkontribusi yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Terima kasih semoga bantuan, motivasi dan bimbingan serta nasehat dari berbagai pihak menjadi amal ibadah yang ikhlas hendaknya, dan dibalas oleh Allah SWT dengan balasan yang berlipat ganda. Semoga skripsi ini dapat memberi manfaat kepada kita semua.

Sukoharjo, 26 April 2023



Ossy Milinia Dea Kusumaning Putri

NIM. 19140005

## DAFTAR ISI

|                                                         |             |
|---------------------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>                 | <b>ii</b>   |
| <b>PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>                         | <b>iii</b>  |
| <b>PERNYATAAN SKRIPSI .....</b>                         | <b>iv</b>   |
| <b>MOTTO .....</b>                                      | <b>v</b>    |
| <b>PERSEMBAHAN .....</b>                                | <b>vi</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                             | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                                 | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                               | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                              | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                            | <b>xii</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                    | <b>xiii</b> |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                   | <b>xiv</b>  |
| <b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>                          | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang .....                                 | 1           |
| B. Rumusan Masalah .....                                | 3           |
| C. Tujuan Penelitian .....                              | 3           |
| D. Manfaat Penelitian .....                             | 4           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>                    | <b>5</b>    |
| A. Teori Yang Releven .....                             | 5           |
| B. Penelitian Terdahulu .....                           | 14          |
| C. Kerangka Pikir .....                                 | 17          |
| D. Hipotesis .....                                      | 17          |
| E. Definisi Operasional .....                           | 21          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                  | <b>25</b>   |
| A. Objek Penelitian.....                                | 25          |
| B. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....        | 25          |
| C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel..... | 27          |

|                                             |           |
|---------------------------------------------|-----------|
| D. Teknik Analisis Data.....                | 28        |
| <b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b> | <b>33</b> |
| A. Deskripsi Objek Penelitian .....         | 33        |
| B. Deskripsi Data Responden .....           | 33        |
| C. Analisis Data .....                      | 34        |
| D. Pembahasan .....                         | 43        |
| <b>BAB V PENUTUPAN .....</b>                | <b>46</b> |
| A. Kesimpulan .....                         | 47        |
| B. Saran .....                              | 47        |
| <b>Daftar Pustaka .....</b>                 | <b>48</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1 Penelitian Terdahulu .....                                | 14 |
| Tabel 2 Definisi Operasional Variabel .....                       | 21 |
| Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....   | 33 |
| Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan ..... | 34 |
| Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....      | 34 |
| Tabel 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Responden .....  | 35 |
| Tabel 7 Hasil Uji Validitas Daya Tarik .....                      | 35 |
| Tabel 8 Hasil Uji Validitas Fasilitas .....                       | 35 |
| Tabel 9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....              | 36 |
| Tabel 10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengunjung .....            | 36 |
| Tabel 11 Hasil Uji Reliabilitas .....                             | 37 |
| Tabel 12 Hasil Uji Asumsi Klasik .....                            | 37 |
| Tabel 13 Hasil Uji Multikolinearitas .....                        | 38 |
| Tabel 14 Hasil Heteroskedastisitas .....                          | 39 |
| Tabel 15 Coefficients <sup>a</sup> .....                          | 39 |
| Tabel 16 Hasil Uji t .....                                        | 40 |
| Tabel 17 Hasil Uji F .....                                        | 41 |
| Tabel 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....                    | 42 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| Gambar 1 Kerangka Pikir ..... | 17 |
|-------------------------------|----|

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Identitas Responden

Lampiran 2 Tabulasi Hasil Penelitian

Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas Daya Tarik

Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas Fasilitas

Lampiran 5 Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Lampiran 6 Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pengunjung

Lampiran 7 Uji Asumsi Klasik Dan Analisis Regresi Linier Berganda

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH DAYA TARIK , FASILITAS, SERTA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI OBJEK WISATA WADUK CENGKLIK PARK BOYOLALI**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh secara persial dan simultan antara daya tarik pengunjung, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di objek wisata Waduk Cengklik Park Boyolali. Peneleitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan teknik pengambilan sampel menggunakan Purposive Sampling dengan jumlah sampel sebanyak 105 responden yang berkunjung 2X di objek wisata Waduk Cengklik Park Boyolali pada tiket bulding. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner menggunakan google form kepada sampel yang sesuai dengan kriteria penelitian. Analisis data dengan menggunakan alat regresi linier berganda dan menggunakan program olahan data SPSS versi 26. Hasil penelitian ini berdasarkan uji t yan gilakukan menunjukkan bahwa variabel daya tarik (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Y), variabel fasilitas (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Y) dan variabel kualitas pelayanan (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Y). Melalui uji F diketahui bahwa secara bersama-sama variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Angka R Square sebesar 0,530 yang menunjukkan bahwa 53% variabel kepuasan pengunjung dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen (daya tarik, fasilitas, kualitas pelayanan). Sedangkan 47% sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar dari penelitian ini.

**Kata Kunci: Daya Tarik, Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengunjung.**

## **ABSTRACT**

### **THE INFLUENCE OF VISITOR, FACILITIES, AND SERVICE QUALITY ON VISITOR SATISFACTION AT BOYOLALI PARK CENGKLIK RESERVE TOURISM OBJECT**

The purpose of this study was to determine the partial and simultaneous effect of visitor attraction, facilities and service quality on visitor satisfaction at the Cengklik Reservoir, Boyolali Park attraction. This research used a quantitative approach and a sampling technique using purposive sampling with a total sample of 105 respondents who visited 2X at the Cengklik Reservoir tourist attraction in ticket building, Boyolali Park. The data collection method in this study was to distribute questionnaires using the Google form to samples that match the research criteria. Data analysis used multiple linear regression tools and used the SPSS data processing program version 26. The results of this study based on the t test showed that the attractiveness variable (X1) had a significant effect on visitor satisfaction (Y), the facilities variable (X2) had no significant effect on visitor satisfaction (Y) and service quality variable (X3) has no significant effect on visitor satisfaction (Y). Through the F test it is known that together the independent variables influence the dependent variable. The R Square number is 0.530 which indicates that 53% of visitor satisfaction variables can be explained by the three independent variables (attraction, facilities, service quality). While the remaining 47% is explained by other variables outside of this study.

**Keywords:** Attractiveness, Facilities, Service Quality and Visitor Satisfaction

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Indonesia sebagai negara agraris, memiliki banyak keunggulan yang dapat menjadi suatu aset peningkatan pertumbuhan ekonomi. Selain dari sektor pertanian, perdagangan, pertambangan, sektor pariwisata juga sangat berpotensi tinggi untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Hal ini ditunjang dari segi keadaan alam Indonesia yang merupakan negara kepulauan, sehingga begitu banyak potensi pariwisata yang dapat dikembangkan di setiap daerahnya yang mampu mendatangkan wisatawan lokal maupun mancanegara. Sektor pariwisata dapat menciptakan lapangan kerja bagi masyarakat dan membantu untuk menekan angka pengangguran, kemiskinan, serta menciptakan peluang usaha baru dan menambah pendapatan daerah serta meningkatkan devisa negara. Perkembangan pariwisata di suatu daerah akan mendorong munculnya berbagai usaha-susaha penunjang lainnya seperti usaha perhotelan, restoran, souvenir dan sebagainya. Dengan begitu banyaknya tempat pariwisata yang ada tentunya faktor kepuasan pengunjung harus menjadi prioritas utama oleh pelaku usaha.

Pengukuran kepuasan pengunjung dilakukan dengan alasan tingkat pesaing yang semakin meningkat dan semakin besar investasi yang dicurahkan oleh perusahaan untuk mengimplementasikan program kepuasan pengunjung. Untuk meningkatkan kepuasan pengunjung, pengelola tempat wisata harus memperhatikan beberapa faktor, antara lain pelayanan terhadap pengunjung yang menjadi prioritas utama. Selain itu, fasilitas objek wisata apa saja yang diberikan akan menjadi daya tarik tersendiri bagi pengunjung. Kepuasan pengunjung bagi perusahaan merupakan sesuatu yang harus diupayakan terus menerus, karena hal tersebut merupakan kunci sukses jangka panjang bagi perusahaan. Jika tingkat kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka akan memberikan manfaat antara lain adalah memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang atau daya tarik dan

terciptanya loyalitas pelanggan untuk berkunjung kembali. Kepuasan pengunjung adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dan harapannya, dan kepuasan pengunjung merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan kualitas barang atau jasa.

Ada begitu banyak faktor utama kepuasan pengunjung salah satunya adalah kualitas pelayanan (Tjiptono dan Chandra, 2011 dalam Kaligis, 2014). Menurut Kotler dalam Alma (2007) dalam Panjaitan dan Yuliati (2016), mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan service yang dihasilkan perusahaan. Sedangkan menurut Tjiptono (2007) dalam Panjaitan Dan Yuliati (2016) kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Menurut Rambat Lupiyoadi yang menjelaskan bahwa terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung yaitu fasilitas pelayanan, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya. Dalam penelitian ini, penulis lebih memfokuskan faktor kepuasan pengunjung dalam hal fasilitas objek wisata dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola objek wisata kepada pengunjung. Kepuasan dan ketidakpuasan pengunjung atas fasilitas dan jasa akan berpengaruh pada pola pikir selanjutnya. Pengunjung yang merasa puas atas fasilitas dan kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap daya tarik pengunjung untuk berkunjung kembali ke objek wisata tersebut.

Waduk Cengklik Park (WCP) Boyolali berdiri sejak 2021, terletak di Gunungparon, Ngargorejo, Kecamatan Ngemplak, Kabupaten Boyolali, Provinsi Jawa Tengah. Waduk Cengklik Park merupakan tempat wisata bagi pencinta *selfie* dan foto-foto juga cocok dikunjungi bersama anak atau keluarga. Ada banyak spot foto, seperti kampong sakura, kumpulan ikon dunia, rumah adat Nusantara, dan ratusan spot foto, rumah terbalik, dan labirin kaca. WCP juga menyediakan studio foto mulai dengan tema Jawa, Jepang, Korea, China dan Belanda. Ada pula beberapa wahana yang bisa dinikmati wisatawan mulai dari

orang dewasa sampai anak-anak. Beberapa wahana di WCP adalah kolam renang, bioskop *Virtual Reality* (VR), monorail, komedi putar, *bom-bo car*, *sky marry*, *kiddy boat*, mandi bola dan kereta mini. Selain wisata dan wahana Waduk Cengklik Park juga terdapat restoran, ruang pertemuan atau *meeting room*, *wedding party*, *outbond* dan penginapan.

Sejak dibukanya objek wisata tersebut dari tahun 2021 sampai dengan sekarang, WCP telah meraih *rating* atau penilaian kepuasan pengunjung yaitu mencapai 4,3 (empat koma tiga) bintang pada ulasan google di *website* WCP Boyolali. Yang mana *rating* tersebut didapatkan dari kurang lebih 4.100 (empat ribu seratus) pengunjung yang telah memberikan kesan dan pesannya di *website* WCP Boyolali setelah berkunjung kesana. Maka dari itu, penulis tertarik untuk meneliti mengenai pengaruh daya tarik pengunjung, fasilitas, serta kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di objek Wisata Waduk Cengklik Park Boyolali.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, permasalahan yang akan dijawab dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana Pengaruh Daya Tarik Pengunjung Terhadap Kepuasan Pengunjung Waduk Cengklik Park Di Boyolali?
2. Bagaimana Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Waduk Cengklik Park Di Boyolali?
3. Bagaimana Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Waduk Cengklik Park Di Boyolali?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah dijelaskan diatas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh Daya Tarik Pengunjung terhadap Kepuasan

Pengunjung di objek wisata Waduk Cengklik Park Boyolali.

2. Untuk mengetahui pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung di objek wisata Waduk Cengklik Park Boyolali.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung di objek wisata Waduk Cengklik Park Boyolali.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah serta memperluas kajian keilmuan tentang pariwisata khususnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung di objek wisata Waduk Cengklik Park Boyolali.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi dan tambahan ilmu bagi pengelola untuk terus memperbaiki, sehingga jumlah pengunjung di objek wisata Waduk Cengklik Park Boyolali terus mengalami peningkatan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Teori Yang Relevan**

##### **1. Daya Tarik**

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 dalam Utama (2017:142), definisi daya tarik wisata bisa dijelaskan sebagai segala sesuatu yang mempunyai keunikan, kemudahan, dari nilai yang berwujud keanekaragaman, kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau kunjungan para wisatawan.

Menurut Pendit dalam Utama (2017:142), menyatakan bahwa daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang menarik dan mempunyai nilai untuk dikunjungi dan dilihat. Pada dasarnya, daya tarik wisata dapat dikelompokkan menjadi dua kelompok, yakni daya tarik wisata alamiah, daya tarik wisata buatan.

Daya tarik wisata adalah daya tarik wisata ciptaan Tuhan Yang Maha Esa yang terdiri dari keadaan alam, flora, dan fauna, adapun daya tarik wisata buatan merupakan hasil karya manusia yang terdiri dari museum, seni dan budaya, peninggalan sejarah, wisata buru, wisata agro, wisata petualangan alam, taman rekreasi. Berdasarkan beberapa para ahli tersebut, maka dapat dikatakan yang dimaksud dengan daya tarik wisata adalah segala sesuatu tempat yang memiliki keunikan, keindahan, kemudahan dan nilai yang berwujud keanekaragaman kekayaan alam maupun buatan dari manusia yang menarik dan memiliki nilai keunikan tersendiri untuk dikunjungi dan dilihat oleh pengunjung.

#### **Syarat Daya Tarik Daerah Untuk Wisata.**

Menurut Utama (2017:144), tidak semua tempat yang ada di suatu kawasan wisata dapat dikelompokkan sebagai daya tarik daerah untuk tujuan wisata. Terdapat syarat-syarat yang mesti dapat dipenuhi untuk menjadi

daya tarik wisata pada tujuan wisata. Adapun beberapa syarat yang dimaksud yaitu sebagai berikut :

- 1) Daya tarik yang dapat disaksikan (*what to see*): hal ini memberikan isyarat bahwa pada daerah mestinya mempunyai daya tarik yang khusus dan atraksi budaya yang bisa dijadikan sebagai hiburan bagi wisatawan. Apa yang disaksikan dapat terdiri dari pemandangan alam, kegiatan, kesenian, dan atraksi wisata.
- 2) Aktivitas wisata yang dapat dilakukan (*what to do*): hal ini memberikan isyarat bahwa tempat wisata, menyaksikan sesuatu yang menarik, wisatawan juga mesti disediakan fasilitas rekreasi yang bisa membuat para wisatawan betah untuk tinggal lebih lama di tempat tujuan wisata.
- 3) Sesuatu yang dapat dibeli (*what to buy*): hal ini memberikan isyarat bahwa tempat tujuan wisata mestinya perlu menyediakan beberapa fasilitas penunjang untuk berbelanja terutama barang souvenir dan kerajinan rakyat yang bisa berfungsi sebagai oleh-oleh untuk dibawa pulang ke tempat asal pengunjung.
- 4) Alat transportasi (*what to arrived*): hal ini mesti mampu dijelaskan bahwa untuk dapat mengunjungi daerah daya tarik tujuan wisata tersebut, kendaraan apa yang digunakan dan berapa lama pengunjung tiba ke tempat tujuan wisata yang akan dituju.
- 5) Penginapan (*where to stay*): hal ini dapat menunjukkan bagaimana pengunjung bisa tinggal untuk sementara selama mereka berlibur. Untuk menunjang keperluan tempat tinggal sementara bagi pengunjung yang berkunjung, maka daerah tujuan wisata perlu mempersiapkan penginapan-penginapan, seperti hotel berbintang atau hotel tidak berbintang dan sejenisnya.

### **Indikator Daya Tarik**

Menurut suwantoro (2009:48) dalam Sutopo (2016:2) Indikator daya tarik wisata, yaitu:

- a. Atraksi atau wahana wisata  
Daya tarik atau kegiatan yang menarik wisatawan untuk datang ke suatu daerah tujuan wisata.
- b. Adanya sumber daya yang menimbulkan rasa senang, indah, nyaman dan bersih.
- c. Infrastruktur dari objek wisata yang mendukung.

### **2. Pengertian Fasilitas Jasa**

Menurut KBBI, fasilitas dapat diartikan sebagai sarana untuk melancarkan pelaksanaan fungsi serta kemudahan. Adapun pengertian jasa menurut Suparyanto dan Rosad (2015:126) adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya secara esensial bersifat tak berwujud dan tidak melahirkan kepemilikan akan sesuatu, dan proses produksinya dapat saja terkait atau tidak dengan produk dalam bentuk fisik. Sedangkan menurut Kotler & Keller (2013:36), jasa adalah merupakan semua tindakan atau kinerja yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. berdasarkan pengertian dari para ahli tersebut, maka akan dapat diperoleh suatu kesimpulan bahwa fasilitas jasa merupakan sarana dan prasarana berupa perlengkapan fisik yang digunakan sebagai tempat untuk memenuhi kebutuhan seorang konsumen pada saat melakukan pembelian jasa pada penyedia layanan jasa tertentu.

### **Fasilitas Wisata**

Menurut Utama (2017:138), definisi fasilitas wisata adalah sarana penunjang yang dapat menciptakan rasa menyenangkan yang disertai kemudahan dan pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam menikmati produk wisata yang ditawarkan. Berkaitan dengan fasilitas wisata, maka terdapat

dua indikator utama atau elemen fasilitas wisata yang terdiri dari prasarana dan sarana wisata.

- 1) Prasarana wisata merupakan semua fasilitas utama atau dasar yang memungkinkan sarana wisata dapat hidup dan berkembang dalam rangka memberikan pelayanan kepada para wisatawan.
  1. Prasarana perhubungan meliputi jalan raya, jembatan, terminal bus, rel kereta api, stasiun dan lokasi parkir.
  2. Instalasi pembangkit listrik dan instalasi air bersih.
  3. Sistem pengairan atau irigrasi untuk kepentingan pertanian, peternakan dan perkebunan.
  4. Sistem perbankan dan moneter.
  5. Sistem telekomunikasi seperti telepon, faksimili, email dll.
- 2) Sarana wisata adalah fasilitas dan perusahaan yang memberikan pelayanan kepada wisatawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Baik buruknya sarana wisata meliputi perusahaan perjalanan, perusahaan transportasi, tempat penginapan, restoran, serta pusat kerajinan dan oleh-oleh.

**Indikator Fasilitas Wisata :**

Menurut Tjiptono (2014:317) Indikator fasilitas yaitu :

- a. Perencanaan ruang, yaitu unsur yang mencakup perencanaan interior dan asitektur, seperti penempatan perabotan dan perlengkapan.
  - b. Terdapat unsur pendukung yang memadai
  - c. Adanya sarana/prasarana pengunjung untuk melayani para wisatawan yang hadir
  - d. Perlengkapan, yaitu sebagai sarana pelengkap yang dapat memberikan kenyamanan bagi wisatawan.
3. Kualitas Pelayanan
- a. Pengertian kualitas pelayanan

Kualitas merupakan anggapan baik dari mutu suatu produk atau jasa. Kualitas berkaitan dengan pelayanan, yaitu bagaimana sebuah jasa melayani konsumennya dengan baik dengan sesuai dengan harapan konsumen. Menurut Fandy Tjiptono (2000: 51) “Konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relative kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian”. Definisi yang hampir sama dirumuskan Goeth dan Davis (dalam Fandy Tjiptonoo, 2000: 5) “Bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Pengertian kualitas pelayanan didefinisikan sebagai persepsi konsumen terhadap keseluruhan kualitas atas keunggulan pelayanan jasa sesuai dengan harapan konsumen. Lovelock (Fandy Tjiptono, 2000:59), menyebutkan “Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan”. Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dengan keinginan konsumen. Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan yang diterima oleh konsumen dipersepsikan sebagai kualitas yang unggul atau bisa dikatakan ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari harapan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan kurang optimal. Oleh karena itu, kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan pemilik jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten.

Menurut Moenir (dalam Hessel Nogi S. Tangklisan 2005: 208) agar pelayanan dapat memuaskan orang atau kelompok orang yang dilayani, maka pelaku yang bertugas melayani harus memenuhi empat kriteria pokok yaitu :

- 1) Tingkah laku yang sopan.

Pelayanan yang baik memperhatikan setiap sikap atau

perilakunnya terhadap konsumen. Kriteria sopan meliputi sopan dalam berpenampilan, sopan dalam tutur kata, dan menjaga etika kepada siapa saja tanpa membedakan.

- 2) Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.

Cara menyampaikan yaitu berkaitan dengan memberikan pelayanan, bantuan, informasi kepada konsumen. Penyampaian harus memperhatikan bahasa yang baik dan benar, intonasi yang halus, dan disampaikan dengan jelas.

- 3) Waktu menyampaikan yang tepat.

Waktu menyampaikan pelayanan, informasi dan bantuan harus tepat waktu, cepat dan sigap. Jangan sampai membuat konsumen menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan.

- 4) Keramahtamahan.

Pelayanan juga memperhatikan faktor keramahtamahan. Keramahtamahan yaitu sikap sapaan secara langsung atau bertatapmuka dengan konsumen. Kriteria ramah meliputi menerapkan 3S (senyum, salam, dan sapa) dan menjalin komunikasi yang baik terhadap konsumen. Berdasarkan penjelasan tersebut, ada empat kriteria pokok yang menjadi landasan suatu perusahaan dalam menentukan kualitas pelayanan yang baik bagi konsumen, yaitu tingkah laku yang sopan, cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, waktu menyampaikan yang tepat, dan keramahtamahan. Kriteria tersebut yang digunakan sebagai indikator untuk mengukur kualitas pelayanan, karena kualitas pelayanan yang baik mencakup keempat kriteria tersebut.

### **Indikator Kualitas Pelayanan Pengunjung**

Menurut Tjiptono (2012:172), Indikator kualitas pelayanan yaitu :

- a. Keandalan (Reliability)  
Merupakan kemampuan untuk melakukan atau menyediakan jasa yang dijanjikan dengan cepat dan terpercaya.
- b. Keresponsifan (Responsiveness)  
Merupakan kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
- c. Keyakinan (Confidence)  
Merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan.
- d. Empati (Empathy)  
Berkaitan dengan kemampuan perusahaan dan personilnya untuk merasakan apa yang dirasakan oleh konsumen.

#### **4. Kepuasan Pengunjung**

Menurut Oliver dalam Tjiptono & Chandra (2016:206), kepuasan pengunjung adalah penelitian bahwa fitur produk/jasa yang memberikannya dalam pemenuhan kebutuhan berkaitan dengan tingkat konsumen yang menyenangkan termasuk tingkat underfulfillment dan overfulfillment.

Menurut Wells dan Prenskey dalam Yuniarti (2015:233), kepuasan atau ketidakpuasan pengunjung adalah sikap konsumen terhadap suatu produk atau jasa sebagai hasil dari evaluasi pengunjung berdasarkan pengalaman pengunjung setelah menggunakan sebuah produk atau jasa. Konsumen akan merasakan puas jika pelayanan yang diberikan dari produk dan jasa menyenangkan hati para pengunjung. Demikian juga sebaliknya, jika pelayanan tidak menyenangkan maka pengunjung merasa kecewa.

Menurut Brown dalam Yuniarti (2015:233), kepuasan konsumen adalah suatu kondisi terpenuhinya kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen terhadap sebuah produk dan jasa. pengunjung yang puas akan melakukan kunjungan ulang terhadap wisata tersebut, juga mendorong pengunjung untuk loyal terhadap produk dan jasa tersebut serta dengan senang hati mempromosikannya dari mulut ke mulut. Berdasarkan ketiga pengertian para ahli tersebut, maka suatu kesimpulan bahwa kepuasan pengunjung merupakan perasaan puas seseorang pengunjung setelah mengonsumsi barang atau jasa yang telah dibelinya. Kepuasan ini dapat dirasakan konsumen karena telah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan hatinya yang akan dicurahkan melalui loyalitas konsumen pada perusahaan bersangkutan.

### **Mengukur Kepuasan Dan Ketidakpuasan Konsumen**

Menurut Yamit (2013:08), untuk mengetahui hasil yang dirasakan konsumen melebihi atau kurang dari harapan yang diinginkan setelah membeli produk atau jasa terdapat beberapa metode yang dapat digunakan sebagai berikut :

- 1) Sistem Pengaduan. Sistem ini memberikan kesempatan kepada pengunjung untuk memberikan saran, kritik dan bentuk ketidakpuasan lainnya dengan cara menyediakan kotak saran. Setiap saran keluhan yang masuk harus menjadi perhatian bagi perusahaan, sebab saran keluhan itu pada umumnya dilandasi oleh pengalaman mereka dan hal ini sebagai bentuk kecewaan mereka terhadap produk maupun terhadap perusahaan.
- 2) Survey pengunjung. Survey pengunjung merupakan cara yang umum digunakan dalam mengukur kepuasan konsumen misalnya, melalui surat pos, telepon, atau wawancara secara langsung.
- 3) Panel pengunjung. Perusahaan mengundang pengunjung yang setia terhadap produk dan mengundang pengunjung yang telah berhenti

membeli atau telah pindah menjadi konsumen perusahaan lain. Dari konsumen setia akan diperoleh informasi tingkat kepuasan yang mereka rasakan dan dari konsumen yang telah berhenti membeli, perusahaan akan memperoleh informasi mengapa hal itu dapat terjadi. Apabila pengunjung yang berhenti mengalami peningkatan, maka perusahaan gagal dalam memuaskan pengunjung.

### **Dimensi Kepuasan Pengunjung**

Menurut wilkie dalam Yuniarti (2015:234), membagi kepuasan pengunjung dalam lima dimensi pengukuran yaitu sebagai berikut:

#### *1) Expectations*

Pemahaman mengenai kepuasan pengunjung dibangun selama fase pra-pembelian melalui proses pengembalian kepuasan pengunjung. Sebelum melakukan pembelian, konsumen mengembangkan harapan atau keyakinan mengenai hal-hal yang mereka harapkan dari suatu produk ketika mereka merasa menggunakan produk tersebut.

#### *2) Performance*

Pengunjung selama mengunjungi tempat wisata tersebut, mereka akan menyadari kenyamanan dan pelayanan dari wisata tersebut sebagai dimensi yang penting bagi pengunjung.

#### *3) Comparison*

Pengunjung setelah berkunjung ke wisata tersebut, terdapat adanya harapan pra-pembelian dan kinerja aktual yang akan mendorong pengunjung untuk membandingkan dengan wisata lainnya.

#### *4) Confirmation/Disconfirmation*

Hasil perbandingan tersebut akan menghasilkan *confirmation of expectation* yaitu ketika harapan dan kinerja berbeda pada level

yang sama atau akan menghasilkan *diconfirmation of expection* yaitu ketika kinerja aktual lebih baik atau kurang dari level yang diharapkan oleh pengunjung.

### **Indikator Kepuasan Pengunjung**

Menurut Kotler (2011) Indikator kepuasan pengunjung yaitu :

- a. Kesesuaian harapan wisatawan
- b. Minat berkunjung kembali
- c. Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk
- d. Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas pengunjung yang disediakan memadai

### **B. Penelitian Terdahulu**

**Tabel 1. Penelitian Terdahulu**

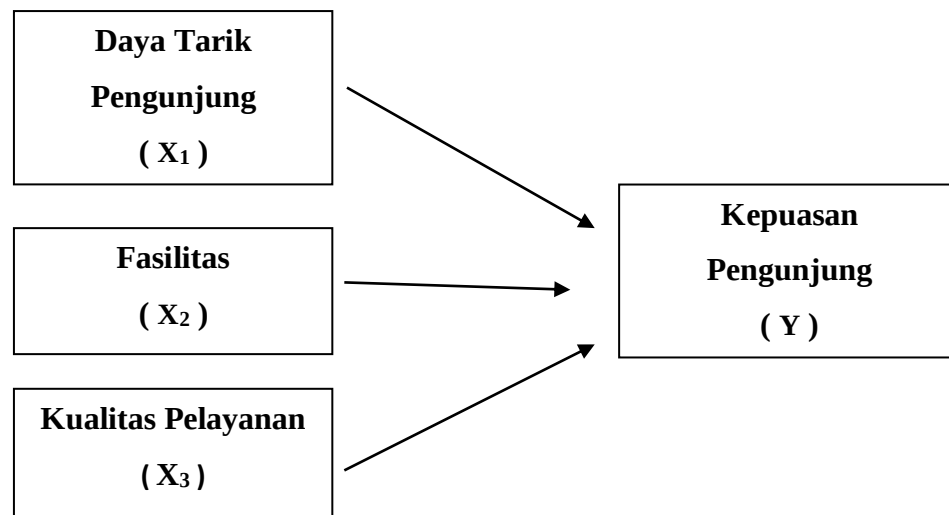
| <b>No</b> | <b>Penulis dan Tahun</b> | <b>Judul</b>                                                                                                      | <b>Hasil</b>                                                                                                      |
|-----------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.        | Fitria (2019)            | Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Fasilitas Wisata Di Dam Raman Desa Purwoasri Kecamatan Metro Utara Kota Metro | Fasilitas wisata di Dam Raman tergolong cukup signifikan serta pengunjung cukup puas terhadap fasilitas tersebut. |
| 2.        | Niko saputra (2017)      | Pengaruh Daya Tarik Wisata Terhadap Keputusan Berkunjung Di Objek Wisata Pantai Air Manis Padang                  | Daya tarik wisata di objek wisata pantai air manis padang cukup puas dan signifikan terhadap kepuasan             |

|    |                              |                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                  |
|----|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                              |                                                                                                                                 | pengunjung di wisata tersebut                                                                                                                                    |
| 3. | Aryo Biaggi Bagaskara (2017) | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Impian Jaya Ancol                                                | Kualitas pelayanan dengan hasil yang cukup puas dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Di Taman Impian Jaya Ancol                                           |
| 4. | Muhammad Isa (2020)          | Pengaruh Kualitas Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Pemandian Ari Panas “Aekmilas Siabu” Kabupaten Mandailing Natal | Fasilitas yang terdapat di wisata pemandian Air Panas Aekmilas Siabu cukup puas dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung di wisata tersebut.                  |
| 5. | Desi Kurniarahmawati (2017)  | Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Wisata Alam Grojogan Sewu Tawangmangu Kabupaten Karanganyar Jawa Tengah   | Pengaruh positif dan signifikan kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan merasa cukup puas atas pelayanan yang diberikan oleh Taman Wisata Grojogan Sewu. |

|    |                                                                                   |                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                    |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6. | V.S Kawatu<br>S.L Mandey<br>D.Ch. Lintang<br>(2020)                               | Pengaruh Daya Tarik<br>Wisata Terhadap Niat<br>Kunjung Ulang<br>Dengan Kepuasan<br>Sebagai Variabel<br>Intervening Pada<br>Tempat Wisata Bukit<br>Kasih Kanonang            | Mengetahui<br>pengaruh langsung<br>daya tarik wisata<br>terhadap niat<br>kunjung ulang di<br>tempat wisata<br>tersebut.                                                            |
| 7. | Andes Rahmat<br>Fajrin<br>Gatot Wijayanto<br>Sri Ending Kornita<br>(2020)<br>(X2) | Pengaruh Fasilitas<br>Dan Lokasi Terhadap<br>Kepuasan Dan Minat<br>Berkunjung Kembali<br>Wisatawan Candi<br>Muara Takus<br>Kecamatan XIII Kota<br>Kampar<br>KabupatenKampar | Penelitian<br>bertujuan<br>menganalisis<br>fasilitas dan lokasi<br>terhadap kepuasan<br>pengunjung dan<br>minat berkunjung<br>kembali pada<br>Objek Wisata<br>Candi Muara<br>Takus |

### C. Kerangka Pikir

Untuk lebih jelasnya pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen dapat dilihat pada gambar kerangka berikut ini :



**Gambar 1. Kerangka Pikir**

Keterangan :

Dari kerangka pikir diatas variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Daya Tarik Pengunjung (X<sub>1</sub>), Fasilitas (X<sub>2</sub>), Kualitas Pelayanan (X<sub>3</sub>). Variabel dependen adalah variabel dependen atau terkait yaitu Kepuasan Pengunjung ( Y ).

### D. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian ini dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Hipotesis dalam penelitian ini berkaitan mengenai ada tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

1. Pengaruh Daya Tarik Terhadap Kepuasan Pengunjung

Menurut Ester A, Syarifah H & Saida Z (2020) Daya tarik tempat wisata merupakan motivasi utama bagi wisatawan untuk melakukan kunjungan wisata. Semakin banyak inovasi-inovasi yang dikembangkan di daerah tujuan wisata maka semakin kuat daya tarik yang akan dihasilkan oleh tempat wisata tersebut. Daya tarik wisata merupakan atribut jasa pariwisata yang sering digunakan sebagai indikator dalam menentukan kualitas pariwisata. Daya tarik wisata yang dinikmati oleh wisatawan serta otomatis akan menimbulkan kepuasan bagi pengunjung dan akan merespon secara positif setiap layanan jasa yang dinikmati dan dirasakan baik individu maupun kelompok masyarakat. Begitu pula sebaliknya, jika daya tarik wisata tidak dinikmati dan dirasakan oleh wisatawan maka akan berdampak pada kepuasan serta minat kunjungan wisatawan akan menurun. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Basya R dan Hasan A R (2012) menyimpulkan bahwa daya tarik wisata alam (natural attraction), daya tarik wisata berupa arsitektur bangunan (building attraction) masing-masing memiliki pengaruh langsung dan positif terhadap kepuasan pengunjung

H1: Daya tarik pengunjung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung

## 2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung

Menurut Fitria (2019) meneliti tentang Analisis kepuasan pengunjung terhadap fasilitas wisata Di Dam Raman Desa Purwoasri Kecamatan Metro Utara Kota Metro, terhadap tingkat kepuasan pengunjung disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas tersebut tergolong cukup puas. Hal ini terlihat dari nilai index kepuasan pengunjung sebesar 61,39 persen, yang mana pengunjung merasa puas terhadap variabel-variabel kepuasan pengunjung yaitu

fasilitas pada objek wisata tersebut. Menurut Spillance dalam Rosita, Sri Marhanah, dan Woro Hanoum Wahadi (2016) Fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang mendukung operasional objek wisata untuk mengakomodasi segala kebutuhan pengunjung, tidak secara langsung mendorong pertumbuhan tetapi berkembang pada saat yang sama atau sesudah berkembang.

H2: Fasilitas yang memadai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung

### 3. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengunjung

Pelayanan merupakan setiap tindakan/kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, dengan tujuan memenuhi kebutuhan produk maupun jasa sesuai dengan keinginan wisatawan. Kolter(2016). Dr.ALI (2012) penelitiannya menyimpulkan bahwa fasilitas yang diterima pengunjung, akses ke lokasi wisata, dan daya tarik secara langsung mempengaruhi kepuasan pengunjung. Terhadap pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung. Kemudian menurut Mowen dalam Hendra Fure (2013) kualitas pelayanan merupakan evaluasi konsumen tentang kesempurnaan kerja layanan. Kualitas pelayanan bersifat dimensi yaitu berubah menurut tuntutan pelanggan. Berdasarkan teori di atas bahwa pelayanan adalah mutu suatu tindakan atau kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen yang diharapkan dapat memenuhi keinginan konsumen yang meliputi pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan dengan baik dan memuaskan.

H3: Kualitas pelayanan yang baik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung

## **E. Definisi Operasional :**

### **a. Waktu dan tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Wisata Waduk Cengklik Boyolali di Daerah Desa Ngagorejo, Kecamatan Ngemplak, Kabupaten Boyolali, Jawa Tengah. Dalam penelitian ini, waktu penelitian dari mulai penyusunan proposal telah direncanakan yaitu dari bulan September 2022.

### **b. Jenis penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian dan analisis data bersifat statistik, hal ini untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2016)

### **c. Variabel Penelitian**

#### **1) Variabel Bebas (independent Variabel)**

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi, menjelaskan atau menerangkan variabel lain. Variabel ini menyebabkan perubahan pada variabel terkait (Yusuf, 2014:109). Dari pengertian tersebut maka variabel bebas dalam penelitian ini yaitu pada daya tarik pengunjung, fasilitas, kualitas pelayanan pengunjung.

#### **2) Variabel Terikat (Dependent Variabel)**

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau diterangkan oleh variabel lain tetapi tidak dapat mempengaruhi variabel lain (Yusuf, 2014:109). Dari pengertian tersebut maka variabel terkait dalam penelitian ini adalah kepuasan pengunjung.

**Table 2. Definisi Operasional Variabel**

| <b>No</b> | <b>Variabel</b>     | <b>Definisi Operasional</b>                                                                           | <b>Indikator</b>                                                                                                                                            | <b>Item Kuisisioner</b>                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.        | Daya Tarik<br>( X1) | Daya Tarik Wisata adalah segala sesuatu yang menarik dan mempunyai nilai untuk dikunjungi dan dilihat | 1. Atraksi atau wahana wisata<br>2. Infrastruktur dari objek wisata yang mendukung<br>3. Adanya sumber daya yang menimbulkan rasa senang nyaman dan bersih. | 1. Wisata Waduk Cengklik Park Boyolali menarik terdapat banyak arena bermain anak-anak.<br>2. Wisata Waduk Cengklik Park Boyolali menarik karena banyak sport foto<br>3. Wisata Waduk Cengklik Park Boyolali menarik karena banyak paket promo wisata wahana |
| 2.        | Fasilitas<br>( X2 ) | Fasilitas wisata adalah sarana penunjang yang dapat menciptakan                                       | 1. Perencanaan ruang<br>2. Unsure pendukung yang memadai<br>3. Adanya sarana/                                                                               | 1. Terdapat resto yang menyediakan banyak jenis makanan.<br>2. Terdapat banyak untuk tempat ber                                                                                                                                                              |

|    |                           |                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                           | <p>rasa menyenangkan yang disertai kemudahan dan pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam menikmati produk wisata yang ditawarkan.</p>                              | <p>prasarana pengunjung untuk melayani para wisatawan yang hadir.</p> <p>4. Perlengkapan, yaitu sebagai sarana pelengkap yang dapat memberikan kenyamanan bagi wisatawan</p> | <p>pengunjung.</p> <p>3. Terdapat banyak toilet umum gratis untuk pengunjung serta tempat ibadah yang bersih dan nyaman untuk para pengunjung</p> <p>4. Terdapat pos informasi dan CCTV di sekitar wahana terjamin keamanan.</p>                      |
| 3. | Kualitas Pelayanan ( X3 ) | <p>Bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan</p> | <p>1. Keandalan</p> <p>2. Keyakinan</p> <p>3. Keresponsifan</p> <p>4. Empaty</p>                                                                                             | <p>1. Karyawan wisata Waduk Cengklik Park Boyolali memberikan pelayanan secara maksimal kepada pengunjung.</p> <p>2. Karyawan wisata Waduk Cengklik Park Boyolali memberikan informasi secara jelas dan mudah dipahami.</p> <p>3. Karyawan wisata</p> |

|    |                                 |                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                 |                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                             | <p>Waduk Cengklik<br/>Park Boyolali<br/>selalu bersikap<br/>ramah dan santun<br/>kepada<br/>pengunjung</p> <p>4. Karyawan wisata<br/>Waduk Cengklik<br/>Park Boyolali<br/>memiliki<br/>pengetahuan yang<br/>baik tentang objek<br/>wisata tersebut</p>                                                                                                                        |
| 4. | Kepuasan<br>Pengunjung<br>( Y ) | <p>Kepuasan atau<br/>ketidakpuasan<br/>pengunjung<br/>adalah sikap<br/>konsumen<br/>terhadap suatu<br/>peroduk atau<br/>jasa sebgai<br/>hasil dari<br/>evaluasi<br/>pengunjung<br/>berdasarkan<br/>pengalaman<br/>pengujung<br/>setelah</p> | <p>1. Kesesuaian<br/>harapan<br/>pengunjung</p> <p>2. Minat<br/>berkunjung<br/>kembali</p> <p>3. Ketersediaan<br/>merekomendasi<br/>kan</p> | <p>1.Saya puas terhadap<br/>Wisata Waduk<br/>Cengklik Park<br/>Boyolali karena<br/>sesuai dengan<br/>harapan</p> <p>2.Saya puas terhadap<br/>Wisata Waduk<br/>Cengklik Park<br/>Boyolali sehingga<br/>berminat untuk<br/>berkunjung<br/>kembali</p> <p>3.Saya merasa puas<br/>terhadap Wisata<br/>Waduk Cengklik<br/>Park dan akan<br/>merekomendasikan<br/>ke orang lain</p> |

|  |  |                                            |  |  |
|--|--|--------------------------------------------|--|--|
|  |  | menggunakan<br>sebuah produk<br>atau jasa. |  |  |
|--|--|--------------------------------------------|--|--|

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Daya Tarik secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung.
2. Fasilitas secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung.
3. Kualitas Pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian di atas adapun serta saran yang dapat diberikan adalah :

1. Berdasarkan hasil penelitian yang menyatakan daya tarik terhadap kepuasan berkunjung dalam kategori baik, diharapkan pengelola agar dapat mempertahankannya. Hal ini berguna untuk dapat meningkatkan agar setiap pengunjung yang datang akan merasa senang dan puas yang nantinya akan berdampak pada keputusan berkunjung sehingga objek Wisata Waduk Cengklik Park Boyolali akan selalu ramai oleh pengunjung dan jumlah kunjungan akan selalu mengalami peningkatan.
2. Wisata Waduk Cengklik Park Boyolali (WCP) hendaknya lebih meningkatkan fasilitas di objek wisata Waduk Cengklik Park Boyolali sehingga objek wisata ini semakin baik dan diminati untuk kedepannya.
3. Kualitas pelayanan Wisata Waduk Cengklik Park Boyolali (WCP) hendaknya lebih meningkatkan kualitas pelayanan. Sehingga kualitas

pelayanan dapat berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung, yang berarti semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan pengunjung

4. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel variabel bebas yang lain dalam menganalisis apa yang mempengaruhi peningkatan kepuasan pengunjung.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fandy Tjiptono. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ghozali, I. (2017). *Model Persamaan Struktural Konsep Dan Aplikasi Program AMOS 24*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Hendra Fure, Lokasi , *Keberagaman Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Minat Beli Pada Pasar Tradisional Bersehati Calaca*, Jurnal EMBA, Vol.1, No.3, Tahun 2013, 275.
- Hessel Nogi S. Tangkilisan. 2005. *Management Publik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana.
- Kaligis, D. 2014. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Puncak Temboan Desa Rurukan Satu Kota Tamohon. Jurnal. Fakultas Pertanian Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Kotler, Philip & Kevin Keller. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketigabelas. Jilid Kedua. Jakarta: Erlangga.
- Riduwan. (2005). *Skala Pengukuran Variable Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Rosita, Sri Marhanah, dan Woro Hanoum Wahadi. , “Judul Manajemen Resort Dan Leisure: *Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta*“. Vol.13, No.1, April 2016.
- Sangadji, Etta mamang dan Sopiah. 2010. *Metodologi Penelitian – Pendekatan Praktis Dalam Penelitian*, Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung: Alfabeta.
- Suparyanto dan Rosad. 2015. *Manajemen Pemasaran, Dilengkapi 45 Judul Penelitian & Kasus sehari-hari di Indonesia*. Bogor: In Media.

- Tjiptono, Fandi. 2012. *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*. Edisi Keempat. Yogyakarta: Andi Offset.
- Utama, I Gusti Bagus Rai. 2017. *Pemasaran Pariwisata*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yamit, Zulian. 2013. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Cetakan Keenam. Yogyakarta Ekonisia.
- Yuniarti, Vinna Sri. 2015. *Perilaku Konsumen, Teori dan Praktik*. Cetakan Kesatu. Bandung: Pustaka Setia.
- Yusuf, Muri. 2014. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan*, Jakarta: PT Fajar Inter Pratama Mandiri.
- Yuwono, Edy dan Mudjia Rahardji, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif : Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- [https://waduk-cengklik-park.business.site/?utms\\_source=gmb&utm\\_medium=referral](https://waduk-cengklik-park.business.site/?utms_source=gmb&utm_medium=referral) Diakses pada 24 Oktober 2022

## DAFTAR LAMPIRAN

### **Lampiran 1 Identitas Responden**

- Nama Lengkap
- Jenis Kelamin
  - Laki – laki
  - Perempuan
- Pekerjaan
  - Pelajar / Mahasiswa
  - TNI / Polri
  - Karyawan
  - Wirausaha
- Pendapatan
  - < Rp 500.000
  - Rp 1.000.000 – 2.500.000
  - Rp 3.000.000
- Asal
  - Luar Boyolali
  - Dalam Boyolali
- Apakah anda sudah berusia 17 keatas
  - Ya
  - Tidak
- Apakah anda pernah berkunjung ke Waduk Cengklik Park Boyolali sebanyak 2 kali ?
  - Ya
  - Tidak