



## Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan di Destinasi Gua Jeruk, Desa Kebonagung, Kabupaten Sumenep

Ayu Setiyowati<sup>1</sup>, Hadi Purnomo<sup>2</sup>, Nirma Kurriwati<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi S1 Manajemen Universitas Trunojoyo Madura

### Abstract

Received: 08 Agustus 2024

Revised: 17 Agustus 2024

Accepted: 22 Agustus 2024

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan di destinasi wisata Goa Jeruk desa Kebonagung Kabupaten Sumenep. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebar secara offline dan online menggunakan google form. Sampel dalam penelitian ini yaitu pengunjung destinasi wisata Goa Jeruk Kabupaten Sumenep. Hasil dari penelitian ini menunjukkan kontribusi variabel Kualitas Layanan (X1), dan Fasilitas Pariwisata (X2) terhadap variabel Kepuasan Wisatawan (Y) sebesar 46,5%, sedangkan sisanya sebesar 53,5% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian tersebut. Perpaduan antara fasilitas yang memadai dan baiknya kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada pengunjung maka dapat meningkatkan kepuasan pengunjung. Terbentuknya kepuasan wisatawan mampu menimbulkan perasaan minat untuk berkunjung kembali ke destinasi Wisata Gua Jeruk di lain waktu.

**Keywords:** Kualitas Layanan, Fasilitas, Kepuasan Wisatawan

(\*) Corresponding Author:

**How to Cite:** Setiyowati, A., Purnomo, H., & Kurriwati, N. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan di Destinasi Gua Jeruk, Desa Kebonagung, Kabupaten Sumenep. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(15), 102-114. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13768524>

## PENDAHULUAN

Salah satu sektor yang sangat berperan penting dalam meningkatkan pendapatan Negara Indonesia adalah sektor pada bidang Pariwisata. Ribuan pulau dan samudra yang mengelilingi Negara Indonesia memiliki potensi untuk dikelola menjadi tempat pariwisata. Beraneka ragam kekayaan alam Indonesia mampu menampilkan keindahan tersendiri untuk dikagumi. Indonesia juga memiliki keaneka ragam suku, adat istiadat/ tradisi, bahasa daerah, kuliner serta kebudayaan daerah yang dapat ditampilkan pada setiap wisata agar dapat dipelajari oleh wisatawan asing maupun wisatawan domestik. Besarnya potensi wisata yang dimiliki Indonesia, maka peningkatan usaha pariwisata di Indonesia harus dilakukan. Dari adanya potensi wisata pada daerah tertentu jika dikelola serta dikembangkan dengan baik, maka pemerintah mampu untuk membuka lapangan pekerjaan, mengurangi angka pengangguran dan meningkatkan pendapatan negara (Harjanti et al., 2018).

Sektor Pariwisata di Indonesia saat ini telah mengalami kemajuan pesat, karena sektor pariwisata kini mendapat perhatian dukungan penuh dari pemerintah agar terus berkembang. Kini Pemerintah sudah mencanangkan slogan Visit Indonesia Year. Slogan ini adalah salah satu langkah maju menuju gerbang kesejahteraan rakyat melalui pariwisata. Program yang dilaksanakan tentunya akan sangat berdampak dalam upaya meningkatkan kunjungan wisatawan terutama wisatawan asing dan wisatawan domestik. Peningkatan kunjungan wisatawan akan

berdampak dalam meningkatkan pendapatan dan mengurangi pengangguran. Berikut beberapa pihak yang terlibat dalam usaha pariwisata, antara lain pelaku industri hotel/penginapan, pelaku usaha kuliner, pelaku usaha perjalanan wisata, tour guide, pengusaha oleh-oleh, pengrajin cinderamata dan lain-lain (Harjanti et al., 2018).

Permasalahan utama yang terjadi dalam pembangunan Kepariwisata saat ini ialah bagaimana strategi agar wisatawan sering berkunjung, serta bagaimana wisatawan yang sedang melakukan kunjungan merasa puas dan memiliki minat untuk berkunjung kembali. Minat berkunjung wisatawan dapat tetap tinggi apabila dilakukan berbagai upaya untuk memenuhi kebutuhan para wisatawan. Misalnya seperti wisatawan yang berkunjung harus dilayani dengan baik, fasilitas yang disediakan harus lengkap dan memadai sehingga mampu memberikan kesan bagus untuk kunjungan mereka. Jika wisatawan merasa terkesan dan puas karena harapannya terpenuhi. Maka wisatawan akan memiliki minat untuk kembali berkunjung, merekomendasikan kepada teman, saudara dan kolega mereka untuk berkunjung ke objek wisata tersebut, serta menceritakan berbagai hal positif kepada orang lain tentang tempat wisata yang mereka kunjungi. Dari aksi tersebut mampu menimbulkan keinginan berkunjung bagi orang lain (Harjanti et al., 2018).

Kepuasan wisatawan merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan dalam objek wisata, sebab kepuasan wisatawan dapat menentukan bahwa pengunjung senang atau tidak dalam melakukan kunjungannya pada suatu objek wisata. Jika pengunjung merasakan perasaan puas terhadap objek wisata yang dikunjungi, maka besar kemungkinan mereka akan melakukan kunjungan kembali. Menurut (Aswad, Realize, & Wangdra, 2018) dalam (Jayanti & N.N.Yulianthini, 2022) kepuasan wisatawan merupakan dampak rasa yang mencuat akibat dari membandingkan antara jasa yang diharapkan dengan hasil yang didapatkan setelah berkunjung ke suatu objek wisata. Para wisatawan akan merasa Kurang terpuaskan jika keinginannya tidak sesuai dengan kenyataan, sehingga kepuasan wisatawan dapat terjadi apabila kinerja yang telah diperoleh sudah sesuai dengan kemauan serta ekspektasi pengunjung suatu objek wisata. Untuk mencapai kepuasan wisatawan dapat dilakukan dengan cara memberikan pengunjung atau wisatawan kualitas layanan dengan baik serta fasilitas yang memadai dan lengkap. Kepuasan wisatawan dapat dikatakan sebagai titik dari suatu usaha sektor pariwisata. Hal ini menjadi suatu hal penting yang perlu dituju oleh industri pariwisata sehingga pengunjung dapat merasakan ekspektasi yang dirasakan dari seluruh sarana maupun kualitas pelayanan bisa sesuai dengan keinginan pengunjung (Srijani & Hidayat, 2017) dalam (Jayanti & N.N.Yulianthini, 2022).

Suatu objek wisata akan ramai dikunjungi oleh wisatawan apabila objek wisata tersebut mampu untuk menyediakan atau menawarkan fasilitas yang lengkap dan menarik. Fasilitas yang memadai mampu memanjakan pengunjung sehingga menimbulkan daya tarik tersendiri bagi pengunjung. Hal inilah yang dapat memunculkan rasa puas dan keinginan untuk berkunjung kembali (Jayanti & N.N.Yulianthini, 2022). Fasilitas merupakan berbagai macam sarana yang dirancang khusus untuk membantu terciptanya kenyamanan, kemudahan dan keamanan bagi wisatawan saat mengunjungi destinasi objek wisata. Fasilitas juga dapat dijadikan penunjang utama dalam sebuah destinasi wisata untuk membentuk kesan pertama dengan wisatawan. Fasilitas yang baik dan layak dapat menjadikan

wisatawan merasa puas, sedangkan fasilitas yang buruk serta tidak layak akan menjadikan wisatawan kurang puas karena tidak sesuai dengan harapan (Rahma Alana & Askriyandoko Putro, 2020).

Selain adanya fasilitas yang memadai dan lengkap hal yang juga perlu mendapatkan perhatian oleh suatu objek wisata adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan (*service quality*) didefinisikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Bila jasa yang telah diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Namun, apabila jasa yang telah diterima melampaui harapan wisatawan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik serta bermutu. Kebalikannya bila jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, sehingga kualitas pelayanan dipersepsikan kurang baik (Yunita, 2018) dalam (Jayanti & N.N. Yulianthini, 2022).

## METODE PENELITIAN



**Gambar 1** Skema Tahapan Penelitian

Variabel penelitian dapat juga disebut sebagai peubah penelitian, jadi yang dimaksud variabel dalam sebuah penelitian adalah konstruk atau sifat yang akan diteliti dan mempunyai nilai yang bervariasi. Dimana didalamnya biasanya terdapat variabel bebas (sebab) dan variabel terikat (akibat). Dalam penelitian terdapat dua konsep yang digunakan yaitu terkait dengan konsep kualitas layanan dan konsep kepuasan pelanggan. Berikut uraian lebih rincinya.

### 1. Kualitas layanan (X1)

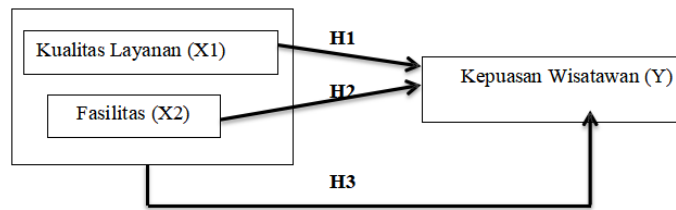
Kualitas layanan merupakan kemampuan tempat wisata Gua Jeruk, Desa Kebonagung, Kabupaten Sumenep untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pengunjungnya sehingga pengunjung merasa puas. Dengan kata lain kualitas layanan berkaitan dengan kemampuan wisata tersebut untuk memenuhi atau melebihi harapan pengunjung.

### 2. Fasilitas Pariwisata (X2)

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh pengunjung dengan tujuan untuk memberikan tingkat kepuasan yang maksimal.

### 3. Kepuasan wisatawan (Y1)

Konsep kepuasan pelanggan secara operasional didefinisikan sebagai suatu hasil dari penilaian pelanggan bahwa pelayanan pada tempat pariwisata yang diberikan telah sesuai dengan keinginan pelanggan. Penilaian yang dilakukan oleh pelanggan mengacu pada seluruh pengalamannya selama menjadi pengunjung wisata Gua Jeruk, Desa Kebonagung, Kabupaten Sumenep.



**Gambar 2** Model Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu merupakan menekankan pada pengujian teori melalui pengukuran variabel penelitian dengan perhitungan angka yang kemudian dilakukan analisis data dengan prosedur statistik. Penelitian kuantitatif mencoba untuk memecahkan dan membatasi fenomena yang terukur (Ratna et al., 2021). Sementara jenis atau desain penelitiannya adalah eksperimen. Penelitian eksperimen adalah penelitian yang memberikan kontrol yang ketat untuk melihat perubahan yang terjadi terhadap variabel yang sedang diuji. Penelitian jenis ini menguji sebab akibat dengan tujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya akibat dari perilaku yang diberikan kepada satu atau lebih variabel (Sukmadinata dalam Siti Fadjarajani, 2020).

Dalam penelitian ini dapat direncanakan sebagai berikut :

1. Variabel bebas

Variabel bebas diduga berpengaruh terhadap keberadaan variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas layanan (X1) dan fasilitas (X2).

2. Variabel terikat

Variabel terikat yaitu variabel yang diharapkan timbul akibat variabel bebas (X). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan wisatawan (Y).

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Uji Validitas**

Tahap-tahap dalam uji validitas berupa hasil nilai korelasi menurut (Juliandi, 2014) adalah apabila nilai korelasi yang didapatkan adalah positif, maka poin instrumen yang di uji adalah valid dan melihat signifikansi dari nilai korelasi yang dihasilkan, yaitu dengan membandingkan nilai korelasi r hitung dengan nilai tabel. Jika nilai r hitung > r tabel maka item dinyatakan valid. Begitupun sebaliknya jika r hitung < r tabel maka item dinyatakan tidak valid. Nilai r tabel dapat dilihat pada distribusi nilai r tabel dengan taraf signifikansi 0,05 atau 5% dengan total responden sebanyak 106, dimana  $N-2 = 106 - 2 = 104$  yaitu 0,191.

Pengujian validitas instrumen penelitian, dilakukan pada variabel Kualitas Layanan (X1), Fasilitas Pariwisata (X2), dan Kepuasan Wisatawan (Y). Berikut merupakan hasil uji validitas item pernyataan kuesioner pada variabel tersebut yang telah diolah oleh peneliti dengan menggunakan program SPSS.

**Tabel 1** Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kualitas Layanan	KL.1	0,240	0,191	Valid
	KL.2	0,601	0,191	Valid
	KL.3	0,495	0,191	Valid
	KL.4	0,458	0,191	Valid

	KL.5	0,648	0,191	Valid
	KL.6	0,643	0,191	Valid
	KL.7	0,466	0,191	Valid
	KL.8	0,529	0,191	Valid
	KL.9	0,498	0,191	Valid
	KL.10	0,550	0,191	Valid
	KL.11	0,543	0,191	Valid
	KL.12	0,618	0,191	Valid
	KL.13	0,627	0,191	Valid
	KL.14	0,518	0,191	Valid
	KL.15	0,482	0,191	Valid
Fasilitas	F.1	0,704	0,191	Valid
	F.2	0,566	0,191	Valid
	F.3	0,486	0,191	Valid
	F.4	0,566	0,191	Valid
	F.5	0,447	0,191	Valid
	F.6	0,526	0,191	Valid
	F.7	0,530	0,191	Valid
Kepuasan Wisatawan	KW.1	0,760	0,191	Valid
	KW.2	0,624	0,191	Valid
	KW.3	0,713	0,191	Valid

Sumber : (Diolah dengan menggunakan SPSS versi 25, 2023)

Dapat dilihat dari tabel di atas, diketahui bahwa hasil uji validitas terhadap seluruh item pernyataan dari variabel Kualitas Layanan (X1), Fasilitas Pariwisata (X2), dan Kepuasan Wisatawan (Y). dapat dikatakan valid seluruhnya, karena seluruh item pernyataan memiliki nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $t_{hitung} > 0,191$  pada taraf signifikansi 0,05. Oleh karena itu, semua pernyataan kuesioner pada setiap variabel dapat dijadikan alat ukur untuk variabel yang diteliti.

### Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Cronbach Alpha* yang di uji dengan menggunakan SPSS, suatu variabel disebut reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ )  $> 0,60$ . Berikut hasil uji reliabilitas pada penelitian ini:

**Tabel 2** Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Kualitas Layanan (X1)	0,818	8
Fasilitas Pariwisata (X2)	0,754	4
Kepuasan Wisatawan (Y)	0,800	6

Sumber : (Diolah dengan menggunakan SPSS versi 25, 2023)

Dapat dilihat dari tabel hasil uji reliabilitas di atas bahwa dari 8 item pernyataan kuesioner variabel Kualitas Layanan (X1) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,818. Artinya variabel tersebut memiliki nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$  yang berarti bahwa item pernyataan pada variabel tersebut dapat dinyatakan reliabel sebagai *instrument* alat ukur penelitian.

Dapat dilihat dari tabel hasil uji reliabilitas di atas bahwa dari 4 item pernyataan kuesioner variabel Fasilitas Pariwisata (X2) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,754. Artinya variabel tersebut memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 yang berarti bahwa item pernyataan pada variabel tersebut dapat dinyatakan reliabel sebagai *instrument* alat ukur penelitian.

Dapat dilihat dari tabel hasil uji reliabilitas di atas bahwa dari 6 item pernyataan kuesioner variabel Kepuasan Wisatawan (Y) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,800. Artinya variabel tersebut memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 yang berarti bahwa item pernyataan pada variabel tersebut dapat dinyatakan reliabel sebagai *instrument* alat ukur penelitian.

**Uji Normalitas**

**Tabel 3 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.3665819
Most Extreme Differences	Absolute	.083
	Positive	.083
	Negative	-.038
Test Statistic		.083
Asymp. Sig. (2-tailed)		.083 <sup>c</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

**Dasar Pengambilan Keputusan**

- Jika nilai Signifikansi > 0,05, maka data penelitian berdistribusi normal.
  - Jika nilai Signifikansi < 0,05, maka data penelitian tidak berdistribusi normal.
- Berdasarkan tabel diatas, untuk seluruh data penelitian menunjukkan bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) 0,083 > 0,05, jadi kesimpulan dari distribusi ini yaitu menyatakan bahwa data berdistribusi normal.

**Uji Multikolinearitas**

**Tabel 4 Hasil Uji Multikolinearitas**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kualitas Layanan	,287	3,486
Fasilitas	,487	2,055

**Dasar Pengambilan Keputusan Uji Multikolinearitas**

- Jika nilai Tolerance lebih besar dari > 0,10 dan nilai nilai VIF lebih besar dari > 10,00 maka artinya Terjadi Multikolinieritas.
- Jika nilai Tolerance lebih kecil dari < 0,10 dan nilai nilai VIF lebih besar dari > 10,00 maka artinya Terjadi Multikolinieritas.

**Pengambilan Keputusan**

Berdasarkan output Coefficients di atas, diketahui bahwa nilai Tolerance seluruh variable independen lebih besar dari > 0,10 dan nilai VIF seluruh variabel lebih besar dari > 10,00. Karena nilai Tolerance seluruh variabel lebih besar dari > 0,10 dan nilai VIF seluruh variabel independen lebih besar dari > 10,00, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat gejala multikolinearitas.

**Uji Heteroskedastisitas**

**Tabel 5** Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Signifikansi
Kualitas Layanan	,310
Fasilitas	,871

Dasar Pengambilan Keputusan Uji Heteroskedastisitas dengan metode uji Glejser

- Apabila nilai Sig. > 0,05 Tidak terjadi Heterokedastisitas
- Apabila nilai Sig. < 0,05 Terjadi Heterokedastisitas

Pengambilan Keputusan Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan output pengolahan data pada table di atas, diketahui bahwa seluruh variable independen memiliki nilai Sig. lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisita

**Uji Regresi Linear Berganda**

**Tabel 6** Hasil Uji Regresi Linear Berganda

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.523	1.441		-.363	.717
	Kualitas_Layanan	.106	.025	.387	4.278	.000
	Fasilitas	.216	.052	.375	4.151	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Wisatawan

Berdasarkan hasil output SPSS di atas, diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

$$Kepuasan\ Wisatawan = -0,523 + 0,106\ KL + 0,216\ FP + \varepsilon$$

Interpretasi :

$\alpha$ , Ketika Variabel Kualitas Layanan (X1), dan Fasilitas Pariwisata (X2) bernilai sama dengan nol, maka nilai dari Variabel Kepuasan Wisatawan (Y) adalah sebesar -0,523.

$\beta_1$ , Ketika variabel Kualitas Layanan (X1) mengalami peningkatan sebesar satu satuan, maka akan mengakibatkan peningkatan nilai pada variabel Kepuasan Wisatawan (Y) sebesar 0,106.

$\beta_2$ , Ketika variabel Fasilitas Pariwisata (X2) mengalami peningkatan sebesar satu satuan, maka akan mengakibatkan peningkatan nilai pada variabel Kepuasan Wisatawan (Y) sebesar 0,216.

**Uji Hipotesis Parsial (Uji t)****Tabel 7** Hasil Uji Parsial (Uji t)  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.523	1.441		-.363	.717
Kualitas_Layanan	.106	.025	.387	4.278	.000
Fasilitas	.216	.052	.375	4.151	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Wisatawan

## Perumusan Hipotesis

H<sub>0</sub> = Tidak terdapat pengaruh Variabel Kualitas Layanan (X<sub>1</sub>), Fasilitas Pariwisata (X<sub>2</sub>) secara parsial terhadap Variabel Kepuasan Wisatawan (Y).

H<sub>a</sub> = Terdapat pengaruh Variabel Kualitas Layanan (X<sub>1</sub>), Fasilitas Pariwisata (X<sub>2</sub>) secara parsial terhadap Variabel Kepuasan Wisatawan (Y).

Tingkat kepercayaan 95%,  $\alpha = 0,05$

## Dasar Pengambilan Keputusan

- Jika nilai sig < 0,05, dan t hitung > t tabel maka terdapat pengaruh Variabel Kualitas Layanan (X<sub>1</sub>), Fasilitas Pariwisata (X<sub>2</sub>) secara parsial terhadap Variabel Kepuasan Wisatawan (Y).
- Jika nilai sig > 0,05, dan t hitung < t tabel maka tidak terdapat pengaruh Variabel Kualitas Layanan (X<sub>1</sub>), Fasilitas Pariwisata (X<sub>2</sub>) secara parsial terhadap Variabel Kepuasan Wisatawan (Y).

t tabel = t ( $\alpha$  ; n-k-1) = t (0,05 ; 106-2-1) = 1,98326

i. Pengujian Hipotesis Pertama (H<sub>a1</sub>)

Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh variabel Kualitas Layanan (X<sub>1</sub>) terhadap variabel Kepuasan Wisatawan (Y) adalah sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai t hitung 4,278 > t tabel 1,98326, sehingga dapat disimpulkan bahwa H<sub>a1</sub> diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel Kualitas Layanan (X<sub>1</sub>) secara parsial terhadap variabel Kepuasan Wisatawan (Y). Besarnya pengaruh variabel Kualitas Layanan (X<sub>1</sub>) terhadap variabel Kepuasan Wisatawan (Y) adalah sebesar 0,106.

ii. Pengujian Hipotesis Kedua (H<sub>a2</sub>)

Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh variabel Fasilitas Pariwisata (X<sub>2</sub>) terhadap variabel Kepuasan Wisatawan (Y) adalah sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai t hitung 4,151 > t tabel 1,98326, sehingga dapat disimpulkan bahwa H<sub>a2</sub> diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel Fasilitas Pariwisata (X<sub>2</sub>) secara parsial terhadap variabel Kepuasan Wisatawan (Y). Besarnya pengaruh variabel Fasilitas Pariwisata (X<sub>2</sub>) terhadap variabel Kepuasan Wisatawan (Y) adalah sebesar 0,216.

**Uji Hipotesis Simultan (Uji F)****Tabel 8** Hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji F)  
**ANOVA<sup>a</sup>**

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	79.687	2	39.844	44.749	.000 <sup>b</sup>
	Residual	91.709	103	.890		
	Total	171.396	105			

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Wisatawan

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas\_Layanan

## Perumusan Hipotesis

H<sub>0</sub> :  $\beta_i = 0$ , yaitu secara bersama-sama Variabel Kualitas Layanan (X1), Fasilitas Pariwisata (X2) tidak berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Wisatawan (Y).

H<sub>a</sub> :  $\beta_i \neq 0$ , yaitu secara bersama-sama Variabel Kualitas Layanan (X1), Fasilitas Pariwisata (X2) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Wisatawan (Y).

Tingkat kepercayaan 95%,  $\alpha = 0,05$ 

## Dasar Pengambilan Keputusan

- Jika nilai sig < 0,05, dan F hitung > F tabel maka terdapat pengaruh Variabel Kualitas Layanan (X1), Fasilitas Pariwisata (X2) secara simultan terhadap variabel Kepuasan Wisatawan (Y).
- Jika nilai sig > 0,05, dan F hitung < F tabel maka tidak terdapat pengaruh Variabel Kualitas Layanan (X1), Fasilitas Pariwisata (X2) secara simultan terhadap variabel Kepuasan Wisatawan (Y).

F tabel = F ( $\alpha$  ; k-1 ; n-k) = F (0,05 ; 3-1 ; 106-2-1) = 3,08i. Pengujian Hipotesis (H<sub>a</sub>)

Hasil uji F untuk variabel bebas diperoleh nilai F<sub>hitung</sub> = 44,749 dengan tingkat P<sub>value</sub> = 0,000. Dengan menggunakan batas signifikan  $\alpha = 0,05$  didapat F<sub>tabel</sub> sebesar 3,08 yang diperoleh dari F<sub>tabel</sub> (95% ; 3-1 : 106-2-1). Dapat dilihat bahwa F<sub>hitung</sub> (44,749) > (3,08) F<sub>tabel</sub> atau P<sub>value</sub> (0,000) < (0,05)  $\alpha$ , yang artinya H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima. Dengan demikian maka secara bersama-sama Variabel Kualitas Layanan (X1), dan Fasilitas Pariwisata (X2) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Wisatawan (Y).

**Uji Korelasi****Tabel 9** Hasil Uji Kolerasi**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.682 <sup>a</sup>	.465	.455	.94360	2.272

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas\_Layanan

b. Dependent Variable: Kepuasan\_Wisatawan

Nilai R = 0,682 artinya besarnya hubungan variabel Kualitas Layanan (X1), dan Fasilitas Pariwisata (X2) dengan variabel Kepuasan Wisatawan (Y) sebesar

68,2%, artinya terdapat hubungan yang kuat antara variabel Kualitas Layanan (X1), dan Fasilitas Pariwisata (X2) dengan variabel Kepuasan Wisatawan (Y).

### Uji Determinasi

**Tabel 10** Hasil Uji Determinasi  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.682 <sup>a</sup>	.465	.455	.94360	2.272

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas\_Layanan

b. Dependent Variable: Kepuasan\_Wisatawan

Nilai R Square = 0,465 artinya kontribusi variabel Kualitas Layanan (X1), dan Fasilitas Pariwisata (X2) terhadap variabel Kepuasan Wisatawan (Y) sebesar 46,5%, sedangkan sisanya sebesar 53,5% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian tersebut. Dengan kata lain, sebesar 46,5% variasi variabel Kepuasan Wisatawan (Y) dapat dijelaskan oleh variasi variabel Kualitas Layanan (X1), dan Fasilitas Pariwisata (X2)

### Pembahasan

Karakteristik Wisatawan Gua Jeruk Kabupaten Sumenep Proporsi responden terbesar berdasarkan karakteristik jenis kelamin ialah Wisatawan dengan jenis kelamin laki-laki yaitu sebesar 37%. Sedangkan proporsi Wisatawan dengan jenis kelamin perempuan sebesar 63%. Terlihat tidak jauh perbandingan jumlah proporsi antara laki-laki dan perempuan. Proporsi responden terbesar Berdasarkan karakteristik berdasarkan usia ialah Wisatawan berusia 15-25 tahun yaitu sebesar 46%. Penulis berpendapat bahwa berbagai kegiatan yang ditawarkan oleh Gua Jeruk merupakan daya tarik bagi Wisatawan berusia 15-25 tahun, hal tersebut dapat dipengaruhi oleh Wisatawan berusia muda memiliki rasa ingin tau yang kuat dan rasa keberanian yang kuat untuk mencoba tantangan baru dari setiap jalur daki untuk perkemahan yang ditawarkan.

Proporsi responden terbesar berdasarkan karakteristik jenis pekerjaan ialah Wisatawan dengan jenis pekerjaan pegawai swasta yaitu sebesar 33% dan pelajar 34%. Biasanya pada akhir pekan terjadi penumpukkan Wisatawan yang pada umumnya pelajar atau mahasiswa untuk menikmati akhir pekan dan kelompok pegawai swasta untuk melakukan outbound training sekaligus berlibur bersama.

Penulis berpendapat bahwa jarak tempuh menuju lokasi wisata yang dapat dikatakan jauh menjadi pertimbangan dikarenakan Wisatawan yang bertempat tinggal di luar pulau Madura datang untuk memanfaatkan waktu liburan semaksimal mungkin. Proporsi jumlah responden terbesar berdasarkan jumlah kunjungan yang diperoleh penulis ialah Wisatawan yang melakukan kunjungan pertama yaitu sebesar 63%. Banyaknya Wisatawan yang baru pertama kali melakukan kunjungan ke Gua Jeruk dikarenakan waktu yang diperlukan untuk mencapai lokasi cukup memakan waktu perjalanan. Wisatawan berpendapat bahwa jarak tempuh menuju lokasi serta minimnya waktu yang dimiliki menjadi kendala bagi wisatawan untuk menikmati indahnya alam. Oleh karena itu wajar banyak Wisatawan yang baru pertama kali menikmati wahana serta kegiatan adventure yang ditawarkan Gua Jeruk setelah memiliki waktu luang untuk berlibur

### **Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Artinya semakin baik fasilitas yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan Wisatawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik fasilitas yang diberikan, maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan Wisatawan. Dan sebaliknya semakin buruk kualitas fasilitas, maka semakin rendah kepuasan yang dirasakan Wisatawan. Hasil tersebut sesuai dengan teori Spillane (1994:67) fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang mendukung operasional obyek wisata sebagai pelengkap kebutuhan wisatawan.

Fasilitas merupakan suatu bentuk kebendaan yang berfungsi untuk menambah nilai suatu layanan jasa, antara lain kebersihan, kerapian, kondisi dan fungsi fasilitas, kemudahan menggunakan fasilitas, dan kelengkapan fasilitas yang ditawarkan. Fasilitas yang disediakan untuk dipergunakan selama berada di objek wisata dapat mendukung kenyamanan Wisatawan. Apabila perusahaan mampu memberikan fasilitas yang sesuai harapan Wisatawan maka Wisatawan tersebut akan merasa puas Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian sebelumnya oleh Penelitian terdahulu oleh Budiyanto dan Yunus (2014) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Artinya dengan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan Wisatawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan Wisatawan. Sebaliknya semakin buruk kualitas pelayanan, maka semakin rendah kepuasan yang dirasakan Wisatawan. Hasil tersebut sesuai dengan teori yang diungkapkan John J. Sviokla dalam Tjiptono (2012:157) bahwa kualitas pelayanan merupakan kontribusi keberhasilan suatu perusahaan yang mampu menciptakan persepsi positif dari konsumen serta mampu menghasilkan kepuasan.

Persepsi Wisatawan muncul berdasarkan nilai yang dirasakan Wisatawan setelah menikmati layanan yang ditawarkan perusahaan. Dengan terpenuhinya kebutuhan Wisatawan, maka Wisatawan tersebut akan merasa diperhatikan dan dihargai. Wisatawan akan dapat menilai apakah mereka puas dengan upaya yang dilakukan perusahaan dalam memberikan pelayanan. Apabila Wisatawan merasa bahwa manfaat yang Ia dapatkan sesuai dengan harapan yang dibangunnya, maka Wisatawan tersebut akan merasa puas. Semakin tinggi nilai yang dirasakan Wisatawan maka semakin besar kepuasan yang dirasakan Wisatawan. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian sebelumnya oleh Penelitian terdahulu oleh Budiyanto dan Yunus (2014) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

### **Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan Wisatawan. Artinya kualitas pelayanan dan fasilitas akan mempengaruhi kepuasan Wisatawan apabila difungsikan secara bersamaan. Pencapaian kepuasan Wisatawan tidak terlepas dari bagaimana kualitas

pelayanan dan fasilitas yang disediakan oleh perusahaan. Dimana pelayanan meliputi upaya atau tindakan penyedia layanan jasa sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan Wisatawan. Sedangkan fasilitas disediakan untuk menambah nilai dari sebuah layanan jasa. Jika melihat hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan Wisatawan, maka perusahaan harus mampu memberikan keseimbangan kualitas antara pelayanan dan fasilitas.

Apabila hanya mengoptimalkan kualitas pelayanan saja tanpa memperhatikan kualitas fasilitas yang ditawarkan, maka Wisatawan akan merasa kebutuhannya belum terpenuhi. Dan sebaliknya Apabila hanya mengoptimalkan kualitas fasilitas saja tanpa memperhatikan kualitas pelayanan yang ditawarkan, maka Wisatawan akan merasa kebutuhannya belum terpenuhi. Oleh karena itu keseimbangan antara kualitas pelayanan dan fasilitas yang difungsikan secara bersamaan akan memberikan dampak terpenuhinya kebutuhan Wisatawan.

Dengan terpenuhinya kebutuhan Wisatawan, Ia akan dapat menilai apakah manfaat yang diterima sesuai dengan harapan yang dibangunnya. Hal tersebut sesuai dengan teori yang di ungkapkan Day dalam Tjiptono (2004:146) bahwa kepuasan konsumen merupakan respon evaluasi yang dirasakan atas harapan dan kinerja aktual atau manfaat yang dirasakan setelah menikmati layanan jasa. Harapan tersebut dibangun berdasarkan pengorbanan yang dikeluarkan Wisatawan untuk menikmati layanan jasa tersebut. Setelah Wisatawan menikmati layanan jasa, Ia akan menilai apakah manfaat yang diterima telah sesuai dengan pengorbanan yang dikeluarkan. Apabila manfaat yang diterima sama atau melebihi harapan yang dibangunnya maka Wisatawan akan merasa puas. Berdasarkan paparan diatas dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan Wisatawan. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian sebelumnya oleh Rosita, et. al. (2016) dengan judul Pengaruh Fasilitas Wisata dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Taman Margasatwa Ragunan Jakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas wisata dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan Wisatawan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan pada data hasil analisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka ada beberapa kesimpulan yang dapat ditarik yaitu, sebagai berikut.

Pada Wisata Gua Jeruk dari segi fasilitas utama maupun penunjang sudah memadai dan layak. Pelayanan yang diberikan kepada wisatawan juga sudah cukup baik. Para front liner atau petugas yang melayani pengunjung mampu memberikan pelayanan dengan baik sehingga para pengunjung tidak merasa kecewa.

Perpaduan antara fasilitas yang memadai dan baiknya kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada pengunjung maka dapat meningkatkan kepuasan pengunjung. Terbentuknya kepuasan wisatawan mampu menimbulkan perasaan minat untuk berkunjung kembali ke destinasi Wisata Gua Jeruk di lain waktu.

## **REFERENSI**

- Asep Dedy, Y. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan di Sari Ater Hot Springs Resort Ciater. *Jurnal Sains Manajemen*, Vol. 4 No. 1 Februari 2022, 18 - 25.
- Firmansyah, P. S. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT BHAYANGKARI SETUKPA SUKABUMI . *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, Volume 2 No. 2 (Agustus 2021) E-ISSN 2798 - 1851, 60-77.
- Mongkaren, S. (2014). FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA RUMAH SAKIT ADVENT MANADO. *Jurnal EMBA Vol.1 No.4 Desember 2014*, 493-503.
- Marwa, H. R. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan . *Jurnal Ecodemica*, Vol.2 No. 2 September 2018, 312-318.
- Putro, P. R. (2020). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan pada Gua Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN) Vol. 5 No.2 (2020)*, hlm. 180-194.
- Yulianto, A. (2018). Tinjauan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan . *Ekonomi*, 20(2), 241-258.
- Kodu, S. (2013). HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL TOYOTA AVANZA . *Jurnal EMBA*, Hal 12151-1259.
- Isdarmanto, S. M. (2017). Dasar - Dasar Kepariwisata dan Pengelolaan Destinasi Pariwisata . Yogyakarta - Indonesia: penerbit Gerbang Media Aksara dan STiPrAm Yogyakarta.
- William, T. P. (2020). KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL MAZDA DI KOTA BATAM . *Jurnal EMBA Vol.8 No.1 Februari 2020* , 1987 - 1996.
- Sri Handayani, K. N. (2019). Fasilitas, Aksesibilitas dan Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis* , 123-133.