

**PENGARUH FASILITAS WISATA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG TAMAN HUTAN RAYA
IR. H. DJUANDA BANDUNG**

***(THE EFFECT OF TOURIST FACILITIES AND SERVICE QUALITY
ON THE SATISFACTION OF VISITORS
TO THE FOREST PARK Ir. H. DJUANDA BANDUNG)***

Mohamad Ridwan¹

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Yapari Bandung
Mridwaaaanmp088@gmail.com

Erie Hidayat Sukriadi²

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Yapari Bandung
Rie86.hidayat@gmail.com

ABSTRACT

This research is motivated by problems related to tourist facilities and service quality to the satisfaction of Tahura Visitors Ir. H. Juanda Bandung. So the purpose of this study is to find out whether there is an influence of tourist facilities on visitor satisfaction, service quality on visitor satisfaction, and how much influence tourist facilities and service quality have on visitor satisfaction at Tahura Bandung. The research method used is a quantitative research method with multiple linear regression analysis, while the data collection technique uses observation, questionnaires, as well as literature studies from various literatures both online and in books. The population of this study is the visitors of Tahura with a sample of 100 respondents using probability sampling method with random sampling technique. The results showed that the overall tourist facilities and service quality provided by Tahura Ir. H. Djuanda Bandung has not received a good response from respondents, the influence of tourist facilities and service quality on visitor satisfaction Tahura Ir. H. Juanda Bandung. Calculation results based on the coefficient of determination show that R^2 has a very strong relationship between indicators of tourist facilities, service quality and visitor satisfaction, which is 43.1% while 56.9% is influenced by other factors not examined in this study such as destination image, price, and physical evidence. Meanwhile, the results of the simultaneous test show that tourism facilities and service quality simultaneously (simultaneously) affect visitor satisfaction.

Keywords: *Tourism Facilities, Service Quality, Visitor Satisfaction.*

ABSTRAK

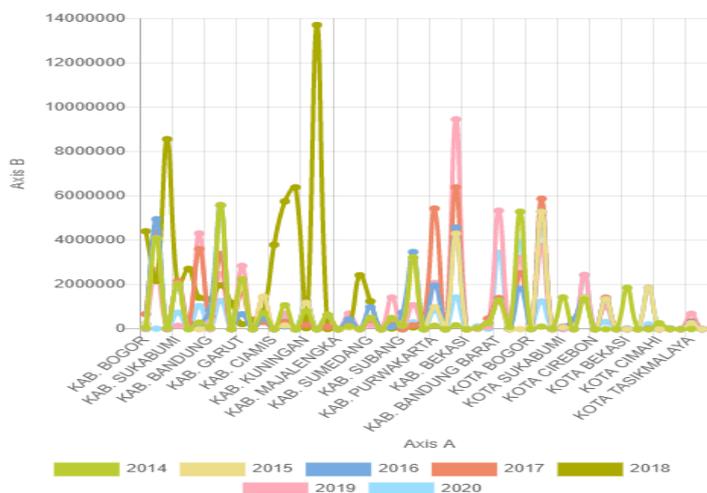
Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan terkait Fasilitas Wisata dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Tahura Ir. H. Djuanda Bandung. Sehingga tujuan dari penelitian ini adalah ingin mengetahui adakah pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung, dan

seberapa besar pengaruh fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Tahura Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda, adapun teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner, juga studi pustaka dari berbagai literatur baik online maupun buku. Populasi dari penelitian ini adalah para pengunjung Tahura dengan sample yang dilakukan terdapat 100 responden dengan menggunakan metode probability sampling dengan teknik random sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan fasilitas wisata dan kualitas pelayanan yang diberikan Tahura Ir. H. Djuanda Bandung belum mendapat respon yang baik dari responden, adanya pengaruh fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Tahura Ir. H. Djuanda Bandung. Hasil Perhitungan berdasarkan koefisien determinasi menunjukkan bahwa R^2 adanya pengaruh hubungan yang sangat kuat antara indikator fasilitas wisata, kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung yaitu sebesar 43,1% sedangkan 56,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti citra destinasi, harga dan physical evidence. Sementara hasil uji simultan diketahui bahwa fasilitas wisata dan kualitas pelayanan secara sama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

Kata Kunci: Fasilitas Wisata, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengunjung.

PENDAHULUAN

Pariwisata bukanlah kegiatan yang menghasilkan upah, sebaliknya dengan mengadakan perjalanan wisata, maka seseorang akan dikenakan biaya. Biaya tersebut sudah termasuk biaya konsumsi, biaya menginap, biaya transportasi, dan biaya lainnya. Biaya ini dikeluarkan sesuai dengan fasilitas yang digunakan wisatawan saat melakukan kunjungan wisatawan. Berdasarkan data dari Dinas Pariwisata dan Kebudayaan (2021) melalui Open Data Jabar terdapat beberapa jumlah pengunjung ke objek wisata berdasarkan wisatawan di Provinsi Jawa Barat dari tahun 2014 s.d 2020, yang dapat dilihat pada gambar 1 berikut:



Gambar 1
Data Kunjungan Wisata 2014-2020
 (Sumber: open data jabar)

Setiap daerah yang ada di Jawa Barat banyak wisatawan berkunjung, contoh tahun 2014 berjumlah < 14000000 atau > 13000000. Namun pada tahun-tahun selanjutnya terdapat penurunan yang cukup signifikan. Seperti halnya wisatawan pada Kota Cimahi yang < 2000000 pada tahun 2018. Meski demikian Jawa Barat merupakan salah satu wilayah destinasi yang terkenal dengan keindahan alamnya. Banyak tempat wisata di Jawa Barat menjadi incaran wisatawan. Seiring berkembangnya waktu dan juga ilmu pengetahuan banyak ditemukan wisata indah yang elok dan menawan namun juga terdapat daya tarik wisata budaya, kuliner, pantai serta tempat hiburan maupun tempat makan berkonsep unik. Kunjungan wisatawan ke Taman Hutan Raya (Tahura) Ir. Djuanda pada masa libur Natal dan Tahun Baru (Nataru) 2021 turun 50 persen dibanding periode yang sama tahun lalu. Kepala Tahura Djuanda, Lianda Lubis mengatakan, wisatawan yang berkunjung ke Tahura pada libur Bataru kemarin hanya sekitar 12.000 Lentara Jabar (2021). Salah satu daerah yang mulai mengembangkan dan melestarikan wilayahnya untuk menjadi daya tarik wisatawan adalah Bandung. Bandung merupakan kota yang terletak di Jawa Barat. Salah satu wisata alamnya yang terkenal yaitu Tahura Djuanda yang berada di wilayah Dago Pakar hingga wilayah Maribaya di Lembang. Tempat ini menjadikan lokasi program wisata alam Hutan Menyala pada malam hari. Hal tersebut yang menarik minat wisatawan untuk berkunjung. Tidak hanya itu banyak wisata yang bisa dinikmati pada keindahan alam Tahura Djuanda Istnaini (2021).

Menurut Undang-Undang Nomor 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan, destinasi wisata yang disebut Destinasi Pariwisata adalah wilayah geografis yang berada dalam satu atau lebih wilayah administratif di mana terdapat tempat wisata, fasilitas wisata, fasilitas umum, fasilitas pariwisata, aksesibilitas, dan masyarakat yang saling terkait serta melengkapi terwujudnya pariwisata.

Fasilitas wisata merupakan fasilitas pendukung yang dapat menciptakan rasa menyenangkan disertai dengan kemudahan dan pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam menikmati produk wisata yang ditawarkan. Ketika fasilitas wisata dapat memberikan kepuasan maksimal kepada pengunjung, maka akan menjadi dasar yang baik bagi mereka untuk melakukan kunjungan kembali di masa depan dan kesediaan mereka untuk menceritakan hal-hal positif kepada orang lain dengan kata lain penciptaan kesetiaan. Selain fasilitas wisata, kualitas pelayanan juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung.

Dalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian dengan mengambil objek penelitian di Taman Hutan Raya (Tahura) Ir. H. Djuanda, Kompleks Tahura, Jl. Ir. H. Juanda No.99, Ciburial, Kec. Cimendan, Kabupaten Bandung, Jawa Barat 40198. Tahura Djuanda memiliki banyak tempat menarik bagi wisatawan termasuk koleksi flora dan fauna, Gua Jepang dan Gua Belanda, Museum, Patahan Lembang, Dago Curug, Prasasti Thailand dan atraksi lainnya.

Berdasarkan hasil observasi, Tahura Djuanda sebagai destinasi wisata masih perlu adanya peningkatan beberapa sarana dan prasarana seperti tempat sampah rusak, jalan setapak yang tidak terawat, PKL tidak beraturan, warung pedagang yang belum dikelola dengan baik dan adanya kendaraan bermotor mengakibatkan pencemaran lingkungan, sampah plastik di sekitar air terjun belum ditindaklanjuti. Hal tersebut menyebabkan ketidaknyamanan bagi para pengunjung.

Berdasarkan observasi Tahura Djuanda merupakan tempat wisata yang masih memiliki masalah yang ditemui. Ditambah jalur yang terbelah sempit menimbulkan ketidaknyamanan untuk para pengunjung. Fasilitas yang belum dikelola secara maksimal yaitu kurangnya bagian lahan parkir yang tidak cukup menampung ribuan pengunjung. Hal tersebut membuat kemacetan yang ada terlebih jalanan yang terbelah sempit namun ramai dengan kendaraan. Tidak hanya itu penulis juga mengamati adanya masalah terhadap kualitas pelayanan yang dimana beberapa pekerja belum memiliki keahlian di bidangnya yang tidak sesuai indikator kualitas pelayanan yaitu kehandalan dan ketanggapan. Begitu juga dengan jumlah karyawan yang sedikit tidak sebanding dengan luasnya area Tahura Djuanda.

Konsumen yang berkunjung ke Tahura Djuanda belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan petugas Tahura Djuanda seperti kurangnya rasa empati, belum memberikan informasi-informasi yang seharusnya diinformasikan kepada pengunjung. Fasilitas wisata dan kualitas pelayanan merupakan faktor yang dapat mendukung terjadinya kepuasan pengunjung lebih baik yang ditandai dengan ingin berkunjung kembali pengunjung tersebut. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Fasilitas Wisata dan Kualitas Pelayanan merupakan faktor yang harus diperhatikan dengan baik untuk membentuk Kepuasan. Hal tersebut dapat dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan Clara Lintang Sistiyo Andari (2017) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi Kasus Pengunjung *The Sila’s Agrotourism Br. Batusesa*, Desa Candikuning, Kecamatan Baturiti, Kabupaten Tabanan, Provinsi Bali)”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung *The Sila’s Agrotourism Br. Batusesa*, Desa Candikuning, Kecamatan Baturiti, Kabupaten Tabanan, Provinsi Bali. Sedangkan Menurut Florentina Anna Triant Pertiwi (2018) yang berjudul “Pengaruh Harga, Fasilitas Wisata dan Atraksi Wisata Terhadap Kepuasan Konsumen Objek Wisata Konservasi (Studi pada Pengunjung Taman Safari Indonesia II Prigen, Pasuruan)”. Hasil penelitian tersebut bahwa harga, fasilitas wisata dan atraksi wisata secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen objek wisata konservasi.

Fasilitas Wisata

Menurut Yoeti dalam Rossadi dan Widayati (2018) fasilitas wisata adalah semua hal yang fungsinya memenuhi kebutuhan wisatawan yang tinggal untuk sementara waktu di daerah tujuan wisata yang di kunjunginya, dimana mereka dapat dengan santai menikmati dan berpartisipasi dalam kegiatan yang tersedia di daerah tujuan wisata tersebut. Adapun menurut Suwanto dalam Rossadi dan Widayanti (2018) menyatakan bahwa fasilitas wisata terdiri dari: 1) Akomodasi, 2) Restoran, 3) Usaha rekreasi, 4) Hiburan, 5) Transportasi, Souvenir shop, dan 7) Penyedia air dan sarana toilet.

Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan memiliki kontribusi yang signifikan dalam menciptakan diferensiasi, positioning, dan strategi untuk bersaing bagi setiap organisasi, baik dari segi manufaktur maupun penyedia jasa Tjiptono dan Chandra (2016). Menurut Kotler dan Keller (2016) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari beberapa elemen yaitu:

- 1) *Tangible*. Merupakan fasilitas perusahaan yang berwujud, dapat dirasakan, dilihat

- dan digunakan langsung dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Yang terdiri dari fasilitas fisik, peralatan dan peralatan yang tersedia dan penampilan karyawan.
- 2) *Reliability*. Merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan sebagainya.
 - 3) *Responsiveness*. Merupakan responsif memberikan layanan yang cepat atau tanggap dan disertai dengan pengiriman yang jelas dan mudah dipahami.
 - 4) *Assurance*. Merupakan jaminan dan kepastian yang diperoleh dari kesopanan karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan pelanggan.
 - 5) *Empathy*. Hal ini untuk memberikan perhatian yang tulus dan pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan khusus.

Kepuasan Pelanggan

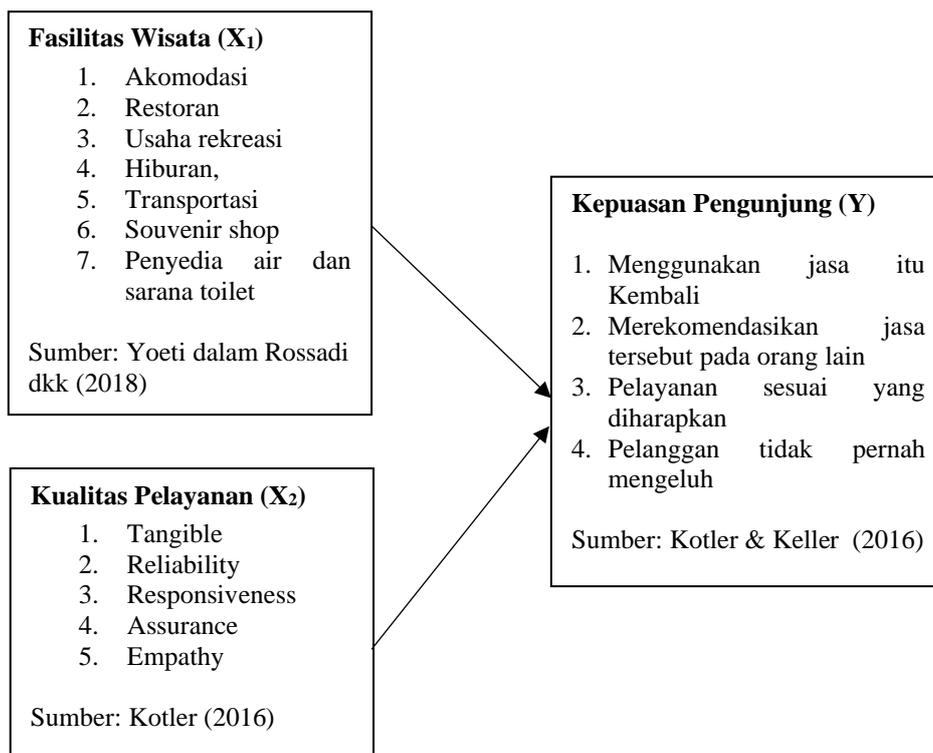
Fandy Tjiptono (2014) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respons konsumen terhadap evaluasi persepsi perbedaan antara harapan awal dan kinerja aktual produk seperti yang dirasakan setelah mengkonsumsi atau menggunakan produk. Persepsi utama bagi pelanggan adalah bahwa kepuasan fisik dan kualitas kepuasan konsumen adalah fokus yang signifikan untuk pembelian berulang, informasi dari mulut ke mulut yang positif dan loyalitas pelanggan, kepuasan konsumen akan mempengaruhi intensitas perilaku untuk membeli layanan dari penyedia layanan yang sama. Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kesesuaian rasa antara harapan pelanggan sebelum mengkonsumsi produk atau layanan dengan kinerja dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk atau layanan. Dimensi kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan sistem penyediaan pelayanan terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalisir waktu dan biaya serta mengoptimalkan dampak yang akan terjadi.

Menurut Kotler dan Keller (2016) indikator dari kepuasan pelanggan adalah:

- 1) *Menggunakan jasa itu Kembali*. Apabila pelanggan puas menggunakan jasa tersebut, maka pelanggan akan menggunakan jasa itu kembali karena pelanggan merasa puas akan jasa tersebut, puas dari segi pelayanan karyawan maupun lain sebagainya, jika pelanggan tidak puas akan jasa tersebut maka pelanggan tidak akan menggunakan jasa tersebut kembali dan akan pindah ke jasa lainnya.
- 2) *Merekomendasikan jasa tersebut pada orang lain*. Jika pelanggan puas maka pelanggan akan merekomendasikan layanan kepada orang lain seperti keluarga, teman, tetangga dan sebagainya. Jika pelanggan tidak puas maka pelanggan tidak akan menggunakan layanan lagi dan tidak merekomendasikannya kepada orang lain, bahkan pelanggan akan merekomendasikan layanan lain yang membuat pelanggan puas dengan layanan yang diberikan dan sebagainya.
- 3) *Pelayanan sesuai yang diharapkan*. Jika pelanggan puas dengan layanan yang diberikan maka layanan akan sesuai dengan apa yang diinginkan pelanggan, dan jika layanan tidak sesuai maka pelanggan akan merasa kecewa dengan layanan yang diberikan.

- 4) *Pelanggan tidak pernah mengeluh.* Jika pelanggan puas dengan layanan maka pelanggan tidak akan mengeluh seperti keluhan kepada penyedia layanan, dan jika pelanggan tidak puas dengan layanan yang diberikan maka pelanggan akan mengeluh kepada penyedia layanan karena ketidakpuasan yang diterima oleh pelanggan.

Konsumen yang merasa puas akan bertindak loyal, dengan demikian pengelola harus selalu memperhatikan dan memberikan pelayanan sehingga konsumen merasa puas. Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut pada gambar 1:



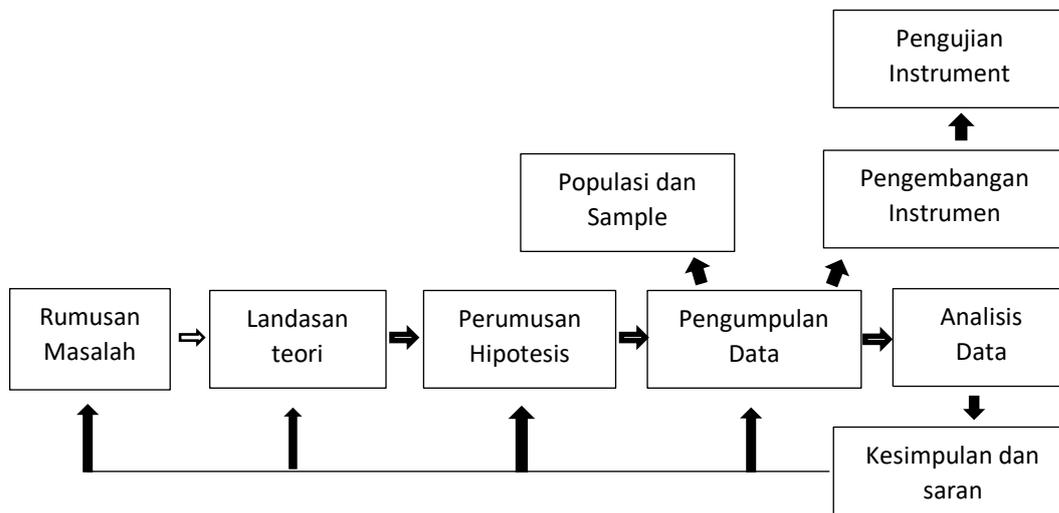
Gambar 1
Kerangka Pemikiran
 Sumber: Olahan Penulis 2022

METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan peneliti yaitu metode kuantitatif dan deskriptif dengan tipe penyelidikan kausalitas. Penelitian kuantitatif menurut Uma Sekaran & Roger Bougie (2016) adalah “*Quantitative data are data in the form of numbers as generally gathered through structured questions.*” Pernyataan tersebut menjelaskan “bahwa metode kuantitatif ialah data bentuk angka yang dikumpulkan melalui pertanyaan”. Menurut Uma Sekaran & Roger Bougie (2016) Penelitian deskriptif adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data yang menggambarkan karakteristik seseorang, peristiwa, atau situasi. Penelitian ini menggunakan tipe penyelidikan

kausalitas. Menurut studi kausalitas yang dilakukan oleh Uma Sekaran dan Roger Bougie (2016) adalah “*Causal studies test whether or not one variable causes another variable to change. In a causal study, the researcher is interested in delineating one or more factors that are causing a problem.*” Pernyataan tersebut menjelaskan bahwa “studi kausalitas digunakan untuk menguji apakah satu variabel menyebabkan variabel lain berubah”.

Berikut pada gambar 2 adalah desain penelitian yang peneliti lakukan.



Gambar 2
Desain penelitian
Sumber: Sugiyono (2019)

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *probability sampling* dengan teknik *random sampling*. Menurut Sugiyono (2019) *Simple Random Sampling* adalah pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Pada penelitian ini penulis mengambil maksimal 100 sampel pengunjung yang pernah mengunjungi Tahura Ir. H. Djuanda Bandung. Teknik Pengumpulan Data dilakukan adalah melalui kuesioner dan studi pustaka, juga menggunakan pengujian yang lainnya seperti:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas
 - a. Uji Validitas menurut Sugiyono (2019) mengatakan bahwa valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.
 - b. Uji Reliabilitas menurut Sugiyono (2019) menyatakan bahwa instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, agar menghasilkan data yang sama.
2. Uji Hipotesis

Untuk menguji hipotesis data yang diperoleh dianalisis dengan rumus uji F dan uji t dan uji F

 - a. Uji t

Uji t merupakan metode pengujian dalam statistik yang digunakan untuk menguji

besarnya pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.

b. Uji F

Uji F merupakan metode pengujian dalam statistik yang digunakan untuk menguji besarnya pengaruh semua variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

3. Operasional Variabel

Tabel 1
Operasional Variabel

No	Variabel	Indikator	Item	No Item	Skala
1.	Fasilitas Wisata (X ₁) adalah fasilitas wisata adalah semua hal yang fungsinya memenuhi kebutuhan wisatawan yang tinggal untuk sementara waktu di daerah tujuan wisata yang di kunjunginya, dimana mereka dapat dengan santai menikmati dan berpartisipasi dalam kegiatan yang tersedia di daerah tujuan wisata tersebut. Yoeti dalam Rossadi dkk, (2018).	Akomodasi (accommodation unit).	1. Tahura Djuanda menyediakan akomodasi seperti Hotel.	1	Ordinal
			2. Tahura Djuanda menyediakan akomodasi seperti Villa.	2	Ordinal
		Restoran, Bar dan Cafe.	1. Tahura Djuanda menyediakan restoran untuk para pengunjung.	3	Ordinal
			2. Tahura Djuanda menyediakan Cafe dan Bar untuk para pengunjung.	4	Ordinal
		Transportasi di sekitar tempat wisata.	1. Terdapat alat transportasi di sekitar Tahura Djuanda yang bisa digunakan oleh pengunjung.	5	Ordinal
			2. Angkot dan bus mudah ditemukan pengunjung di sekitar Tahura Djuanda	6	Ordinal
		Fasilitas Aktif.	1. Tahura Djuanda menyediakan spot foto menarik.	7	Ordinal
			2. Tahura Djuanda menyediakan tempat untuk duduk santai.	8	Ordinal
		Fasilitas lain (other facility).	1. Tahura Djuanda menyediakan toilet yang cukup untuk para pengunjung.	9	Ordinal
			2. Tahura Djuanda menyediakan mushola untuk para pengunjung.	10	Ordinal
			3. Tahura Djuanda menyediakan tempat parkir yang memadai untuk kendaraan pengunjung.	11	Ordinal

No	Variabel	Indikator	Item	No Item	Skala
		Toko Retail (Retail Outlets Shops).	1. Tahura menyediakan toko souvenir yang beragam.	12	Ordinal
			2. Tahura Djuanda menyediakan toko makanan ringan.	13	Ordinal
		lainnya (other services).	1. Tahura Djuanda menyediakan bagian informasi yang mudah ditemukan oleh pengunjung	14	Ordinal
			2. Tahura Djuanda menyediakan pos keamanan bagi pengunjung.	15	Ordinal
2.	Kualitas Pelayanan (X ₂) adalah alat ukur seberapa baiknya tingkat pelayanan yang diberikan suatu intensitas sesuai dengan apa yang menjadi harapan konsumen. Sumber : Kotler (2016)	1. Tangible (Berwujud).	1. Fasilitas utama yang disediakan Tahura Djuanda sudah cukup lengkap	16	Ordinal
			2. Tahura Djuanda menjaga penampilan karyawan.	17	Ordinal
		2. Reliability (Keandalan).	1. Jam operasional Tahura Djuanda sesuai yang ditetapkan	18	Ordinal
			2. Karyawan Tahura Djuanda melayani pengunjung dengan baik	19	Ordinal
		3. Responsiveness (Ketanggapan).	1. Karyawan merespon keluhan pengunjung dengan cepat.	20	Ordinal
			2. Karyawan memberikan informasi yang dibutuhkan pengunjung dengan jelas.	21	Ordinal
			3. Karyawan dapat membantu kebutuhan konsumen dengan cepat.	22	Ordinal
		4. Assurance (Jaminan).	1. Karyawan Tahura Djuanda memiliki keahlian yang cukup untuk melakukan pertolongan pertama terhadap kecelakaan yang terjadi.	23	Ordinal
			2. Karyawan Tahura Djuanda dapat berkomunikasi dengan baik	24	Ordinal
			3. Tahura Djuanda memberikan jaminan keamanan dan	25	Ordinal

No	Variabel	Indikator	Item	No Item	Skala
			kenyamanan bagi pengunjung		
		5. Empathy (Empati)	1. Karyawan Tahura Djuanda selalu berusaha menciptakan hubungan yang baik dengan pengunjung.	26	Ordinal
			2. Karyawan Tahura Djuanda memiliki keahlian di bidangnya.	27	Ordinal
			3. Karyawan Tahura Djuanda memahami apa yang menjadi keinginan & kebutuhan pengunjung.	28	Ordinal
3.	Kepuasan Pengunjung (Y) adalah sejauh mana suatu tingkatan produk dipersepsikan sesuai dengan harapan pembeli Kotler & Keller, (2016)	Menggunakan jasa itu kembali.	1. Menjadikan Tahura Djuanda sebagai tujuan untuk berekreasi kembali karena merasa puas.	29	Ordinal
			2. Menjadikan Tahura Djuanda sebagai pilihan wisata utama.	30	Ordinal
		Merekomendasikan jasa tersebut kepada orang lain	1. Merekomendasikan Tahura Djuanda kepada orang terdekat.	31	Ordinal
			2. Memberikan informasi yang positif mengenai Tahura Djuanda.	32	Ordinal
		Pelayanan sesuai yang diharapkan.	1. Memberikan pelayanan prima terhadap pengunjung.	33	Ordinal
			2. Tahura Djuanda telah memenuhi ekspektasi pengunjung.	34	Ordinal
		Pelanggan tidak pernah mengeluh	1. Merasa puas terhadap fasilitas yang terdapat di Tahura Djuanda .	35	Ordinal
			2. Tidak pernah melakukan komplain terhadap pelayanan Tahura Djuanda	36	Ordinal

Sumber: Olahan penulis 2022

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui adanya pengaruh antar variabel X yaitu (fasilitas wisata dan kualitas pelayanan) terhadap Variabel Y (kepuasan pelanggan). Hasil yang didapatkan menggunakan SPSS, maka diperoleh tabel

dan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

Tabel 2
Tabel Persamaan Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a		
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
Model		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	1.534		1 (Constant)
	TotalX1	.341	.055	.533
	TotalX2	.176	.066	.235

a. Dependent Variable: total y

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Berdasarkan perhitungan diketahui nilai konstanta (α) = 1,534, Fasilitas Wisata (b_1) = 0,341, Kualitas Pelayanan (b_2) = 0,176. Maka dapat dituliskan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 1,534 + 0,341X_1 + 0,176X_2$$

Dari persamaan diatas diketahui arti dari persamaan tersebut, sebagai berikut:

- $\alpha = 1,534$: Konstanta sebesar 1,534 artinya jika variabel Fasilitas Wisata (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2) bernilai 0, maka Kepuasan Pengunjung akan mendapat nilai kontribusi sebesar 1,534.
- $b_1 = 0,341$: Nilai koefisien regresi variabel Fasilitas Wisata bernilai positif, yaitu 0,341. Artinya bahwa setiap peningkatan Fasilitas Wisata sebesar 1 satuan dan variabel lainnya konstan, maka kepuasan pengunjung akan meningkat sebesar 0,341.
- $b_2 = 0,176$: Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan bernilai positif, yaitu 0,176. Artinya bahwa setiap peningkatan Kualitas Pelayanan sebesar 1 satuan dan variabel lainnya konstan, maka kepuasan pengunjung akan meningkat sebesar 0,176.

Uji Secara Parsial (Uji t)

Terdapat pengaruh dari Fasilitas Wisata secara parsial terhadap Kepuasan Pengunjung pada Tahura Ir. H. Djuanda Bandung.

Tabel 3
Tabel Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

		Coefficients ^a										
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics		
		B	Error Std.	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	1.534	3.073		.499	.619						
	TotalX1	.341	.050	.533	6.810	.000	.619	.550	.496		.866	1.155
	TotalX2	.176	.059	.235	3.000	.003	.430	.279	.219		.866	1.155

a. Dependent Variable: TotalY

Berdasarkan perhitungan diatas dapat dilihat bahwa:

- 1) Variabel Fasilitas Wisata (X₁) memiliki nilai t_{hitung} (6,810) > t_{tabel} (1,982) dan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh signifikan dari Fasilitas Wisata (X₁) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y).
- 2) Variabel Kualitas Pelayanan (X₂) memiliki nilai t_{hitung} (3,000) > t_{tabel} (1,982) dan tingkat signifikansi 0,003 < 0,05, hal tersebut menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan dari Kualitas Pelayanan (X₂) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y).

Uji Secara Simultan (Uji F)

Uji F dalam penelitian ini menggunakan ANOVA. Hasilnya adalah terdapat pengaruh dari fasilitas wisata dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pengunjung Tahura Ir. H. Djuanda Bandung, berdasarkan hasil perhitungan sebagai berikut:

Tabel 4
Tabel Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1013.824	2	506.912	40.598	.000 ^b
	Residual	1336.030	107	12.486		
	Total	2349.855	109			

a. Dependent Variable: TotalY
b. Predictors: (Constant), TotalX2, TotalX1

Pada perhitungan di atas dapat dilihat tingkat signifikansi 0,000. Sehingga tingkat signifikansinya 0,000 < 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa fasilitas wisata dan

kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung Tahura Ir. H. Djuanda Bandung.

Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) bertujuan untuk menguji seberapa besar kontribusi atau kemampuan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2) pada penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 5
Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.657 ^a	.431	.421	3.53359	1.513
a. Predictors: (Constant), TotalX2, TotalX1					
b. Dependent Variable: TotalY					

Data di atas menunjukkan nilai *R square* (R^2) adalah 0,431. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen yaitu fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengunjung adalah sebesar 43,1% sedangkan 56,9% dipengaruhi oleh faktor lain.

Fasilitas Wisata dan Kualitas Pelayanan secara bersama – sama atau simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung Tahura Ir. H. Djuanda. Hal ini dapat dilihat dari uji F, yaitu $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($40,598 > 3,08$) dan tingkat signifikansinya $0,000 < 0,05$. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ratnawati (2020) yang berjudul Pengaruh Fasilitas Wisata dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Wisata Karangresik Tasikmalaya dimana hasilnya signifikan. Sedangkan besarnya pengaruh Fasilitas Wisata dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pengunjung dapat dilihat dari hasil perhitungan koefisien determinasi (R^2), yaitu sebesar 43,1% sedangkan sisanya 56,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti citra destinasi, harga, physical evidence dan lain sebagainya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan mengenai pengaruh fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Tahura Ir. H. Djuanda Bandung, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

Fasilitas Wisata secara parsial terdapat pengaruh signifikan dari terhadap Kepuasan Pengunjung. Begitu juga dengan Kualitas Pelayanan menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan dari terhadap Kepuasan Pengunjung. Sedangkan Pengaruh Fasilitas Wisata dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pengunjung yaitu sebesar 43,1% sedangkan sisanya 56,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti citra destinasi, harga, physical evidence dan lain sebagainya.

Adapun saran yang ingin penulis sampaikan untuk pengelola Tahura adalah mohon sekiranya fasilitas-fasilitas wisata yang sudah rusak untuk diperbaiki dan juga untuk kualitas pelayanan SDM nya dapat ditingkatnya salah satu caranya yaitu dengan adanya pelatihan-pelatihan. Juga untuk penelitian selanjutnya supaya dicari tahu variabel-variabel mana lagi yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung selain fasilitas wisata dan kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andari, C. L. S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi Kasus Pengunjung *The Sila's Agrotourism*). Universitas Sanata Dharma.
- Dinas Pariwisata dan Kebudayaan. (2021). Open data Jabar. Jumlah Pengunjung ke Objek Wisata Berdasarkan Jenis Wisatawan dan Kabupaten/Kota di Jawa Barat (jabarprov.go.id)
- Itsaini, F. M. (2021). *kompas.com*. Retrieved from travel.kompas.com: <https://travel.kompas.com/read/2021/12/20/111847027/hutan-menyala-wisata-malam-di-tahura-djuanda-bandung-yang-penuh-warna?page=all>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management. USA: Pearson Education Limited*.
- Pertiwi, Florentina Anna, T. (2018). Pengaruh Harga, Fasilitas Wisata dan Atraksi Wisata Terhadap Kepuasan Konsumen Objek Wisata Konservasi (Studi pada Pengunjung Taman Safari Indonesia II Prigen, Pasuruan). Skripsi pada Universitas As Sanata Dharma Yogyakarta.
- Ratnawati & Aulia. P (2022). Pengaruh fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Tahura Djuanda Bandung Tasikmalaya. Telkom University Bandung.
- Rossadi, L. N., & Widayati, E. (2018). Pengaruh aksesibilitas, amenitas, dan atraksi wisata terhadap minat kunjungan wisatawan ke Wahana Air Balong Waterpark Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta. *Journal of Tourism and Economic*, 1(2).
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). Research methods for business: A skill building approach. john wiley & sons
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&d*. Bandung: Cv. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014), Pemasaran Jasa, Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service Quality and Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang RI nomor 10 tahun 2009 tentang Kepariwisataaan.