

## PERAN FASILITAS PADA KEPUASAN PENGUNJUNG DI WISATA ALAM GUNUNG BUNDER, KABUPATEN BOGOR

### [ROLE OF FACILITIES ON VISITOR SATISFACTION IN GUNUNG BUNDER NATURAL TOURISM, BOGOR REGENCY]

Yuviani Kusumawardhani<sup>1)</sup>, Hilka Dasa<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup> Usaha Perjalanan Wisata, Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor

<sup>2)</sup> Usaha Perjalanan Wisata, Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor

Diterima Februari 2022 / Disetujui Februari 2022

#### ABSTRACT

*Traveling activities can increase creativity, eliminate saturation, relaxation, shopping, doing business, learning about history, culture, and language from certain ethnicities, health, and spirituality. Indonesia is a country that has considerable natural tourism potential and has become an attraction for visitors from all over the world. Gunung Bunder Nature Tourism is one of the natural attractions located in Bogor Regency with pine tree attractions. But the management of tourist attractions is still carried out independently by the community, causing a lack of tourist facilities to be provided to visitors. This is behind this research to analyze the role of facilities on visitor satisfaction in Mount Bunder Natural Tourism.*

*In research procedures, quantitative approaches with simple linear regression analysis tools are used. Nonprobability sampling with a purposive sample technique was utilized to collect data from as many as 100 people. The findings revealed that facility variables influence visitor happiness, implying that facilities have a role in visitor pleasure and that if the manager improves the facility, tourist contentment will rise. The findings of the determination coefficient test revealed that facilities had a 71.9 percent effect on visitor satisfaction, with the remaining 28.1 percent influenced by factors not addressed in this study.*

*Keyword: Facilities, Customer Satisfaction, Nature Tourism, Tourism*

#### ABSTRAK

Aktivitas berwisata dapat meningkatkan kreatifitas, menghilangkan rasa jenuh, relaksasi, berbelanja, berbisnis, belajar mengenai sejarah, budaya serta Bahasa dari etnik tertentu, kesehatan hingga pariwisata spiritual. Indonesia merupakan negara yang memiliki potensi wisata alam yang cukup besar dan menjadi daya tarik bagi pengunjung dari segala penjuru dunia. Wisata Alam Gunung Bunder adalah salah satu wisata alam yang berlokasi di Kabupaten Bogor dengan destinasi wisata pohon pinus. Namun pengelolaan destinasi wisata masih dilakukan secara swadaya oleh masyarakat sehingga menyebabkan minimnya fasilitas wisata yang disediakan bagi pengunjung. Hal inilah yang melatarbelakangi penelitian ini untuk menganalisis peran fasilitas pada kepuasan pengunjung di Wisata Alam Gunung Bunder.

Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan alat analisis regresi linear sederhana. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *nonprobability sampling* dengan teknik *purposive sampling* dengan mengambil sebanyak 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung, yang menggambarkan bahwa fasilitas memiliki peran pada kepuasan pengunjung sehingga apabila pengelola meningkatkan fasilitas maka kepuasan berkunjung akan bertambah. Adapun berdasarkan hasil uji koefisien determinasi didapatkan hasil bahwa pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung sebesar 71,9% dan sisanya yaitu sebesar 28,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Kata Kunci: Fasilitas, Kepuasan Pengunjung, Wisata Alam, pariwisata

#### PENDAHULUAN

Era globalisasi menjadikan industri pariwisata sangat berkembang dan menjadi perhatian di seluruh dunia termasuk di negara Indonesia. Pariwisata menjadi salah

satu bagian penting kebutuhan dasar masyarakat maju. Pariwisata adalah suatu kegiatan melakukan perjalanan dari rumah terutama untuk maksud usaha dan bersantai (Yoeti 2005). Pariwisata dapat dipandang sebagai suatu Lembaga dengan jutaan interaksi, kebudayaan dengan sejumlah sejarah, dan pengetahuan. Aktivitas berwisata dapat meningkatkan kreatifitas, menghilangkan rasa jenuh, relaksasi, berbelanja, berbisnis, belajar mengenai sejarah, budaya serta Bahasa dari etnik tertentu, kesehatan hingga pariwisata spiritual. Pariwisata merupakan salah satu sektor yang dapat membantu perekonomian negara. Banyaknya kekayaan alam, sejarah, budaya, dan Bahasa yang dimiliki oleh negara Indonesia menjadi daya tarik bagi pengunjung lokal dan mancanegara untuk datang mengunjungi destinasi wisata di Indonesia.

Bogor adalah salah satu kota di Indonesia yang terkenal dengan keindahan alam dan kesejukan tempatnya. Secara geografis kota Bogor juga berdekatan dengan Ibukota Negara. Walaupun berdekatan dengan Ibukota Negara yaitu Jakarta, Bogor memiliki karakteristik geografis yang berbeda sehingga menarik minat pengunjung lokal maupun mancanegara. Pemerintah daerah pun mulai memfokuskan pengembangan pada sektor pariwisata. Kegiatan memperkenalkan pariwisata secara virtual mulai dilakukan oleh warga dan pemerintah daerah. Bogor memiliki berbagai wisata alam yang tersembunyi di Kabupaten Bogor. Kabupaten Bogor memiliki banyak destinasi wisata, mulai dari destinasi tradisional hingga *modern* dan wisata buatan hingga wisata alam yang salah satu diantaranya adalah wisata alam Gunung Bunder.

E-mail: [kusumawardhaniyuvi@gmail.com](mailto:kusumawardhaniyuvi@gmail.com)

Gunung Bunder merupakan salah satu destinasi wisata di Kabupaten Bogor tepatnya berdekatan dengan Taman Nasional Halimun Salak. Pengelolaan dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Bogor. Banyak sekali pilihan destinasi mulai dari Taman Nasional, Curug, Pemandian air panas, hingga *Camping Ground*. Dikelilingi dengan banyak sekali pohon pinus yang masih diselimuti kabut menambah kesan sejuk dan menenangkan bagi para pengunjung. Gunung Bunder menjadi salah satu destinasi wisata favorit bagi para pengunjung karena kemudahan akses dari Jakarta dengan waktu yang cukup singkat.

Berdasarkan publikasi statistik Balai Taman Nasional Halimun Gunung Salak diketahui jumlah pengunjung secara umum terus meningkat dari tahun ke tahun. Pada tahun 2019 total pengunjung sebanyak 168.121 orang yang terdiri atas pengunjung lokal dan mancanegara. Hal tersebut menunjukkan tren peningkatan minat pengunjung terhadap wisata alam gunung bunder. Namun berdasarkan observasi yang telah dilakukan maka identifikasi masalah dalam penelitian ini menjadi kekurangan yang dapat mengganggu aktivitas perjalanan wisata di wisata alam gunung bunder. Kurangnya fasilitas wisata masih menjadi salah satu masalah yang dihadapi (Evans 2015:97). Kenyamanan pengunjung menjadi salah satu aspek yang terdampak oleh minimnya fasilitas wisata ini (Marianti 2010:38). Di sisi lain kepuasan pengunjung menjadi sangat penting untuk diperhatikan, karena merujuk pada Kotler (2012) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya. Sedangkan, menurut

\*Korespondensi Penulis:

Tjiptono (2004) fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen, sedangkan menurut Nirwana (2004) fasilitas merupakan bagian dari variabel pemasaran jasa yang memiliki peranan cukup penting, karena jasa yang disampaikan kepada pelanggan tidak jarang sangat memerlukan fasilitas pendukung dalam penyampaiannya. Adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini, diantaranya minimnya jumlah toilet mengurangi kenyamanan para pengunjung. Toilet yang tersedia pun kurang memadai dari segi kebersihan. Adapun beberapa pengunjung mengeluhkan kurangnya fasilitas wisata seperti beberapa keluhan pengunjung yang dituangkan pada situs online wisata terpercaya Tripadvisor.com, beberapa pengunjung memuji keindahan alamnya tetapi tak sedikit yang mengeluhkan mengenai fasilitas wisata yang masih kurang, tidak adanya papan petunjuk ke tempat wisata, dan transportasi menuju tempat wisata juga masih sulit dijangkau. Keterbatasan tersebut perlu segera diperbaiki agar tidak berdampak pada penurunan minat pengunjung.

Merujuk pada Ghani (2017) bahwa fasilitas wisata yang baik akan memiliki banyak peluang untuk mendatangkan lebih banyak pengunjung. Pengelola perlu mengetahui persepsi dan kepuasan pengunjung terhadap tempat wisata agar dapat terus mempertahankan pengunjung lama dan mendatangkan pengunjung baru (Negara, Sudiarta & Suwardana 2019). Kemampuan untuk mengetahui dan memahami keinginan pengunjung perlu dimiliki oleh pengelola suatu tempat wisata agar dapat terus menyesuaikan dan melakukan perbaikan sehingga kelanggengan usaha akan terus berlanjut.

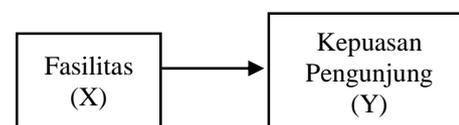
Berdasarkan latar belakang di atas ini, maka rumusan masalah penelitian ini adalah peran fasilitas pada kepuasan pengunjung di Wisata Alam Gunung Bunder, Kabupaten Bogor? Tujuan

penelitian untuk mengetahui peran fasilitas pada kepuasan pengunjung di Wisata Alam Gunung Bunder dan memberikan tindakan implikasi manajerial untuk mengatasi masalah fasilitas yang ada pada destinasi wisata sehingga pengelola dapat meningkatkan tingkat kepuasan pengunjung melalui optimalisasi fasilitas pada objek Wisata Alama Gunung Bunder.

## METODE PENELITIAN

Objek pada penelitian dilakukan di Wisata Alam Gunung Bunder, Kabupaten Bogor. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan alat analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui bagaimana peran fasilitas pada kepuasan pengunjung Wisata Alam Gunung Bunder. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Non Probability Sampling* yaitu dengan teknik *Purposive sampling*, dimana teknik ini dipilih karena yang menjadi sampel dalam penelitian ini harus sesuai dengan beberapa kriteria, diantaranya responden pernah minimal satu kali berkunjung ke tempat objek penelitian. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 responden berdasarkan perhitungan dengan teknik slovin (Arikunto 2010).

Data yang diambil menggunakan data primer, yaitu penyebaran kuesioner dan data sekunder melalui data statistik kunjungan wisatawan ke Wisata Alam Gunung Bunder.



Gambar 1 Rerangka Pemikiran

## HASIL PENELITIAN

Penelitian ini melakukan penyebaran pada 100 wisatawan yang memiliki kriteria minimal satu kali melakukan kunjungan ke Wisata Alam

Gunung Bunder. Berdasarkan penyebaran kuesioner yang telah diberikan kepada responden yaitu pengunjung Wisata Alam Gunung Bunder, maka didapatkan sebaran data yang dinilai berdasarkan skala interval (likert) untuk mempermudah dalam perhitungan nilai.

Menurut Sugiyono (2012) Jumlah sampel yang digunakan dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$n = (Z)^2 \frac{\overline{4. (Moe)^2}}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sample

Z = Skor pada tingkat signifikansi tertentu tertentu (derajat keyakinan ditentukan 95%) maka Z = 1,96

Moe = *Margin of error* tingkat kesalahan maksimum adalah 10%

Dilihat dari rumus di atas, maka diperoleh perhitungan sebagai berikut

$$n = (1,96)^2 \frac{\overline{4. (10\%)^2}}$$

$$n = 96,04 = 97$$

Dari hasil perhitungan rumus di atas maka dapat diperoleh jumlah sampel yang diteliti

adalah sebesar 100 responden yang dapat mewakili pengunjung Wisata Alam Gunung Bunder.

### 3.1 Deskriptif Data Statistik Variabel Fasilitas (X)

Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui rata-rata skor jawaban responden untuk setiap variabel. Kuesioner yang telah diberikan kepada responden yang merupakan pengunjung Wisata Alam Gunung Bunder menghasilkan data dengan nilai skala interval. Dalam penelitian ini, *mean* berarti nilai rata-rata keseluruhan jawaban responden terhadap pernyataan yang diajukan, sedangkan standar deviasi menunjukkan keragaman dari jawaban responden. Nilai minimum adalah nilai jawaban terendah yang dipilih responden, sementara nilai maksimum adalah nilai jawaban tertinggi yang dipilih responden. Tabel 1 menunjukkan deskripsi statistik variabel fasilitas (X).

**Tabel 1 Deskripsi Statistik Variabel Fasilitas (X)**

No	Pertanyaan	N	Min.	Max.	Mean.	Std. Deviation
<b>Kelengkapan Fasilitas Wisata</b>						
1	Kelengkapan fasilitas yang tersedia di area wisata	100	1	5	3,35	1,0284
2	Wisata alam gunung bunder menyediakan bus wisata untuk tour	100	1	5	3,16	1,0207
3	Toilet yang tersebar di area wisata mudah ditemui	100	1	5	3,4	1,0359
4	Letak toko souvenir yang mudah ditemukan	100	1	5	3,26	1,0387
<b>Kebersihan dan Kerapian Fasilitas</b>						
5	Toilet yang tersebar di area wisata selalu dalam keadaan bersih	100	1	5	3,43	1,0459
6	Kondisi kantin atau <i>foodcourt</i> yang tersebar di area Wisata Alam Gunung Bunder selalu dalam keadaan bersih dan tertata rapih	100	1	5	3,42	1,0228
7	Kebersihan toko souvenir	100	1	5	3,37	0,9957

8	Barang varang yang tersedia di toko souvenir selalu dalam keadaan bersih dan tertata rapih	100	1	5	3,37	1,0101
<b>Kemudahan Menggunakan Fasilitas</b>						
9	Toilet yang tersebar di area wisata teletak di tempat yang strategis	100	1	5	3,42	1,0501
10	Lokasi kantin yang strategis	100	1	5	3,43	0,9988
11	Letak toko souvenir yang mudah ditemukan	100	1	5	3,26	1,0387
12	Papan Penunjuk Arah yang tersedia semakin memudahkan saya untuk menuju lokasi yang saya inginkan	100	1	5	3,47	1,0556

Berdasarkan Tabel 1 di atas, terlihat bahwa indikator pada variabel Fasilitas (X) yang memiliki nilai tertinggi adalah “Kemudahan menggunakan fasilitas”, yaitu dengan pernyataan “Papan Penunjuk Arah yang tersedia semakin memudahkan saya untuk menuju lokasi yang saya inginkan” dengan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3,47. Selain itu, indikator variabel Fasilitas yang memiliki nilai terendah adalah “Kelengkapan Fasilitas Wisata” dengan pernyataan “Wisata alam gunung bunder menyediakan bus wisata untuk tour” dengan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3,16.

Nilai rendah pada pernyataan dapat terjadi karena Wisata Alam Gunung Bunder karena pengelola wisata maupun pemerintah daerah belum menyediakan fasilitas bus wisata khusus melayani akses ke Wisata Alam Gunung Bunder.

### 3.2 Deskriptif Data Statistik Variabel Kepuasan Pengunjung (Y)

Pengukuran variabel kepuasan pengunjung diukur dengan 6 item pertanyaan. Hasil pengukuran variabel kepuasan pengunjung sebagaimana ditampilkan pada tabel 2.

**Tabel 2 Deskripsi Variabel Kepuasan Pengunjung**

No	Pertanyaan	N	Min.	Max.	Mean.	Std. Deviation
<b>Kepuasan Konsumen</b>						
1	Saya merasa terhibur saat mengunjungi Wisata Alam Gunung Bunder	100	1	5	3,63	1,0852
2	Saya merasa puas dan nyaman dengan fasilitas wisata yang tersedia	100	1	5	3,57	1,0325
<b>Konfirmasi Harapan</b>						
3	Pengalaman berwisata di Wisata Alam Gunung Bunder sudah sesuai dengan ekspektasi saya	100	1	5	3,44	1,0235
<b>Minat Pembelian Ulang</b>						
4	Saya akan berkunjung ke Wisata Alam Gunung Bunder di lain waktu	100	1	5	3,5	1,0846
5	Saya akan memilih Wisata Alam Gunung Bunder sebagai alternatif tempat berlibur di bandingkan objek wisata lain nya	100	1	5	3,32	1,0261
<b>Kesadaran untuk merekomendasikan</b>						

6	Saya secara sukarela akan merekomendasikan Wisata Alam Gunung Bunder kepada teman, keluarga, dan sanak saudara untuk mengunjungi Wisata Alam Gunung Bunder	100	1	5	3,44	1,0676
---	--	-----	---	---	------	--------

Berdasarkan Tabel 2 di atas, Indikator dari Kepuasan Pengunjung (Y) yang memiliki nilai tertinggi adalah “Kepuasan Konsumen”, yaitu dengan pernyataan “Saya merasa terhibur saat mengunjungi Wisata Alam Gunung Bunder” dengan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3,63. Selain itu, indikator variabel Kepuasan Pengunjung yang memiliki nilai terendah adalah “Minat Pembelian Ulang”

Dengan pernyataan “Saya akan memilih Wisata Alam Gunung Bunder sebagai alternatif tempat berlibur di bandingkan objek wisata lainnya” dengan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3,32. Nilai rendah tersebut dapat terjadi diduga karena kurang menariknya Wisata Alam Gunung Bunder dibandingkan dengan alternatif tempat wisata yang lain. Pengelola perlu melakukan inovasi pada fasilitas objek wisata dan beradaptasi dengan perkembangan zaman sehingga dapat menambah kepuasan pengunjung.

### 3.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

#### Hasil Uji Validitas

Pada penelitian ini metode yang digunakan dalam uji validitas ialah korelasi *Product Moment*. Nilai  $r_{tabel}$  diperoleh dari rumus:  $r_{tabel}(\alpha, n-2)$  dari *table product moment*. Pada uji validitas diketahui bahwa  $\alpha = 5\%$ , dan  $n$  adalah 100 yang merupakan jumlah responden. Jadi  $r_{tabel}(5\%, 100-2) = 0.195$  Setiap item pertanyaan dapat dikatakan valid apabila  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ . Adapun uji validitas data yang telah dilakukan pada tabel 4 dan 5 yang menyatakan bahwa setiap item  $r_{hitung}$  pada variabel fasilitas dan kepuasan pengunjung lebih besar dari  $r_{tabel}$ , maka dapat dinyatakan setiap item pertanyaan dalam variabel fasilitas dan kepuasan pengunjung valid.

**Tabel 3 Uji Validitas Variabel Fasilitas (X)**

No	Pertanyaan	r hitung	r table	Kesimpulan
1	Kelengkapan fasilitas yang tersedia di area wisata	0.822	0.195	VALID
2	Wisata alam gunung bunder menyediakan bus wisata untuk tour	0.654	0.195	VALID
3	Toilet yang tersebar di area wisata selalu dalam keadaan bersih	0.820	0.195	VALID
4	Toilet yang tersebar di area wisata mudah ditemui	0.841	0.195	VALID
5	Toilet yang tersebar di area wisata teletak di tempat yang strategis	0.885	0.195	VALID
6	Kondisi kantin atau <i>foodcourt</i> yang tersebar di area Wisata Alam Gunung Bunder selalu dalam keadaan bersih dan tertata rapih	0.845	0.195	VALID
7	Lokasi kantin yang strategis	0.852	0.195	VALID

8	Letak toko souvenir yang mudah ditemukan	0.839	0.195	VALID
9	Kebersihan toko souvenir	0.856	0.195	VALID
10	Kelayakan souvenir yang di jual untuk di beli	0.845	0.195	VALID
11	Barang varang yang tersedia di toko souvenir selalu dalam keadaan bersih dan tertata rapih	0.861	0.195	VALID
12	Papan Penunjuk Arah yang tersedia semakin memudahkan saya untuk menuju lokasi yang saya inginkan	0.825	0.195	VALID

**Tabel 4 Uji Validitas Kepuasan Pengunjung**

No	Pertanyaan	r hitung	r tabel	Kesimpulan
1	Saya merasa terhibur saat mengunjungi Wisata Alam Gunung Bunder	0.913	0.195	VALID
2	Saya merasa puas dan nyaman dengan fasilitas wisata yang tersedia	0.940	0.195	VALID
3	Pengalaman berwisata di Wisata Alam Gunung Bunder sudah sesuai dengan ekspektasi saya	0.909	0.195	VALID
4	Saya akan berkunjung ke Wisata Alam Gunung Bunder di lain waktu	0.929	0.195	VALID
5	Saya akan memilih Wisata Alam Gunung Bunder sebagai alternatif tempat berlibur di bandingkan objek wisata lain nya	0.847	0.195	VALID
6	Saya secara sukarela akan merekomendasikan Wisata Alam Gunung Bunder kepada teman, keluarga, dan sanak saudara untuk mengunjungi Wisata Alam Gunung Bunder	0.923	0.195	VALID

### Hasil Uji Reliabilitas

Pada penelitian ini teknik yang digunakan dalam uji realibilitas ialah *Cronbach's Alpha*. Untuk menentukan suatu instrumen reliabel atau tidak maka dapat menggunakan batas nilai Alpha 0,6. Apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 maka instrument tersebut dinyatakan reliabel.

Adapun uji reliabilitas ditunjukkan pada tabel 6 dan 7 yang menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel fasilitas dan kepuasan pengunjung sebesar 0.958 sehingga nilai tersebut menunjukan bahwa  $r_{hitung} = 0.958$  lebih besar 0.6 dan variabel fasilitas dan kepuasan pengunjung dinyatakan reliabel.

**Tabel 5 Uji Realibilitas Variabel Fasilitas**

Cronbach's Alpha	N of items
0.958	12

**Tabel 6 Uji Realibilitas Variabel Kepuasan Pengunjung**

Cronbach's Alpha	N of items
0.958	6

### 3.4 Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan pada penelitian ini untuk

mengetahui peran variabel fasilitas (X) pada variabel kepuasan pengunjung (Y).

**Tabel 7 Output SPSS Koefisien Regresi Linear Sederhana**

Model	B	T	Sig.
1 (Constant)	1.167	.907	.367
Total X	0.488	15.850	.000

Tabel 8 menunjukkan Nilai *Constant* (a) sebesar 1,167 dan nilai variabel fasilitas (X) sebagai variabel independen sebesar 0,484. Sehingga, persamaan regresi yang terbentuk dapat dituliskan sebagai berikut:

$$Y = a + b X$$

$$Y = 1.167 + 0.488 X$$

Berdasarkan persamaan diatas dapat dijabarkan sebagai berikut:

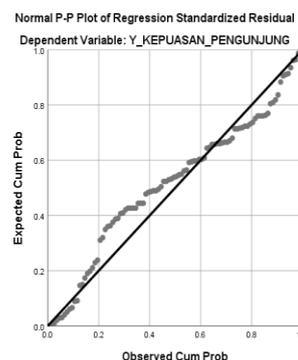
- Nilai konsanta (a) sebesar 1,167 menyatakan bahwa, jika nilai X sebesar 0 (nol) atau variabel fasilitas (X) tidak memiliki nilai, maka nilai variabel kepuasan pengunjung (Y) sebesar 1,167.
- Nilai koefisien regresi X sebesar 0.484 menyatakan bahwa setiap penambahan atau kenaikan 1 (satu) nilai variabel Fasilitas (X)

akan menambah nilai variabel Kepuasan Pengunjung (Y) sebesar 0,484. Koefisien regresi bernilai positif, sehingga dapat dinyatakan arah pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung adalah positif.

- Nilai signifikansi pada tabel 8 sebesar 0,000 < 0,005 sehingga dapat dikatakan bahwa  $H_0$  ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas (X) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung (Y).

#### Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan melihat *normal probability plot* yang dihasilkan oleh residual dari model regresi yang dihasilkan.



Gambar 1 Normal Probability Plot

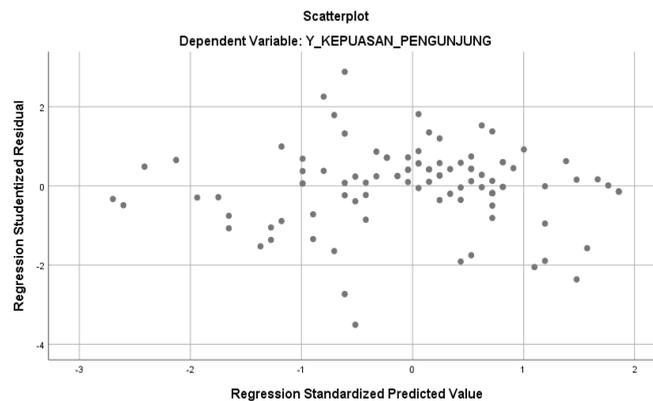
Berdasarkan plot yang dihasilkan terlihat bahwa data menyebar mengikuti garis

diagonal. Sehingga dapat dikatakan bahwa data menyebar normal.

### Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas dilakukan dengan melihat grafik scatterplot dari nilai

prediksi variabel terikat dan residual eror model.



Berdasarkan gambar scatter plot di atas terlihat bahwa data tidak membentuk pola tertentu diatas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y, sehingga dapat dikatakan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

### Hasil Uji-t

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan Uji T. Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui signifikan dari pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara individual. Untuk penarikan kesimpulan, dilakukan dengan cara membandingkan t hitung dengan t tabel dengan kriteria penerimaan dan penolakan H0. Dalam penelitian yang telah dilakukan, nilai t tabel untuk  $df = n-2$  ( $100-2 = 98$ ) dan probabilitas 0,1 adalah sebesar 1,660. Dari hasil pengujian yang dilakukan

(uji t), dapat dijelaskan bahwa variabel Fasilitas memiliki nilai t hitung  $>$  t tabel ( $15,850 > 1,660$ ). Sedangkan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  yang berarti H0 ditolak dan H1 diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

### Hasil Uji Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R Square)

Uji korelasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar ukuran kekuatan dan arah hubungan antara dua variabel atau lebih. Dua variabel dikatakan berkorelasi jika perilaku variabel yang satu berpengaruh terhadap perilaku variabel yang lain. Jika tidak terdapat pengaruh diantara kedua variabel maka dapat dinyatakan variabel tersebut independen.

**Tabel 9 Uji Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R Square)**

Model	R	R Square
1	.848 <sup>a</sup>	.719

Tabel 9 menunjukkan nilai Koefisien Korelasi ( R ) yang diperoleh adalah 0,848. Berdasarkan tabel interval korelasi, dapat dinyatakan bahwa korelasi diantara variabel Fasilitas (X) dengan variabel Kepuasan Pengunjung (Y) memiliki hubungan yang sangat kuat karena berada pada interval 0,800-1,00.

Berdasarkan hasil uji korelasi di atas maka nilai Koefisien Determinasi (R-Square) adalah 0.719 atau dalam persentase 71,9%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa persentase pengaruh variabel Fasilitas (X) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) sebesar 71,9%. Sedangkan, sisanya 28,1 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### IV SIMPULAN

Berdasarkan hasil uji deskriptif statistik mengenai peran fasilitas pada kepuasan pengunjung Wisata Alam Gunung Bunder, hasil nilai mean terendah pada variabel fasilitas adalah indikator “Kelengkapan Fasilitas Wisata” dengan pernyataan “Wisata alam gunung bunder menyediakan bus wisata untuk tour” dengan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3,16. Nilai rendah pada pernyataan dapat terjadi karena Wisata Alam Gunung Bunder karena pengelola wisata maupun pemerintah daerah belum menyediakan fasilitas bus wisata khusus melayani akses ke Wisata Alam Gunung Bunder. Sedangkan nilai mean terendah pada variabel kepuasan pengunjung adalah pada indikator “Minat Pembelian Ulang” dengan pernyataan “Saya akan memilih Wisata Alam Gunung Bunder sebagai alternatif tempat berlibur di bandingkan objek wisata lainnya” dengan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 3,32. Nilai rendah tersebut dapat terjadi diduga karena kurang menariknya Wisata Alam Gunung Bunder dibandingkan dengan alternatif tempat wisata yang lain. Pengelola perlu melakukan inovasi pada fasilitas objek

wisata dan beradaptasi dengan perkembangan zaman sehingga dapat menambah kepuasan pengunjung.

Peran fasilitas untuk meningkatkan kepuasan pengunjung pada objek Wisata Alam Gunung Bunder dapat di lihat pada penelitian ini. Berdasarkan hasil uji hipotesis menggunakan Uji-t didapatkan hasil bahwa fasilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengunjung di objek Wisata Alam Gunung Bunder. Hal ini menggambarkan bahwa apabila pengelola melakukan perbaikan pada fasilitas maka kepuasan pengunjung akan bertambah. Adapun berdasarkan uji koefisien korelasi determinasi didapatkan hasil nilai koefisien determinasi sebesar 71,9%. Hal tersebut menunjukkan bahwa 71,9% keragaman variabel Kepuasan pengunjung yang dapat dijelaskan oleh variabel fasilitas sisanya sebesar 28,1% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian kali ini.

Adapun implikasi manajerial yang dapat diberikan pada pihak pengelola berdasarkan hasil penelitian ini adalah perlu adanya tindakan perbaikan pada fasilitas Wisata Alam Gunung Bunder seperti penambahan transportasi umum agar pengunjung dapat dengan mudah mengakses ke tempat wisata, pengelola dapat melakukan kerjasama dengan pihak pemerintah daerah, Dinas Pariwisata Kabupaten Bogor, dan Dinas Perhubungan Kabupaten Bogor untuk pengadaan transportasi. Disamping itu, pengelola perlu melakukan inovasi pada fasilitas wisata agar menjadi daya tarik wisata sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengunjung yang menimbulkan minat kunjungan ulang. Saran untuk penelitian selanjutnya adalah menganalisis apakah kepuasan pengunjung berperan dalam meningkatkan tingkat kunjungan wisatawan di Wisata Alam Gunung Bunder.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta. 2002
- A.Yoeti, Oka. 2005. *Perencanaan Strategi Pemasaran Daerah Tujuan Wisata*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.
- Fandy, Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*, Yogyakarta, Andi Offset.
- I Made Weda Satia Negara, I Nyoman Sudiarta dan I Wayan Suardana. 2019. *Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Berkunjung Di Serangan Denpasar Bali JUMPA Volume 6, Nomor 1, Juli 2019*
- Kotler, Amstrong. *Prinsip-prinsip pemasaran*, Edisi keduabelas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga. 2001.
- Marianti. 2019. *Pengaruh Sarana Prasarana Pariwisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Objek Wisata Permandian Air Panas Lejja di Kabupten Soppeng*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Makassar
- Nigel Evans. *Strategic Management for Tourism, Hospitality and Events Second edition*. Routledge: 2015.
- Nirwana. 2004. *Prinsip-prinsip Pemasaran Jasa*, Penerbit Dioma, Malang.
- Pendit, Nyoman S. *Ilmu Pariwisata: Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: Pradnya Paramita. 2006
- Ronald P. C. Fanggidae dan Maria Leliana R. Bere. 2020. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap Fasilitas Wisata di Pantai Lasiana*. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas – Vol. 4, No. 1, Januari 2020 eISSN 2615-1847 pISSN 2615-1839*
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta. 2012.
- Tristania Agatha Kalua. 2017. *Analisis Kepuasan Wisatawan Terhadap Ketersediaan Sarana Prasarana Wisata Pantai Karsut Kabupaten Jeneponto*. Universitas Hasanuddin Makassar. 2017
- Yosef Abdul Ghani. 2017. *Pengembangan Sarana Prasarana Destinasi Pariwisata Berbasis Budaya di Jawa Barat*. *Jurnal Pariwisata, Vol. IV No. 1 April 20*