

PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA TAMAN WISATA QWEEN

Rahmat Al Hidayat¹⁾; M. Bima Eka Putra²⁾; Ryan Cahya Pradipta³⁾

¹⁾²⁾³⁾ Study Program of Administration Business

¹⁾²⁾³⁾ Departement of Administration, STIA Bengkulu

Email: ¹⁾ yynrahmad@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [04 Desember 2023]
Revised [18 Desember 2023]
Accepted [26 Januari 2024]

KEYWORDS

Facilities, Employee
Services, Visitor
Satisfaction

This is an open access article under the [CC-BY-SA](#) license



ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung (pada taman wisata Qween Kelurahan Betungan Kota Bengkulu), untuk mengetahui pengaruh pelayanan karyawan terhadap kepuasan pengunjung (pada taman wisata Qween Kelurahan Betungan Kota Bengkulu), untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan pelayanan karyawan terhadap kepuasan pengunjung (pada taman wisata Qween Kelurahan Betungan Kota Bengkulu), untuk mengetahui besar pengaruh fasilitas dan pelayanan karyawan terhadap kepuasan pengunjung (pada taman wisata Qween Kelurahan Betungan Kota Bengkulu). Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan dengan teknik *accidental sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Metode pengumpulan data dengan melakukan observasi, dokumentasi, kepustakaan dan kuesioner. Teknik analisis data dengan uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda dan hipotesis. Hasil penelitian didapatkan bahwa fasilitas secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada taman wisata Qween Kelurahan Betungan Kota Bengkulu. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Pelayanan karyawan secara signifikan berpengaruh terhadap dan nilai t-hitung terhadap kepuasan pengunjung pada taman wisata Qween Kelurahan Betungan Kota Bengkulu. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Besar pengaruh fasilitas dan pelayanan karyawan menjelaskan perubahan pada variabel kepuasan konsumen sebesar 76,2% sedangkan sisanya yaitu 23,8% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model.

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the effect of facilities on visitor satisfaction (at Qween tourist park, Betungan Village, Bengkulu City), to determine the effect of employee service on visitor satisfaction (at Qween tourist park, Betungan Village, Bengkulu City), to determine the effect of facilities and employee service on visitor satisfaction (at the Qween tourist park, Betungan Village, Bengkulu City), to determine the magnitude of the influence of employee facilities and services on visitor satisfaction (the Qween tourist park, Betungan Village, Bengkulu City). Sampling in this study used the accidental sampling technique, which is a technique for determining samples based on chance, that is, anyone who happens to meet the researcher can be used as a sample. Data collection methods include observation, documentation, literature and questionnaires. Data analysis techniques using classical assumption tests, multiple linear regression tests and hypotheses. The research results showed that facilities significantly influence visitor satisfaction at the Qween tourist park, Betungan Village, Bengkulu City. This is shown by the significance value of $0.000 < 0.05$. Employee service significantly influences visitor satisfaction at the Qween tourist park, Betungan Village, Bengkulu City. This is shown by the significance value of $0.000 < 0.05$. Employee facilities

and services explain changes in the consumer satisfaction variable by 76.2%, while the remaining 23.8% is explained by other factors outside the model.

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Industri pariwisata merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kemajuan ekonomi masyarakat. Pariwisata telah menjadi aktivitas sosial ekonomi dan industri dalam skala besar yang menghasilkan pertumbuhan ekonomi. Pariwisata lainnya seperti transportasi dan akomodasi secara ekonomis sehingga dari sisi ekonomi tentu terjadi perubahan pada tingkat pendapatan masyarakat. Pariwisata menurut undang-undang Nomor 9 tahun 1990 tentang kepariwisataan adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata, termasuk pengusahaan obyek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait di bidang tersebut. (Direktorat Jenderal Pariwisata, 2019). Tempat wisata merupakan wahana rekreasi dan hiburan bagi keluarga dalam bersantai dan menghilangkan rasa jenuh pada aktivitas pekerjaannya. (Marsono, 2019). Menurut Pranata (2014) pariwisata memiliki beberapa jenis diantaranya wisata kuliner, wisata olahraga, wisata komersil, wisata bahari, wisata bulan madu, wisata cagar alam. Faktor yang menentukan berkembangnya suatu objek wisata sangat tergantung dari pada : (Aziz Syahban, 2017) Attractions yakni adanya daya tarik untuk dikunjungi oleh wisatawan Accessibility yaitu kemudahan-kemudahan mencapai tujuan wisata atau daerah wisata dari tempat asal atau tempat perjalanan wisata.

Fasilitas merupakan hal utama yang dirasakan oleh pengunjung yang akan menimbulkan kesan pertama, dimana fasilitas adalah adalah semua peralatan yang bersifat fisik dan disediakan oleh pihak pemilik usaha agar dapat memberikan kenyamanan kepada konsumen (Kotler & Keller, 2009). Yoeti (2003) menyatakan fasilitas wisata merupakan seluruh sarana yang berguna memenuhi semua kebutuhan wisatawan yang tinggal dalam waktu yang lama maupun hanya singgah di wilayah tujuan wisata yang dikunjungi, dimana mereka bisa santai menikmati serta berpartisipasi dalam aktivitas yang ada di wilayah tersebut. Selain fasilitas hal yang harus diperhatikan oleh objek wisata adalah kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2016). Kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Persepsi konsumen mengenai baik buruknya pelayanan tergantung dengan kesesuaian dan keinginan pelayanan yang diperolehnya. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh objek wisata yang cocok dengan harapan ataupun anggapan pelanggan, sehingga objek wisata tersebut secara tidak langsung sudah memenuhi kepuasan untuk para pelanggannya. Semua itu akan sangat baik untuk kemajuan objek wisata sebab secara tidak langsung keuntungan objek wisata bertambah karena wisatawan merasa keinginan mereka sudah terpenuhi dan objek wisata tersebut dapat dikunjungi kembali hal ini menandakan bahwa pelanggan merasa puas. Menurut Kotler dan Keller (2019), kepuasan adalah penilaian seseorang tentang kinerja produk anggapannya (atau hasil) dalam kaitannya dengan ekspektasi. Jika kinerja produk tersebut tidak sesuai dengan keinginan, pelanggan akan kecewa. Jika kinerja produk sesuai dengan keinginan, pelanggan tersebut akan puas. Jika kinerja produk melebihi keinginan, pelanggan akan sangat puas.

Taman wisata Qween merupakan taman wisata yang terletak di wilayah Kelurahan Betungan Kota Bengkulu dimana taman wisata ini merupakan salah satu taman wisata yang baru berdiri, tempat wisata ini cukup luas berada dekat dengan perumahan, masih memiliki lahan yang rindang seperti kebun sawit yang berada dekat dengan taman wisata, fasilitasnyapun cukup memadai dimana terdapat lahan parkir, ada tempat peristirahatan, musik, kantin, tempat bermain anak, serta hewan-hewan seperti kelinci, burung hantu, macam-macam burung, macam-macam ikan, di penjagaan pintu masuk adanya tukang karcis, serta penjagaan setiap permainan. Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan bahwasanya dalam perjalanan jarak tempuh yang peneliti lalui menuju wisata Qween sekitar 500 meter dari gerbang Tol, dengan waktu tempuh lebih kurang 5 menit dengan jalan yang belum sepenuhnya aspal. Jumlah pengunjung yang datang ke wisata Qween ini tidak menentu, namun pada saat hari libur atau hari besar seperti raya kedatangan pengunjung akan membeludak karena banyak pengunjung yang cukup antusias datang ke sana. Terlihat lahan parkir yang dimiliki oleh wisata Qween sangat luas dan memadai namun tidak terlihat juru parkir yang menata keluar masuknya kendaraan sehingga kendaraan pengunjung tidak tertata, masih kurangnya fasilitas seperti tempat duduk bersantai bagi pengunjung karena banyaknya pengunjung yang datang sehingga mereka membawa alas duduk sendiri dan membawa bekal sendiri

walaupun disediakan warung untuk membeli makanan. Kurangnya tempat sampah sehingga masih ada pengunjung yang tidak membuang sampah pada tempatnya.

Berdasarkan hal-hal yang telah dipaparkan di atas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang membahas tentang fasilitas, pelayanan serta kepuasan pengunjung dengan judul : “Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Pengunjung (Pada Taman Wisata Queen Kelurahan Betungan Kota Bengkulu)”:

LANDASAN TEORI

Pengertian Fasilitas

Fasilitas adalah sebagai faktor penunjang yang digunakan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Fasilitas merupakan hal yang harus diperhatikan perusahaan untuk memudahkan konsumen mendapatkan kebutuhan-kebutuhannya. Sebelum perusahaan memberikan jasa, perusahaan terlebih dahulu menyediakan fasilitas yang mendukung jasa yang ditawarkan. Seperti pendapat Tjiptono yang dikutip oleh Azalea bahwa fasilitas merupakan sumberdaya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. (Azalea Agustin, 2019)

Faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas

Beberapa faktor yang perlu diperhatikan dalam merancang dukungan fisik atau fasilitas fisik, diantaranya adalah: (Wibi Aditya Wijaya, 2018)

- Desain fasilitas
- Nilai fungsi
- Etetika
- Kondisi yang mendukung
- Peralatan penunjang
- Seragam pegawai
- Laporan-laporan
- Garansi

Definisi Kepuasan Pengunjung

Kepuasan berasal dari bahasa latin “satis” (yang berarti cukup baik) dan “facio” (membuat atau melakukan). Kepuasan merupakan sebagai upaya dalam memenuhi sesuatu atau membuat sesuatu memadai. (Fandy Tjiptono, 2019). Howard & Sheth mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan sesuatu yang sangat dipahami pembeli berkenaan dengan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara hasil yang diperoleh dibandingkan dengan usaha yang dilakukan. (Fandy Tjiptono, 2019)

Wilkie dan Tjiptono mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. (Ratih K. Dewi, 2015)

Kotler dan Keller mengatakan bahwa kepuasan wisatawan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk/jasa yang dirasa dengan harapannya. (Stela Sangkaeng, 2015)

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Penelitian yang penulis laksanakan ini adalah jenis penelitian Deskriptif kuantitatif untuk membuktikan hipotesis yang telah dikemukakan di atas. Deskriptif adalah menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Kuantitatif yaitu data yang berbentuk bilangan dengan matematik ataupun sistem statistik dan ekonometrika, data-data utamanya diambil melalui penyebaran angket atau questioner yang selanjutnya disusun dalam bentuk angka-angka dan dihitung menggunakan rumus statistik (Sugiyono, 2019)

Teknik Pengumpulan Data

- a. Observasi
- b. Dokumentasi
- c. Kepustakaan
- d. Kuisisioner

Adapun kuesioner (angket) ini terdiri dari 30 item pertanyaan, yang mana 10 item pertanyaan merupakan pertanyaan mengenai fasilitas (X1), 10 pertanyaan mengenai pelayanan karyawan (X2) sedangkan 10 item pertanyaan lagi merupakan pertanyaan mengenai kepuasan (Variabel Y). Adapun setiap satu item pertanyaan memiliki lima jawaban yaitu “SS”, “S”, “N”, “TS”, dan “STS”. Setiap masing-masing pilihan jawaban memiliki skor sebagai berikut :

- Jawaban SS diberi skor 5
- Jawaban S diberi skor 4
- Jawaban N diberi skor 3
- Jawaban TS diberi skor 2
- Jawaban STS diberi skor 1

Hasil analisis tersebut dikonfirmasi pada skala penilaian dalam tabel interval yang dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Rumus} = \frac{I}{K}$$

Keterangan :

- I : Interval
- R : Range (Nilai Tertinggi-Nilai Terendah)
- K : Jumlah Kategori

$$= \frac{50-10}{5} = 8,0 \text{ jadi interval penilaian adalah } 8,0$$

Sugiyono, (2019)

Setelah besar interval diketahui kemudian dibuat rentang skala hingga dapat ditentukan kriteria penilaian sebagai berikut:

Tabel 1. Skala Penilaian Variabel

NO	Skor Angket	Kategori Penilaian
1	42,00-50,00	Sangat Baik
2	34,00-41,99	Baik
3	26,00-33,99	Cukup Baik
4	18,00-25,99	Kurang Baik
5	10,00-17,99	Tidak Baik

Sumber: Sugiyono (2019)

Teknik Analisis Data

Seorang peneliti supaya dapat menemukan hasil dalam penelitian yang dilakukannya, peneliti tersebut haruslah melakukan analisa. Untuk kepentingan analisa yang tepat maka seorang peneliti yang cermat terlebih dahulu harus menyusun langkah-langkah penganalisaan yang akan menjadi pedoman dalam mencapai hasil analisa yang tepat.

Untuk mengetahui fasilitas dan pelayanan karyawan pada Taman Wisata Qween Kelurahan Betungan Kota Bengkulu, peneliti memakai rumus means (M) sebagai berikut :

$$Mx = \frac{\sum X}{N}$$

Untuk mengetahui Kepuasan Pengunjung Pada Taman Wisata Qween Kelurahan Betungan Kota Bengkulu, peneliti memakai rumus means (M) sebagai berikut :

$$My = \frac{\sum Y}{N}$$

Keterangan :

- Mx = Nilai rata-rata variabel X
- My = Nilai rata-rata variabel Y
- $\sum X$ = Jumlah skor variabel X
- $\sum Y$ = Jumlah skor variabel Y
- N = Jumlah responden

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu data penelitian karena ada yang berdistribusi normal bisa dianggap dapat mewakili populasi. Asumsi normalitas dapat diperiksa dengan pemeriksaan output normal plot. Asumsi normalitas akan terpenuhi jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis. Uji normalitas juga dapat dilakukan melalui uji Kolmogorov-smirnov.

Jika nilai signifikan pada uji Kolmogorov-smirnov lebih besar dari 0,05 (Sig. > 0,05), maka data tersebut dapat dikatakan berdistribusi normal.

Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam metode regresi linier ada korelasi antara kesalahan pada periode t dengan kesalahan pada periode sebelumnya (t-1). Untuk mengetahui ada atau tidaknya autokorelasi dapat dilakukan melalui pengujian Durbin Watson (DW). Kriteria pengambilan keputusannya adalah:

- Jika $0 < d_L$, berarti autokorelasi positif
- Jika $4 - d_L < d < 4$, berarti autokorelasi negatif
- Jika $d_U < d < 4 - d_U$, berarti tidak ada autokorelasi positif atau negatif
- Jika $d_L \leq d \leq d_U$ atau $4 - d_U \leq d \leq 4 - d_L$, pengujian tidak meyakinkan.

Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika varian dari residual tetap, maka disebut homokedastisitas. Jika berbeda disebut heterokedastisitas. Ada tidaknya heterokedastisitas dapat diketahui melalui grafik scatterplot antar nilai prediksi variabel bebas dengan nilai residualnya. Dasar analisis yang dapat digunakan adalah:

- Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang melebar kemudian menyempit), maka terjadi heterokedastisitas.
- Jika tidak ada pola yang jelas seperti titik – titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui hubungan diantara variabel bebas memiliki masalah multikolinearitas atau tidak. Multikolinearitas adalah korelasi yang sangat tinggi atau sangat rendah yang terjadi pada hubungan diantara variabel bebas. Pengujian multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat Variance Inflation Factor (VIF). Batasan yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai toleransi > 0,10 atau sama dengan $VIF < 10$.

Analisis Regresi Linier Gerganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel bebas dan variabel terikat yaitu antara fasilitas (X1), pelayanan karyawan (X2) terhadap kepuasan pengunjung (Y). Selain itu untuk mengetahui sejauh mana besarnya pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat. Persamaan regresi berganda dapat ditulis sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2 X_2 + e_i$$

- Keterangan :
- Y : Variabel Kepuasan pengunjung
 - A : Bilangan Konstanta
 - b1 : Koefisien regresi fasilitas
 - b2 : Koefisien regresi pelayanan karyawan
 - X1 : Variabel fasilitas
 - X2 : Variabel pelayanan karyawan
 - ei : Variabel gangguan (Algifari 2000 : 62)

Untuk menentukan persamaan linear yang menggunakan program komputerisasi yaitu SPSS 22.

Uji Hipotesis

Uji parsial (Uji t)

Uji parsial adalah uji yang digunakan untuk menguji kemaknaan koefisien parsial. Apabila thitung > ttabel maka Ho ditolak, dengan demikian variabel bebas menerangkan variabel berikutnya. Sebaliknya apabila thitung < ttabel maka Ho diterima sehingga dapat dikatakan variabel bebas tidak dapat menjelaskan variabel berikutnya, dengan kata lain tidak ada pengaruh diantara variabel yang diuji. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung (Pada Taman Wisata Qween Kelurahan Betungan Kota Bengkulu dan ada tidaknya pengaruh pelayanan karyawan terhadap kepuasan pengunjung (Pada Taman Wisata Qween Kelurahan Betungan Kota Bengkulu) peneliti memakai rumus product moment (r) sebagai berikut

$$r_{xy} = \frac{(N\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[(N\sum X^2) - (\sum X)^2][N\sum Y - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien kolerasi Product Moment
 $\sum X$ = jumlah skor variabel X
 $\sum Y$ = jumlah skor variabel Y
N = Jumlah responden

Uji Simultan (uji F)

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independent mempunyai pengaruh yang sama terhadap variabel dependent. Untuk membuktikannya kebenaran hipotesis digunakan uji distribusi F dengan cara membandingkan antara nilai Fhitung dengan Ftabel, apabila perhitungan Fhitung > Ftabel maka Ho ditolak sehingga dapat dikatakan bahwa variabel bebas dari regresi dapat menerangkan variabel terikat secara serentak. Sebaliknya jika Fhitung < Ftabel maka Ho diterima sehingga dapat dikatakan bahwa variabel bebas tidak menjelaskan variabel terikat

Koefisien Determinan

Selain melakukan pembuktian dengan uji F dan uji T, dalam uji regresi linier berganda ini dianalisis pula besarnya koefisien determinan R² digunakan untuk mengetahui sejauh mana sumbangan masing-masing variabel bebas. Semakin besar nilai determinasi maka semakin besar variasi sumbangan terhadap variabel berikutnya dalam menganalisis data penelitian, digunakan program komputer SPSS 22. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh fasilitas dan pelayanan karyawan terhadap kepuasan pengunjung (pada Taman Wisata Qween Kelurahan Betungan Kota Bengkulu) dilakukan perhitungan dengan menggunakan rumus Determinasi sebagai berikut :

$$D = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

D = Besarnya Persentase

r² = Koefisien korelasi Product Moment

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Taman Wisata Qween Berlokasi di Betungan, terletak di jalan Sulaimaniyah Kelurahan Betungan yang berjarak 500 meter dari gerbang tol Bengkulu - Taba Penanjung. Kawasan seluas 1,8 hektar itu merupakan rumah bagi sejumlah satwa, terutama unggas, reptil dan mamalia. Kandang besar dengan ukuran hampir 500 meter persegi menjadi kawasan tinggal bagi sejumlah burung, hewan pengerat dan kura kura. Di bagian lain juga terlihat landak, musang dan ular sanca. Tak ketinggalan berbagai kolam yang dihuni oleh beberapa jenis ikan. Kawasan wisata Qween ini merupakan jawaban akan keinginan masyarakat. Yakni lokasi wisata yang cocok untuk keluarga bersantai sembari bersantap dibawah pohon rindang atau saung sambil mengenal hewan. Tidak hanya itu saja taman wisata ini juga memiliki beragam permainan untuk anak, mulai dari rumah balon, komedi putar, kolam renang kids, wahana gazebo serta spot swafoto dengan konsep alami permainan balon, bola putar, ayunan, kolam renang, dan banyak lagi permainan lainnya.

Di sini pengunjung dapat langsung berinteraksi dengan berbagai jenis burung. Ada 56 jenis burung dan puluhan jenis ikan hias dalam aviary ini. Pengunjung tidak hanya mengenali jenis-jenis burung tetapi juga dapat berinteraksi langsung dengan memberikan makan. Di sini juga, pengunjung yang lagi berwisata dapat menikmati sajian kuliner lengkap yang tersedia diberbagai tenan makanan. Setiap pengunjung hanya dikenakan tiket masuk sebesar Rp 5 ribu. Jam operasional buka mulai pukul 8.00 WIB - 20.00 WIB.

Hasil Penelitian

Deskripsi Variabel Penelitian

Deskripsi hasil penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan pelayanan karyawan terhadap kepuasan pengunjung pada Taman Wisata Qween Kelurahan Betungan Kota Bengkulu. Sebelum membahas pembuktian hipotesis, secara deskriptif akan dijelaskan mengenai kondisi masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Statistik deskriptif berkaitan dengan pengumpulan dan peringkat data. Distribusi statistik deskriptif untuk masing-masing variabel berikut :

Tabel 2. Hasil Uji Deskripsi Variabel Penelitian

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Pengunjung	43,36	2,281	100
Fasilitas	42,53	2,780	100
Pelayanan Karyawan	42,66	2,771	100

Pada variabel kepuasan pengunjung menunjukkan nilai rata-rata sebesar 43,36 atau 43,36%. Maka selanjutnya nilai hitung dikolerasikan pada tabel 1 Skala penilaian, dan ternyata hasil hitung adalah 43,36 pada tabel 1 skala penilaian terletak pada skala 42,00-50,00 dengan kategori penilaian sangat baik. Dengan demikian maka hasil penilaian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung pada Taman Wisata Qween Kelurahan Betungan Kota Bengkulu sudah termasuk dalam kategori sangat baik atau puas

Berdasarkan tabel di atas, variabel fasilitas menunjukkan nilai rata-rata sebesar 42,53 atau 42,53%. Maka selanjutnya nilai hitung dikolerasikan pada tabel 1 Skala penilaian, dan ternyata hasil hitung adalah 42,53 pada tabel 1 skala penilaian terletak pada skala 42,00-50,00 dengan kategori penilaian sangat baik. Dengan demikian maka hasil penilaian ini menunjukkan bahwa fasilitas pada Taman Wisata Qween Kelurahan Betungan Kota Bengkulu sudah termasuk dalam kategori sangat baik.

Berdasarkan tabel di atas, variabel pelayanan karyawan menunjukkan nilai rata-rata sebesar 42,66 atau 42,66%. Maka selanjutnya nilai hitung dikolerasikan pada tabel 1 Skala penilaian, dan ternyata hasil hitung adalah 42,66 pada tabel 1 skala penilaian terletak pada skala 42,00-50,00 dengan kategori penilaian sangat baik. Dengan demikian maka hasil penilaian ini menunjukkan bahwa pelayanan karyawan pada Taman Wisata Qween Kelurahan Betungan Kota Bengkulu sudah termasuk dalam kategori sangat baik.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi memiliki distribusi data yang normal dengan melihat hasil berdasarkan Uji Kolmogorov-Smirnov Test dengan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 (Sig. > 0,05). sebaliknya jika sig < 0,05 maka residual berdistribusi tidak normal. Hasil uji normalitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,47576259
Most Extreme Differences	Absolute	,086
	Positive	,086
	Negative	-,062
Test Statistic		,086
Asymp. Sig. (2-tailed)		,068c

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa uji normalitas dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov Test hanya dengan melihat nilai Asymp. Sig. (2-tailed) pada output SPSS 22. Dapat terlihat bahwa data Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,068 > 0,05 (5%), sehingga dapat disimpulkan bahwa residual berdistribusi normal.

Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan dalam suatu model penelitian untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antar residual observasi t dengan residual observasi t-1. Hasil pengujian menggunakan Durbin Watson dari model regresi dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. Durbin Watson

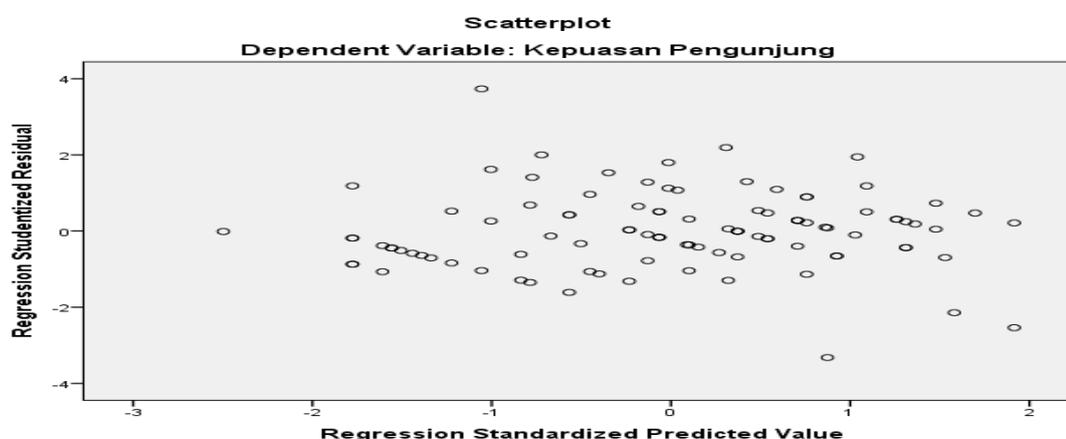
Nilai Durbin Watson	Tabel Durbin Watson		Keterangan
	dU	4-dU	
2,124	1,715	2,285	Tidak ada autokorelasi

Berdasarkan Tabel 4 diketahui bahwa nilai Durbin Watson yang diperoleh dari hasil regresi sebesar $dU < dw < 4-dU$ atau $1,715 < 2,124 < 2,285$ sehingga dapat diartikan bahwa tidak terdapat autokorelasi pada model regresi dan asumsi non autokorelasi telah terpenuhi.

Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas terjadi karena adanya perubahan situasi tidak tergambar dalam spesifikasi model regresi. Dalam pengujian ini menggunakan diagram pancar residual atau grafik pola peyebaran titik (scatterplot) seperti gambar berikut:

Gambar 1. Scatterplot



Dari grafik scatterplot pada gambar di atas, terlihat bahwa tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar secara acak di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi dalam penelitian ini.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah suatu penelitian dalam model regresi ditemukan adanya hubungan antar variabel bebas. Untuk mengetahui adanya multikolinieritas pada suatu penelitian digunakan Variance Inflation Faktor (VIF). Apabila nilai VIF < 10 maka persamaan regresi linier berganda tidak terjadi kasus multikolinieritas. Hasil pengujian multikolinieritas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficientsa							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	14,768	2,470		5,978	,000		
Fasilitas	,291	,080	,354	3,630	,000	,453	2,207
Pelayanan Karyawan	,380	,080	,462	4,736	,000	,453	2,207

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Berdasarkan Tabel di atas diketahui bahwa nilai VIF pada kedua variabel bebas (independen) kurang dari 10 sehingga dapat diartikan bahwa model regresi berganda bebas dari multikolinieritas, dengan demikian asumsi non multikolinieritas terpenuhi

Uji Regresi Linieritas Berganda

Analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS versi 22, yang dapat disajikan hasil olahan data dari persamaan regresi linear berganda sebagai berikut

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficientsa					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	14,768	2,470		5,978	,000
Fasilitas	,291	,080	,354	3,630	,000
Pelayanan Karyawan	,380	,080	,462	4,736	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Berdasarkan tabel hasil uji regresi linier berganda di atas, maka dapat dibuat persamaan regresi linier seperti berikut ini:

$$Y = 14,768 + 0,291X_1 + 0,380X_2$$

Konstanta (a). Nilai konstanta (a) sebesar 14,768 menunjukkan bahwa apabila variabel independen X1 (Fasilitas) dan X2 (pelayanan karyawan) bernilai nol maka kepuasan pengunjung sebesar 14,768 satuan.

Koefisien (b1) variabel fasilitas. Besarnya nilai koefisien regresi (b1) sebesar 0,291. Nilai b1 yang positif menunjukkan adanya hubungan antara variabel fasilitas (X1) dengan variabel kepuasan pengunjung (Y) yang searah. Jika fasilitas yang disediakan lengkap dan nyaman maka kepuasan pengunjung akan meningkat. Nilai koefisien regresi b1 sebesar 0,291 dapat diartikan bahwa jika fasilitas dinaikkan satu satuan maka kepuasan pengunjung naik sebesar 0,291 satuan.

Koefisien (b2) variabel Pelayanan karyawan. Besarnya nilai koefisien regresi (b2) sebesar 0,380. Nilai b2 yang positif menunjukkan adanya hubungan antara variabel pelayanan karyawan (X2) dengan variabel kepuasan pengunjung (Y) yang searah. Jika pelayanan karyawan baik maka kepuasan pengunjung akan meningkat. Nilai koefisien regresi b2 sebesar 0,380 dapat diartikan bahwa jika pelayanan karyawan dinaikkan satu satuan maka kepuasan pengunjung naik sebesar 0,380 satuan.

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji F dan uji t. Uji F dilakukan untuk membuktikan pengaruh secara serentak variabel bebas terhadap variabel terikat, sedangkan uji t digunakan untuk membuktikan pengaruh secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat.

Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengukur secara parsial seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dengan membandingkan nilai t-hitung dengan nilai t-tabel dalam tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Dengan kriteria pengambilan keputusan, yaitu:

Jika t-hitung < t-tabel pada $\alpha = 5\%$, maka H0 diterima

Jika t-hitung > t-tabel pada $\alpha = 5\%$, maka H1 diterima. Berikut tabel hasil uji t:

Tabel 7. Hasil Uji t

Coefficientsa					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	14,768	2,470		5,978	,000
Fasilitas	,291	,080	,354	3,630	,000
Pelayanan Karyawan	,380	,080	,462	4,736	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Dari hasil perhitungan nilai t-tabel, secara parsial melalui uji t diperoleh nilai t-hitung berdasarkan nilai koefisien yang dapat dilihat pada tabel di atas, yang menunjukkan bahwa:

Uji pengaruh variabel fasilitas (X1) terhadap kepuasan pengunjung. Dari hasil perhitungan ternyata hipotesis Ha1 diterima dan H0 ditolak karena nilai signifikansi yang diperoleh adalah $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa secara parsial variabel fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada taman wisata Qween Kelurahan Betungan Kota Bengkulu.

Uji pengaruh variabel pelayanan karyawan (X2) terhadap kepuasan pengunjung. Dari hasil perhitungan ternyata hipotesis Ha2 diterima dan H0 ditolak karena nilai signifikansi yang diperoleh adalah $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa secara parsial variabel pelayanan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada taman wisata Qween Kelurahan Betungan Kota Bengkulu.

Uji Simultan (Uji F)

Uji F menunjukkan apakah semua variabel independen mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Hasil uji F dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

Tabel 8. Hasil Uji F

ANOVAa					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	299,430	2	149,715	67,355	,000b
Residual	215,610	97	2,223		
Total	515,040	99			

Dari hasil pada distribusi nilai F-tabel, maka secara parsial melalui uji F diperoleh F-hitung berdasarkan nilai koefisien yang dapat dilihat pada tabel di atas menunjukkan bahwa tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Dari hasil perhitungan ternyata hipotesis H1 diterima dan H0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bebas fasilitas dan pelayanan karyawan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pengunjung wisata Qween Betungan.

Koefisien Determinasi

Tabel 8. Koefisien Determinasi

Model Summaryb				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,762a	,581	,573	1,491

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Karyawan, Fasilitas

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Dari tabel di atas diketahui besarnya kontribusi variabel fasilitas dan pelayanan karyawan dengan melihat koefisien korelasi (R) sebesar = 0,762 Hal ini berarti bahwa variabel fasilitas dan pelayanan karyawan menjelaskan perubahan pada variabel kepuasan konsumen sebesar 76,2% sedangkan sisanya yaitu 23,8% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model.

Pembahasan Hasil Penelitian

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung (Pada Taman Wisata Qween Kelurahan Betungan Kota Bengkulu)

Uji pengaruh variabel fasilitas (X1) terhadap kepuasan pengunjung. Dari hasil perhitungan ternyata hipotesis H1 diterima dan H0 ditolak karena nilai signifikansi yang diperoleh adalah $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa secara parsial variabel fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada taman wisata Qween Kelurahan Betungan Kota Bengkulu.

Fasilitas wisata merupakan faktor pendukung yang selalu siap dimanfaatkan oleh para wisatawan dan dapat menawarkan mutu dan harga yang sesuai dengan kebutuhan wisatawan selama berada dikawasan wisata. Sedangkan Menurut warpani, kebutuhan wisatawan tidak hanya menikmati keunikan dan keindahan alamnya akan tetapi juga memerlukan kelengkapan fasilitas wisata di daerah tujuan wisata agar memadai seperti akomodasi (tempat hiburan, hotel/penginapan, restoran atau tempat makan, dan toko cinderamata), dan lain-lain (mushola, tempat parkir, toilet).

Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi Kasus Pada Taman Wisata Qween Kelurahan Betungan Kota Bengkulu)

Uji pengaruh variabel pelayanan karyawan (X2) terhadap kepuasan pengunjung. Dari hasil perhitungan ternyata hipotesis H1 diterima dan H0 ditolak karena nilai signifikansi yang diperoleh adalah $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa secara parsial variabel pelayanan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada taman wisata Qween Kelurahan Betungan Kota Bengkulu.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara pelayanan karyawan dengan kepuasan pengunjung. Hasil ini membuktikan bahwa salah satu tindakan untuk memuaskan pengunjung adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada para pengunjung dengan sebaik – baiknya.

Penelitian ini mendukung teori yang dikemukakan oleh Tjiptono, kualitas pelayanan adalah upaya penyampaian jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Harapan konsumen merupakan keyakinan konsumen sebelum mencoba atau membeli suatu produk yang dijadikan acuan dalam menilai produk tersebut. Dengan adanya pelayanan karyawan dalam suatu wisata akan menciptakan kepuasan bagi pengunjung. Jika pengunjung merasa puas dengan jasa yang diterima, maka pengunjung juga akan membandingkan dengan pelayanan yang diberikan karyawan. Apabila pengunjung benar-benar merasa puas maka akan kembali datang bahkan merekomendasikan orang lain.

Fasilitas dan pelayanan karyawan merupakan satu elemen penting dalam memberikan kepuasan bagi pelanggan. Kualitas pelayanan karyawan sebagai sesuatu yang secara konsisten dapat memenuhi atau melampaui harapan pengunjung. Semakin tinggi kualitas pelayanan karyawan, maka semakin tinggi pula kepuasan pengunjung. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan pengunjung sesuai atau bahkan melampaui harapan pengunjung, maka pelayanan tersebut dianggap berkualitas dan memuaskan. Kesesuaian harapan pengunjung hanya dapat diukur setelah mereka berkunjung atau menikmati produk atau jasa tersebut. Sebagai pengelola perlu memperhatikan dan memperbaiki fasilitas dan pelayanan yang dimiliki agar pengunjung semakin puas dan kembali untuk berkunjung.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Fasilitas secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada taman wisata Qween Kelurahan Betungan Kota Bengkulu. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Pelayanan karyawan secara signifikan berpengaruh terhadap terhadap kepuasan pengunjung pada taman wisata Qween Kelurahan Betungan Kota Bengkulu. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Besar pengaruh Fasilitas dan pelayanan karyawan menjelaskan perubahan pada variabel kepuasan konsumen sebesar 76,2% sedangkan sisanya yaitu 23,8% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model

Saran

Pemilik wisata Qween Betungan untuk menambah fasilitas yang lebih banyak dan lebih baik agar pengunjung semakin puas dan kembali untuk berkunjung. Diharapkan karyawan wisata Qween Betungan dapat meningkatkan pelayanan dengan senyum dan sapa yang ramah dan sopan. Seperti menyambut dan memberi salam selamat datang kepada pengunjung, memberikan penjelasan umum tentang wisata Qween dan memperkenalkan serta mempersilahkan pengunjung untuk menikmati apa yang terdapat dalam wisata Qween, mengucapkan terimakasih atas kunjungannya serta harapan untuk dapat berkunjung kembali di lain kesempatan. Peneliti selanjutnya di harapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan lanjut dan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pembaca dan peneliti lainnya dalam mengembangkan variabel yang berbeda

DAFTAR PUSTAKA

- Aziz Syahban, 2017. <https://id.scribd.com/document/360003707/Faktor-Yang-Menentukan-Berkembangnya-Suatu-Objek-Wisata>
- Direktorat Jenderal Pariwisata, 2019. *Pengantar Pariwisata Indonesia, dalam Muljadi A.J.* Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Fandy, Tjiptono. 2001. *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan & Implikasi Manajerial.* Majalah Manajemen Usahawan Indonesia: Jakarta.
- Fandy, Tjiptono. 2008. *Strategi Pemasaran Edisi 3.* Andi Offset: Yogyakarta. Fandy, Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa.* Penerbit Andi: Yogyakarta.
- Kotler, Philip dan Keller. 2012. *Marketing Management*, 14th Edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Marsono, 2019. *Agro dan Desa Wisata* Yogyakarta : Gadjah Mada University Press

- Pranata, Panji Yudha. 2014. *Pengaruh Daya Tarik Wisata Terhadap Motivasi Wisatawan Domestik Untuk Berkunjung Ke Taman Wisata Tirta Alam Cibinong-Sagalaherang, Kabupaten Subang*. Bandung: Politeknik Negeri Bandung.
- Sangkaeng, Stela, (2015). *Pengaruh Citra, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Objek Wisata Terhadap Keputusan Konsumen Wisatawan di Objek Wisata Taman Laut Bunaken Sulawesi Utara*. Jurnal EMBA. Vol.3 No. 3 ISSN 230311.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Wijono, Djoko. 2014. *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. Jurnal MAKSIPRENEUR, Vol. II, No 2, Hal. 101- 112.
- Wibi Aditya Wijaya, "Pengaruh Lokasi dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen pada Qalbu Salim (QS) Futsal" Skripsi (Universitas Medan Area 2018)
- Yoeti. A (2019). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa