

PENGARUH SARANA DAN PRASARANA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI TAMAN HUTAN RAYA IR. H. DJUANDA (*Effect Of Facilities And Infrastructure On Tourist Satisfaction In Ir. H. Djuanda Grand Forest Park*)

Rieke Sri Rizki Asti Karini ✉¹, Rivaldo Rahman Nugraha²

^{1,2} Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata - Yapari

✉ Penulis korespondensi: rsrak17@yahoo.com

ABSTRACT

Ir. H. Djuanda Dago Grand Forest Park is one of the tourist destinations in Bandung. This research is motivated by the importance of the quality of facilities and infrastructure in supporting the comfort and satisfaction of tourists at natural tourism destinations. This area is one of the favorite tourist attractions in Bandung City with great natural potential, yet it still faces challenges related to maintenance and facility development. The purpose of this study is to determine the extent of the influence of facilities and infrastructure on tourist satisfaction. The method used is quantitative, with data collected through questionnaires distributed to 100 respondents. The variables studied include facilities, infrastructure, and tourist satisfaction, measured using a 1–5 Likert scale. The data obtained from the questionnaires were processed using SPSS Statistics 30 software. The results show that both partially and simultaneously, facilities and infrastructure have a positive and significant influence on tourist satisfaction. The conclusion of this study is that improving the quality and availability of facilities and infrastructure can significantly enhance tourist satisfaction. These findings provide useful recommendations for management to improve the quality of nature-based tourism services at Tahura Ir. H. Djuanda.

Keywords: *Facilities, Infrastructure, Tourist Satisfaction, Ir. H. Djuanda Dago Grand Forest Park*

ABSTRAK

Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda Dago merupakan salah satu tempat wisata di Bandung. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas sarana dan prasarana dalam menunjang kenyamanan dan kepuasan wisatawan di destinasi wisata alam. Kawasan ini merupakan salah satu tujuan wisata favorit di Kota Bandung yang memiliki potensi alam, namun masih menghadapi tantangan terkait pemeliharaan dan pengembangan fasilitas. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sarana dan prasarana terhadap kepuasan wisatawan. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang dibagikan kepada 100 responden. Variabel yang diteliti meliputi sarana, prasarana dan kepuasan wisatawan, dengan skala Likert 1–5. Data yang diperoleh dari kuesioner yang telah dibagikan kemudian diolah menggunakan *software* SPSS *Statistic* 30. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah peningkatan kualitas dan ketersediaan sarana serta prasarana dapat meningkatkan kepuasan wisatawan secara signifikan. Temuan ini dapat menjadi rekomendasi bagi pengelola untuk meningkatkan kualitas layanan pariwisata berbasis alam di kawasan Tahura Ir. H. Djuanda.

Kata Kunci: Sarana, Prasarana, Kepuasan Wisatawan, Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda Dago

PENDAHULUAN

Banyaknya kegiatan wisata merupakan kebutuhan manusia, menjadikan sektor ini berkembang pesat, sehingga Pemerintah mau tidak mau harus mengembangkan sektor ini. Karena tidak dapat dipungkiri bahwa pariwisata merupakan sektor yang dapat dijadikan sumber devisa negara yang diandalkan memberikan pemasukan devisa lebih besar di dunia. Hal ini sejalan pernyataan Cooper et al. (2008), bahwa sektor pariwisata merupakan salah satu sektor yang memberikan kontribusi signifikan terhadap pendapatan negara, baik dalam bentuk devisa maupun penciptaan lapangan kerja. Organisasi Pariwisata Dunia (UNWTO, 2024) menyatakan bahwa pariwisata adalah mesin pertumbuhan ekonomi global yang menyumbangkan 10% dari PDB dunia. Indonesia memiliki potensi baik alam, budaya, maupun ekonomi mengembangkan usaha pariwisata sebagai salah satu sektor penghasil devisa dengan pariwisata atau mengusahakan objek dan daya tarik wisata, sarana pariwisata dan usaha lain yang terkait.

Jawa Barat merupakan salah satu destinasi yang banyak dikunjungi wisatawan lokal maupun wisata mancanegara. Salah satu daerahnya adalah Kota Bandung dengan letak geografis yang memiliki banyak keindahan alamnya berupa pegunungan, dataran tinggi serta kekayaan alam lainnya. Berikut kunjungan wisatawan ke Kota Bandung:

Tabel 1
Data Jumlah Kunjungan Wisatawan Kota Bandung 2024

1	Wisatawan Mancanegara	38.570
2	Wisatawan Domestik	7.713.937
Jumlah		7.752.507

Sumber: Badan Pusat Statistik (Diolah Kembali) (2026)

Kota Bandung merupakan ibukota Provinsi Jawa Barat yang terkenal sebagai tempat destinasi alternatif wisatawan dalam menghabiskan waktu berliburnya, yang didominasi wisata alam karena letak geografisnya memberikan keindahan alam memukau dan memiliki hutan kota potensi wisata yaitu Taman Hutan Raya Ir. Djuanda. Berada di kawasan Dago Pakar sampai Maribaya, Desa Ciburial, Kecamatan Cimendan. Berikut tabel kunjungan wisatawan ke Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda:

Tabel 2
Kunjungan Wisatawan ke Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda Tahun 2020-2024

Tahun	Wisatawan
2020	162.444
2021	199.077
2022	338.413
2023	389.094
2024	507.501

Sumber: Dinas Balai Pengelolaan Kehutanan Tahura Djuanda (2026)

Berdasarkan tabel 2 terlihat bahwa data kunjungan pengunjung di Tahura Ir. H. Djuanda mengalami kenaikan dari tahun 2020-2024. Terkenal dengan keindahan

alamnya, serta sarana dan prasarana yang disediakan dalam memfasilitasi pengunjung menikmati keindahan alam. Meskipun telah dilakukan upaya pengembangan sarana dan prasarana di Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda, masih terdapat berbagai masalah yang dihadapi. Salah satunya kepuasan wisatawan, yang menjadi salah satu indikator penting mengevaluasi kualitas layanan dan fasilitas yang disediakan destinasi wisata.. Berikut ulasan wisatawan mengenai Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda:



Gambar 1
Ulasan Wisatawan
Sumber: *Google Review* (2026)

Di penelitian awal, penulis melakukan observasi ke 10 orang pengunjung. Didapat bahwa mereka kurang puas saat berkunjung ke Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda. Dari gambar di atas terlihat masalah keterbatasan aksesibilitas, kurangnya fasilitas pendukung seperti tempat istirahat, toilet bersih dan memadai, serta kurangnya informasi tentang atraksi dan rute wisata. Selain itu, kualitas sarana dan prasarana kurang memadai dapat mempengaruhi persepsi pengunjung terhadap pengalaman wisata mereka. Karena salah satu akomodasi yang dibutuhkan wisatawan menikmati atraksi wisata yang ada disana. Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda dilengkapi dengan berbagai fasilitas, termasuk *trekking trail*, tempat piknik, area konservasi, dan tempat wisata air terjun. Terdapat kios yang menjual makanan dan minuman ringan. Pengunjung bisa menyewa tenda berkemah di area yang telah disediakan. Namun sarana dan prasarana memadai belum tentu menjamin kepuasan wisatawan. Dalam kurun waktu akan mengalami kerusakan dan menyebabkan wisatawan mengeluh karena sarana dan prasarana kurang terawat baik, kurang memadai, serta masih kurang untuk memuaskan keinginan wisatawan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik memilih judul “Pengaruh Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Wisatawan di Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda” dengan rumusan masalah (1) Bagaimana sarana di Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda?, (2) Bagaimana prasarana di Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda?, (3) Bagaimana kepuasan wisatawan di Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda? dan (4) Seberapa besar

pengaruh sarana dan prasarana terhadap kepuasan wisatawan di Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda?

Tinjauan Pustaka

a. Sarana

Pengertian sarana menurut Mulyasa, E. (2021) bahwa, “Sarana merupakan segala bentuk alat bantu atau fasilitas yang digunakan untuk mendukung proses, baik dalam pendidikan, pelayanan, maupun kegiatan lainnya”. Pernyataan lain menurut Soekanto, Soerjono (2020) bahwa “Sarana adalah segala sesuatu yang digunakan untuk menunjang tercapainya suatu tujuan, khususnya dalam pelayanan kepada masyarakat”. Spillane, James J. (2020), menyatakan pengertian sarana wisata bahwa “Sarana wisata adalah komponen yang memfasilitasi kegiatan wisatawan dalam bentuk fisik maupun jasa, termasuk akomodasi, restoran, transportasi, dan fasilitas umum lainnya. Sedangkan menurut Nasution, S. (2019) bahwa “Sarana adalah alat atau fasilitas yang bersifat langsung digunakan dalam kegiatan tertentu untuk mencapai tujuan tertentu”. Sehingga dapat disimpulkan, bahwa pengertian sarana adalah fasilitas kerja atau segala peralatan yang disediakan perusahaan untuk memudahkan dan juga melancarkan pekerjaan untuk mencapai apa yang diharapkan perusahaan.

Menurut Spillane, James J. (2020), sarana yang dimaksud adalah :

- a. Fasilitas akomodasi, seperti : hotel, penginapan, vila, *homestay*, losmen, hingga *resort*.
- b. Fasilitas Makan dan Minum, seperti : restoran, kafe, warung makan, *food court*, dan tempat kuliner lainnya
- c. Transportasi. Digunakan wisatawan untuk mencapai dan menjelajahi destinasi wisata, seperti mobil sewa, bus wisata, kereta, pesawat, hingga transportasi lokal seperti becak atau perahu.
- d. Fasilitas Hiburan dan Rekreasi, seperti: wahana permainan, pusat hiburan, taman rekreasi, pertunjukan seni budaya, karaoke, bioskop, klub malam, hingga destinasi wisata berbasis alam atau budaya.
- e. Layanan Informasi dan Komunikasi, seperti: pusat informasi wisata, peta destinasi, papan petunjuk, layanan internet (Wi-Fi), dan sarana komunikasi seperti telepon umum, serta layanan digital. ”

Menurut Lothar A.Kreck dalam Yoeti (2023), sarana kepariwisataan terbagi

- a. Sarana pokok kepariwisataan, adalah perusahaan atau fasilitas yang keberadaannya sangat bergantung pada arus wisatawan yang datang. Kelangsungan hidup sarana ini ditentukan oleh volume wisatawan, termasuk ke dalam ini adalah : *travel agent* dan *tour operator*, perusahaan-perusahaan angkutan wisata, hotel dan jenis akomodasi lainnya, bar dan restoran, serta rumah makan lainnya, objek wisata, dan atraksi wisata lainnya.
- b. Sarana pelengkap kepariwisataan, yaitu perusahaan-perusahaan atau tempat tempat yang menyediakan fasilitas rekreasi yang berfungsi untuk memperpanjang lama tinggal wisatawan di destinasi. Termasuk ke dalam ini adalah sarana olahraga, daerah perburuan, berlayar, berselancar, serta fasilitas ketangkasan, dan *amusement* lainnya.
- c. Sarana penunjang kepariwisataan, yaitu perusahaan yang menunjang sarana pelengkap dan sarana pokok dan berfungsi tidak hanya membuat wisatawan lebih lama tinggal pada suatu daerah tujuan wisata, tetapi fungsi yang lebih

penting adalah mendorong wisatawan untuk berlama-lama dan mengeluarkan lebih banyak uang di destinasi wisata yang dikunjungi, sehingga berdampak positif terhadap perekonomian lokal. Termasuk ke dalam ini adalah pusat perbelanjaan, layanan perbankan dan ATM, fasilitas kesehatan dan keamanan, sarana komunikasi dan layanan lainnya yang menunjang kenyamanan wisatawan.

b. Prasarana

Pengertian Prasarana menurut Kotler & Keller (2022) bahwa, “Prasarana wisata adalah fasilitas fisik yang mendukung aktivitas pariwisata agar berjalan lancar dan memberikan kenyamanan bagi wisatawan, seperti jalan, transportasi, tempat parkir, dan fasilitas umum lainnya”. Pernyataan lain menurut Saragih & Simanjuntak (2021), bahwa “Prasarana wisata merupakan segala bentuk fasilitas pendukung yang berupa infrastruktur dan layanan dasar yang menunjang kunjungan wisata, misalnya akses jalan, penginapan, fasilitas sanitasi, serta sarana transportasi. Pernyataan yang sama dinyatakan Suprihanto (2020) bahwa “Keseluruhan infrastruktur dan fasilitas yang secara langsung mempengaruhi pengalaman wisatawan, baik sebelum, selama, maupun setelah berkunjung ke destinasi”. Sedangkan menurut Wibowo & Handayani (2020) bahwa “Prasarana wisata adalah sarana fisik yang tersedia untuk mendukung kegiatan pariwisata, meliputi jalan, bandara, pelabuhan, tempat parkir, dan fasilitas pendukung lainnya yang berfungsi meningkatkan kenyamanan dan keamanan wisatawan”. Dari beberapa definisi di atas maka prasarana adalah fasilitas fisik dan infrastruktur pendukung yang disediakan untuk menunjang kelancaran, kenyamanan, dan keamanan aktivitas pariwisata. Adapun Prasarana kepariwisataan menurut Suprihanto (2020) antara lain:

- a. Infrastruktur Jalan dan Transportasi
- b. Fasilitas akomodasi harus memenuhi standar kenyamanan agar wisatawan bisa beristirahat dengan baik selama kunjungan.
- c. Komunikasi, seperti jaringan telekomunikasi, akses internet, serta layanan informasi yang memudahkan wisatawan mendapatkan informasi tentang destinasi dan kebutuhan lainnya
- d. Fasilitas Pendukung Lainnya, seperti tempat istirahat (*rest area*), toilet umum, area parkir, layanan darurat (misalnya klinik kesehatan atau pos keamanan), dan fasilitas penunjang lain yang membantu kebutuhan dasar wisatawan.

Menurut Nugroho & Hadi (2022), prasarana kepariwisataan terbagi atas :

- a. Transportasi (jalan, akses kendaraan umum/privat)
- b. Fasilitas akomodasi (penginapan, hotel, *homestay*)
- c. Fasilitas umum (toilet, tempat sampah, area duduk)
- d. Jaringan informasi digital (akses internet, informasi destinasi)
- e. Pengelolaan lingkungan (kebersihan, pengelolaan limbah)

c. Kepuasan Wisatawan

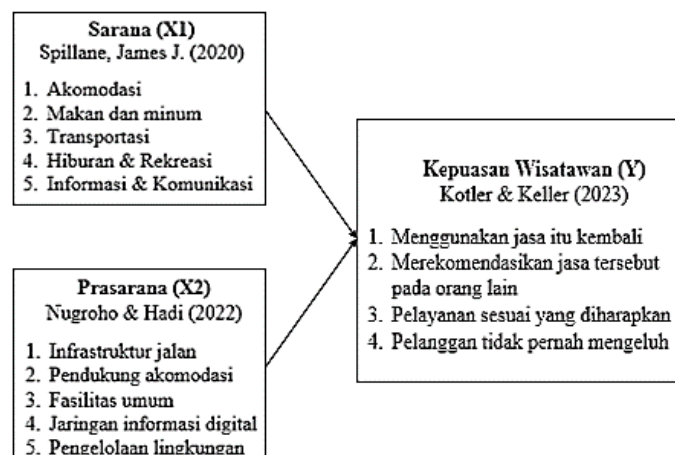
Pengertian kepuasan wisatawan menurut Kotler dan Keller (2016) adalah “Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau ekspektasinya terhadap suatu produk atau layanan dengan kinerja nyata yang diterima.”. Menurut Rafiqi et al. (2023) bahwa, “Kepuasan wisatawan adalah persepsi subjektif wisatawan terhadap kualitas dan nilai dari pengalaman wisata yang mereka terima”. Sedangkan menurut Kusumah (2024) bahwa, “Kepuasan wisatawan adalah evaluasi

emosional atas pengalaman yang mereka rasakan selama berkunjung ke destinasi wisata”. Hal senada dinyatakan Suprpto dan Sofyan (2020) bahwa kepuasan wisatawan adalah “Persepsi positif yang terbentuk dari pengalaman wisata yang memenuhi atau melebihi harapan.” Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan wisatawan merupakan perasaan atau evaluasi subjektif wisatawan yang timbul sebagai hasil dari perbandingan antara harapan atau ekspektasi mereka dengan pengalaman nyata yang diterima selama berkunjung ke suatu destinasi wisata. Kepuasan ini mencakup aspek emosional dan penilaian terhadap kualitas serta nilai pengalaman wisata secara keseluruhan.

Menurut Kotler dan Keller (2023) indikator kepuasan wisatawan adalah:

1. Penggunaan Jasa Secara Berulang. Wisatawan yang merasa puas dengan pengalaman layanan cenderung akan menggunakan jasa wisata tersebut kembali. Kepuasan ini muncul dari pelayanan yang baik, fasilitas yang memadai, dan pengalaman keseluruhan yang memenuhi harapan. Sebaliknya, jika wisatawan merasa tidak puas, mereka tidak akan kembali dan akan mencari alternatif lain.
2. Rekomendasi kepada Orang Lain. Wisatawan yang puas akan merekomendasikan destinasi atau layanan wisata kepada keluarga, teman, atau kenalan mereka. Rekomendasi ini merupakan indikator kuat dari kepuasan karena merepresentasikan loyalitas dan pengakuan atas kualitas layanan. Ketidakpuasan akan membuat wisatawan enggan merekomendasikan dan bahkan menyebarkan pengalaman negatif.
3. Pelayanan Sesuai Harapan. Kepuasan wisatawan juga terlihat dari kesesuaian layanan dengan apa yang mereka harapkan. Jika layanan memenuhi atau melampaui ekspektasi, wisatawan merasa puas. Namun, jika layanan jauh dari harapan, wisatawan akan merasa kecewa.
4. Tidak Ada Keluhan dari Pelanggan. Wisatawan yang puas biasanya tidak mengajukan keluhan terkait pelayanan atau fasilitas yang mereka terima. Sebaliknya, ketidakpuasan seringkali menimbulkan keluhan yang disampaikan kepada penyedia jasa sebagai bentuk protes atau permintaan perbaikan.

Kerangka Pemikiran



Gambar 2
Paradigma Penelitian

METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan deskriptif kuantitatif dengan analisis regresi linear berganda dimana variabel independennya adalah sarana dan prasarana, sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan wisatawan.

Sumber Data

Data Primer

Diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan kuesioner yang diisi secara langsung oleh wisatawan yang berkunjung ke Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda.

Data Sekunder

Diperoleh dan dicatat dari pihak lain seperti jurnal, website, dan data kunjungan wisatawan ke Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda.

Populasi Dan Sampel Penelitian

Populasi Penelitian

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wisatawan yang berkunjung ke Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda tahun 2024 yaitu 507.501 orang.

Sampel Penelitian

Berdasarkan dari populasi yang ada, maka penulis melakukan penarikan sampel pada penelitian ini dengan populasi wisatawan yang berkunjung ke Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda tahun 2024 yaitu 507.501 orang dan menggunakan teknik sampel *Convenience Sampling* dengan tingkat margin eror 10%. Menurut Tjiptono (2001 : 89), *convenience sampling* atau *Accidental Sampling* adalah prosedur sampling yang memilih sampel dari orang atau unit yang paling mudah dijumpai atau diakses. Penelitian ini menggunakan metode *Convenience Sampling* atau *Accidental Sampling* karena memberikan kemudahan dalam pelaksanaan di lapangan, efisien dalam hal waktu dan biaya, serta sesuai dengan kondisi dinamis jumlah pengunjung di Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda dengan jumlah sampel 100 orang.

Teknik Pengumpulan Data

Di antaranya: (1) Observasi ke Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda, (2) Wawancara kepada wisatawan dan pengelola Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda, (3) penyampaian Kuesioner kepada 100 wisatawan Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda yang menjadi sampel penelitian ini dan (4) Data Sekunder

Rancangan Analisis Data

Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2017: 147), "Pengertian Analisis deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas" dengan menggunakan Skala Likert. Dalam penyajian datanya, menggunakan tabel, grafik, diagram, dan sebagainya. *Data yang didapatkan dari kuesioner yang memiliki 5 pilihan jawaban*, kemudian disusun berdasarkan kriteria penilaian untuk setiap item pertanyaan berdasarkan presentase. Kemudian jika telah terdapat hasilnya data intervalnya, maka data tersebut dimasukan ke dalam garis kontinum

Analisis Verifikatif

Menurut Sugiono (2017) bahwa penelitian yang dilakukan terhadap populasi atau sampel tertentu dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan. Analisis data ini akan dilakukan setelah data responden terkumpul, kegiatan analisis verifikatif dalam penelitian ini pun memiliki tahap lain yaitu menyusun data berupa seleksi data yang ditujukan memeriksa kelengkapan identitas responden, kelengkapan data dan isian data yang sesuai dengan tujuan penelitian, tabulasi data yang terdiri dari pemberian skor pada setiap item, penjumlahan skor setiap item, penyusunan rangking pada setiap item, penyusunan rangking skor pada setiap dimensi dari variabel penelitian, menganalisis data seperti proses pengolahan data dengan menggunakan rumus-rumus statistik dan penerjemahan data agar memperoleh suatu kesimpulan.

Uji Instrumen

Uji Validitas

Adalah derajat ketetapan instrumen (alat ukur) maksudnya apakah instrumen yang digunakan betul-betul tepat untuk apa yang akan diukur (Zainal Arifin, 2011). Sugiyono, (2017), dengan menggunakan Teknik Korelasi *Product Moment*. Untuk menentukan instrument valid atau tidak maka digunakan ketentuan Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka instrument dinyatakan valid dan Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrument dinyatakan tidak valid.

Uji Reliabilitas

Adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang menjadi indikator dari variabel. Sebuah kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban responden terhadap pernyataan yaitu konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. (Sugiyono, 2017) menyatakan Reliabilitas tinggi ditunjukkan dengan nilai 1.00, reliabilitas yang dianggap sudah cukup memuaskan atau tinggi adalah $\geq 0,70$.

Uji Prasyarat Analisis

1. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018), “uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data residual dalam model regresi menyebar secara normal. Hal ini penting karena salah satu asumsi klasik dalam regresi linier adalah bahwa data residual harus berdistribusi normal.

2. Uji heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2021), “uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Ketidaksamaan varians residual, atau heteroskedastisitas, dapat menyebabkan estimasi parameter menjadi tidak efisien dan uji statistik menjadi tidak valid.”

3. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2021), “uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan korelasi antar variabel independen.

Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Iba & Wardhana (2023) “Regresi linear berganda adalah metode statistik yang digunakan untuk mempelajari hubungan antara satu variabel terikat (variabel dependen) dengan dua atau lebih variabel bebas (variabel independen) yang mempengaruhinya.

Analisa Koefisien Determinasi

Berguna untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi atau R Square digunakan ketika jumlah variabel independen hanya 1 variabel, namun apabila menggunakan 2 variabel independen atau lebih, bisa menggunakan Adjusted R Square untuk mengetahui besaran pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen

Uji Simultan

Menunjukkan semua variabel bebas dimasukkan dalam model yang memiliki pengaruh secara bersama terhadap variabel terikat (Ghozali, 2018). Pada uji simultan, uji statistik yang digunakan adalah uji f dari Sugiyono (2017:184)

Uji Parsial

Menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen dengan menganggap variabel independen lainnya konstan. Kriteria penerimaan hipotesisnya adalah menggunakan uji t

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian Deskriptif

Gambaran Sarana di Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda

Tabel 3. Dimensi Akomodasi

No	Pernyataan Variabel (X ₁)	Alternatif Jawaban					Jumlah	Total Skor	Skor ideal
		5	4	3	2	1			
	Akomodasi								
1.	Akomodasi di Tahura memadai.	59	31	10	0	0	100	449	500
		59%	31%	10%	0%	0%	100%	44,90%	
2.	Tempat ibadah tersedia dan layak pakai	56	33	10	1	0	100	444	500
		56%	33%	10%	1%	0%	100%	44,40%	
3.	Tersedia fasilitas untuk pengunjung berkebutuhan khusus.	46	44	8	1	1	100	433	500
		46%	44%	8%	1%	1%	100%	43,30%	
Jumlah Total Skor								1.326	

Tabel di atas menjelaskan tanggapan responden mengenai dimensi Akomodasi, jumlah total skor 1.326 (132,60%) dengan persentase skor 88,40%, sehingga dalam garis kontinum tergolong Sangat Puas.

Tabel 4
Dimensi Makan & Minum

No	Pernyataan Variabel (X ₁)	Alternatif Jawaban					Jumlah	Total Skor	Skor ideal
		5	4	3	2	1			
	Makan & Minum								
1.	Tersedia pilihan tempat makan yang layak	54	40	6	0	0	100	448	500
		54%	40%	6%	0%	0%	100%	44,80%	
Jumlah Total Skor								448	

Manajemen dan Pariwisata

ISSN 2829-5692 (Print), ISSN 2964-3961 (Electronic)

Volume 4 Nomor 2, Oktober 2025

Tabel di atas menjelaskan tanggapan responden mengenai dimensi Makan & Minum, jumlah total skor 448 (44,80%) dengan persentase skor 89,60%, sehingga dalam garis kontinum tergolong Sangat Puas.

Tabel 5
Dimensi Transportasi

No	Pernyataan Variabel (X ₁)	Alternatif Jawaban					Jumlah	Total Skor	Skor ideal
		5	4	3	2	1			
	Transportasi								
1.	Akses transportasi ke Tahura mudah dijangkau.	57	37	6	0	0	100	451	500
		57%	37%	6%	0%	0%	100%	45,10%	
Jumlah Total Skor								451	

Tabel di atas menjelaskan tanggapan responden mengenai dimensi Transportasi, jumlah total skor 451 (45,10%) dengan persentase skor 90,2%, sehingga dalam garis kontinum tergolong Sangat Puas.

Tabel 6
Dimensi Hiburan & Rekreasi

No	Pernyataan Variabel (X ₁)	Alternatif Jawaban					Jumlah	Total Skor	Skor ideal
		5	4	3	2	1			
	Hiburan & Rekreasi								
1.	Sarana hiburan yang tersedia menarik.	58	40	2	0	0	100	456	500
		58%	40%	2%	0%	0%	100%	45,60%	
Jumlah Total Skor								456	

Tabel di atas menjelaskan tanggapan responden mengenai dimensi Hiburan & Rekreasi, jumlah total skor 456 (45,60%) dengan persentase skor 91,2%, sehingga dalam garis kontinum tergolong Sangat Puas.

Tabel 7
Dimensi Informasi & Komunikasi

No	Pernyataan Variabel (X ₁)	Alternatif Jawaban					Jumlah	Total Skor	Skor ideal
		5	4	3	2	1			
	Informasi & Komunikasi								
1.	Informasi wisata dapat diakses dengan mudah di lokasi.	64	34	2	0	0	100	462	500
		64%	34%	2%	0%	0%	100%	46,20%	
2.	Petugas wisata memberikan	64	34	2	0	0	100	462	500
		64%	34%	2%	0%	0%	100%	46,20%	

Manajemen dan Pariwisata

ISSN 2829-5692 (Print), ISSN 2964-3961 (Electronic)

Volume 4 Nomor 2, Oktober 2025

No	Pernyataan Variabel (X ₁)	Alternatif Jawaban					Jumlah	Total Skor	Skor ideal
		5	4	3	2	1			
	informasi dengan baik								
3.	Sarana edukasi seperti pusat informasi tersedia dan aktif.	52	36	12	0	0	100	440	500
		52%	36%	12%	0%	0%	100%	44,00%	
4.	Tersedia peta lokasi atau denah di titik-titik strategis.	60	38	2	0	0	100	458	500
		60%	38%	2%	0%	0%	100%	45,80%	
Jumlah Total Skor								1.822	

Tabel di atas menjelaskan tanggapan responden mengenai dimensi Informasi & Komunikasi, jumlah total skor 1.822 (182,20%) dengan persentase skor 91,1%, sehingga dalam garis kontinum tergolong Sangat Puas.

Tabel 8
Rekapitulasi Sarana

No	Variabel (X ₁)	Jumlah Item	Total Skor	Skor Ideal	Persentase
1.	Akomodasi	3	1.326	1500	88,4%
2.	Makan & Minum	1	448	500	89,6%
3.	Transportasi	1	451	500	90,2%
4.	Hiburan & Rekreasi	1	456	500	91,2%
5.	Informasi & Komunikasi	4	1.822	2000	91,1%
Jumlah Total Skor		10	4.503	5.000	90,06%

Tabel di atas menjelaskan tanggapan responden mengenai Variabel Sarana dimana jumlah presentase terendah terletak pada dimensi Akomodasi 88,4% dan tertinggi terletak pada dimensi Hiburan & Rekreasi sebesar 91,2%, sehingga dalam garis kontinum tergolong Sangat Puas.

Gambaran Prasarana di Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda

Tabel 9
Dimensi Infrastruktur Jalan

No	Pernyataan Variabel (X ₂)	Alternatif Jawaban					Jumlah	Total Skor	Skor ideal
		5	4	3	2	1			
	Infrastruktur Jalan	5	4	3	2	1			
1.	Jalan di dalam kawasan wisata dalam kondisi baik.	53	42	5	0	0	100	448	500
		53%	32%	5%	0%	0%	100%	44,80%	
2.	Area parkir luas dan tertata.	66	30	4	0	0	100	466	500
		66%	30%	4%	0%	0%	100%	46,60%	

Manajemen dan Pariwisata

ISSN 2829-5692 (Print), ISSN 2964-3961 (Electronic)

Volume 4 Nomor 2, Oktober 2025

No	Pernyataan Variabel (X ₂)	Alternatif Jawaban					Jumlah	Total Skor	Skor ideal
		5	4	3	2	1			
3.	Jalur pedestrian (jalan kaki) aman dan nyaman.	71	26	3	0	0	100	468	500
		71%	26%	3%	0%	0%	100%	46,80%	
Jumlah Total Skor								1.382	

Tabel di atas menjelaskan tanggapan responden mengenai dimensi Infrastruktur Jalan, jumlah total skor 1.382 (138,20%), dengan•persentase skor 92,1%, sehingga dalam garis kontinum tergolong Sangat Puas.

Tabel 10
Dimensi Pendukung Akomodasi

No	Pernyataan Variabel (X ₂)	Alternatif Jawaban					Jumlah	Total Skor	Skor ideal
		5	4	3	2	1			
Pendukung Akomodasi		5	4	3	2	1			
1.	Tempat istirahat memadai dan bersih.	66	29	5	0	0	100	461	500
		66%	29%	5%	0%	0%	100%	46,10%	
2.	Toilet umum dalam kondisi bersih dan berfungsi baik.	67	24	9	0	0	100	458	500
		67%	24%	9%	0%	0%	100%	45,80%	
Jumlah Total Skor								919	

Tabel di atas menjelaskan tanggapan responden mengenai dimensi Pendukung Akomodasi, jumlah total skor 919 (91,90%), dengan•persentase skor 91,9%, sehingga dalam garis kontinum tergolong Sangat Puas.

Tabel 11
Dimensi Fasilitas Umum

No	Pernyataan Variabel (X ₂)	Alternatif Jawaban					Jumlah	Total Skor	Skor ideal
		5	4	3	2	1			
Pendukung Fasilitas Umum		5	4	3	2	1			
1.	Fasilitas keamanan seperti CCTV atau petugas tersedia.	54	36	10	0	0	100	444	500
		54%	36%	10%	0%	0%	100%	44,40%	
2.	Fasilitas evakuasi bencana terlihat dan terjangkau.	69	25	5	0	0	100	460	500
		69%	25%	5%	0%	0%	100%	45,80%	
Jumlah Total Skor								904	

Tabel di atas menjelaskan tanggapan responden mengenai dimensi Fasilitas Umum, jumlah total skor d 904 (90,40%), dengan•persentase skor 90,4%, sehingga dalam garis kontinum tergolong Sangat Puas.

Manajemen dan Pariwisata

ISSN 2829-5692 (Print), ISSN 2964-3961 (Electronic)
Volume 4 Nomor 2, Oktober 2025

Tabel 12
Dimensi Jaringan Informasi

No	Pernyataan Variabel (X ₂)	Alternatif Jawaban					Jumlah	Total Skor	Skor ideal
		5	4	3	2	1			
	Jaringan Informasi								
1.	Terdapat papan petunjuk arah yang cukup.	62	36	2	0	0	100	460	500
		62%	36%	2%	0%	0%	100%	46,00%	
Jumlah Total Skor								460	

Tabel di atas menjelaskan tanggapan responden mengenai dimensi Jaringan Informasi, jumlah total skor 460 (46,00%), dengan persentase skor 92%, sehingga dalam garis kontinum tergolong Sangat Puas.

Tabel 13
Dimensi Pengelolaan Lingkungan

No	Pernyataan Variabel (X ₂)	Alternatif Jawaban					Jumlah	Total Skor	Skor ideal
		5	4	3	2	1			
	Pengelolaan Lingkungan								
1.	Lingkungan wisata bersih dan tertata rapi.	61	33	6	0	0	100	455	500
		61%	33%	6%	0%	0%	100%	45,50%	
2.	Tersedia fasilitas tempat sampah yang memadai.	66	31	2	1	0	100	462	500
		66%	31%	2%	1%	0%	100%	46,20%	
Jumlah Total Skor								917	

Tabel di atas menjelaskan tanggapan responden mengenai dimensi Pengelolaan Lingkungan, jumlah total skor 917 (91,70%) dengan persentase skor 91,7%, sehingga dalam garis kontinum tergolong Sangat Puas.

Tabel 14
Rekapitulasi Prasarana

No	Variabel (X ₂)	Jumlah Item	Total Skor	Skor Ideal	Persentase
1.	Infrastruktur Jalan	3	1.382	1500	92,1%
2.	Pendukung Akomodasi	2	919	1000	91,9%
3.	Fasilitas Umum	2	904	1000	90,4%
4.	Jaringan Informasi	1	460	500	92%
5.	Pengelolaan Lingkungan	2	917	1000	91,7%
Jumlah Total Skor		10	4.582	5.000	91,64%

Tabel di atas menjelaskan tanggapan responden mengenai Variabel Prasarana dimana jumlah presentase terendah terletak pada dimensi Fasilitas Umum 90,4% dan tertinggi

Manajemen dan Pariwisata

ISSN 2829-5692 (Print), ISSN 2964-3961 (Electronic)

Volume 4 Nomor 2, Oktober 2025

terletak pada dimensi Infrastruktur Jalan 92,1%. Jumlah Skor 91,64%, sehingga dalam garis kontinum tergolong Sangat Puas.

Gambaran Kepuasan Wisatawan di Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda

Tabel 15
Dimensi Menggunakan Jasa Itu Kembali

No	Pernyataan Variabel (Y)	Alternatif Jawaban					Jumlah	Total Skor	Skor ideal
		5	4	3	2	1			
	Menggunakan jasa itu kembali								
1.	Saya ingin kembali berkunjung ke Tahura.	64	31	5	0	0	100	320,124,15	500
		64%	31%	5%	0%	0%	100%	45,90%	
Jumlah Total Skor							459		

Tabel di atas menjelaskan tanggapan responden mengenai dimensi Menggunakan jasa, jumlah total skor 459 (45,90%), dengan persentase skor 91,8%, sehingga dalam garis kontinum tergolong Sangat Puas.

Tabel 16
Dimensi Merekomendasikan

No	Pernyataan Variabel (Y)	Alternatif Jawaban					Jumlah	Total Skor	Skor ideal
		5	4	3	2	1			
	Merekomendasikan								
1.	Saya akan merekomendasikan Tahura kepada orang lain.	59	37	4	0	0	100	455	500
		59%	37%	4%	0%	0%	100%	45,50%	
Jumlah Total Skor							455		

Tabel di atas menjelaskan tanggapan responden mengenai dimensi Merekomendasikan jumlah total skor 455 (45,50%), dengan persentase skor 91%, sehingga dalam garis kontinum tergolong Sangat Puas.

Tabel 17
Dimensi Pelayanan Sesuai Yang Diharapkan

No	Pernyataan Variabel (Y)	Alternatif Jawaban					Jumlah	Total Skor	Skor ideal
		5	4	3	2	1			
	Pelayanan sesuai yang diharapkan								
1.	Pelayanan yang saya terima sesuai dengan harapan.	62	31	7	0	0	100	455	500
		62%	31%	7%	0%	0%	100%	45,50%	
2.	Harga tiket masuk sebanding dengan	70	25	5	0	0	100	465	500
		70%	25%	5%	0%	0%	100%	46,50%	

Manajemen dan Pariwisata

ISSN 2829-5692 (Print), ISSN 2964-3961 (Electronic)
Volume 4 Nomor 2, Oktober 2025

No	Pernyataan Variabel (Y)	Alternatif Jawaban					Jumlah	Total Skor	Skor ideal
	fasilitas yang diperoleh.								
Jumlah Total Skor								920	

Tabel di atas menjelaskan tanggapan responden mengenai dimensi Pelayanan, jumlah total skor 920 (92,00%) dengan persentase skor 92%, sehingga dalam garis kontinum tergolong Sangat Puas.

Tabel 18
Dimensi Pelanggan Tidak Mengeluh

No	Pernyataan Variabel (Y)	Alternatif Jawaban					Jumlah	Total Skor	Skor ideal
	Pelanggan tidak mengeluh	5	4	3	2	1			
1.	Saya puas dengan fasilitas yang tersedia di Tahura.	67	27	6	0	0	100	461	500
		67%	27%	6%	0%	0%	100%	46,10%	
2.	Saya merasa pengalaman berkunjung ke Tahura menyenangkan.	68	29	3	0	0	100	465	500
		68%	29%	3%	0%	0%	100%	46,50%	
Jumlah Total Skor								926	

Tabel di atas menjelaskan tanggapan responden mengenai dimensi Pelanggan, jumlah total skor 926 (92,60%), dengan persentase skor 92,6%, sehingga dalam garis kontinum tergolong Sangat Puas.

Tabel 19
Rekapitulasi Kepuasan Wisatawan

No	Variabel (Y)	Jumlah Item	Total Skor	Skor Ideal	Persentase
1.	Menggunakan Jasa Itu Kembali	1	459	500	91,8%
2.	Merekomendasikan	1	455	500	91%
3.	Pelayanan Sesuai Yang Diharapkan	2	920	1000	92%
4.	Pelanggan Tidak Mengeluh	2	926	1000	92,6%
Jumlah Total Skor		10	2.760	3.000	92%

Tabel di atas menjelaskan tanggapan responden mengenai Variabel Kepuasan Wisatawan dimana jumlah presentase terendah terletak pada dimensi Merekomendasikan 91%. dan tertinggi terletak pada dimensi Pelanggan Tidak Mengeluh 92,6%. Jumlah Skor 2.760 (92%), sehingga dalam garis kontinum tergolong Sangat Puas.

Berikut ringkasan tabel hasil uji statistik deskriptif program SPSS 30.0:

Tabel 20
Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	100	34	50	45,03	4,125
X2	100	37	50	45,82	3,650
Y	100	18	30	27,60	2,659
Valid N (listwise)	100				

Secara umum persepsi responden terhadap variabel Sarana, Prasarana, dan Kepuasan Wisatawan berada pada kategori tinggi. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata (*mean*) dari masing-masing variabel yang cenderung mendekati nilai maksimum.

Variabel Sarana (X₁)

Variabel Sarana (X₁) memiliki rata-rata sebesar 45,03 dari total skor maksimum 50. Nilai ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian yang cukup baik terhadap ketersediaan dan kualitas sarana yang ada di Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda. Nilai *standard deviation* sebesar 4,125 menunjukkan adanya variasi penilaian antar responden, namun tetap dalam kategori penyebaran yang sedang.

Variabel Prasarana (X₂)

Rerata 45,82 dengan simpangan baku 3,650. Rata-rata > dibandingkan variabel sarana, secara umum responden merasa lebih puas terhadap kondisi prasarana yang tersedia, seperti jalan setapak, tempat parkir, dan fasilitas penunjang lainnya. *Standard deviation* < variabel sarana menunjukkan penilaian antar responden cenderung mirip / konsisten.

Variabel Kepuasan Wisatawan (Y)

Rerata 27,60 dari skor maksimum 30, bahwa kepuasan wisatawan terhadap kunjungan sangat tinggi. *Standard deviation* 2,659 menunjukkan sebagian besar responden memberikan penilaian cukup konsisten terhadap kepuasan.

Hasil Verifikatif

Uji Instrumen

Uji Validitas

Menunjukkan terdapat seluruh instrument penelitian bernilai $R_{hitung} > 0,196$ sehingga instrumen dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian.

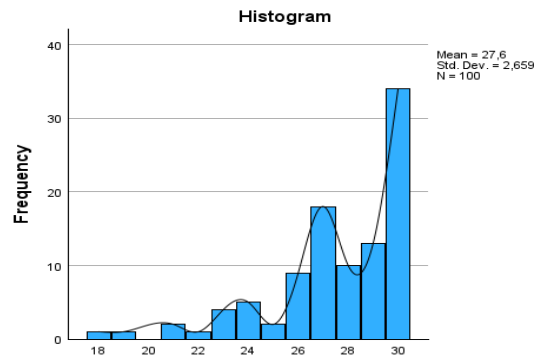
Uji Reliabilitas

Menunjukkan pernyataan kuesioner tiap variabel yang diteliti $> 0,700$. sehingga kuesioner pada variabel andal untuk mengukur variabelnya

Uji Prasyarat/ Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Pada uji normalitas ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:



Gambar 3
Histogram

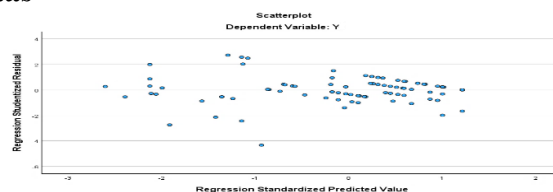
Tabel 21
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,06009290
Most Extreme Differences	Absolute	,075
	Positive	,062
	Negative	-,075
Test Statistic		,075
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		,200 ^d
a. Test distribution is Normal. b. Calculated from data. c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Data diolah dengan SPSS 30.0 (2026)

Diperoleh nilai Sig. 0,200 > 0,05, sehingga data tersebut berdistribusi normal.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 6 Scatterplot
Sumber Olahan Penulis (2026)

Tabel 22
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a						
	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,534	,939		1,634	,106
	X1	-,033	,026	-,194	-1,258	,212
	X2	,017	,029	,091	,591	,556
a. Dependent Variable: Abs_RES						

Berdasarkan Tabel 22 diketahui pada variabel sarana diperoleh nilai signifikansi 0,212. > 0,05. Sedangkan pada variabel prasarana diperoleh nilai signifikansi 0,556. > 0,05. Sehingga, berdasarkan uji Glejser bisa dinyatakan pada model regresi tersebut tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Sehingga layak digunakan memprediksi variabel dependen yaitu kepuasan wisatawan, berdasarkan masukan dari variabel independen yakni sarana dan prasarana.

Uji Multikolinieritas

Tabel 23
Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a								
	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,135	1,555		1,373	,173		
	X1	,129	,043	,230	3,004	,003	,472	2,120
	X2	,430	,048	,691	9,044	<,001	,472	2,120
a. Dependent Variable: Y								

Variabel independen (sarana dan prasarana) diperoleh nilai tolerance 0,472. > 0,10. Sedangkan untuk VIF 2,120. , 10. Maka, bisa dinyatakan dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas antara variabel independen dan model regresi.

Regresi Linear Berganda

Tabel 24
Regresi Linier Berganda

Coefficients^a						
	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,135	1,555		1,373	,173
	X1	,129	,043	,230	3,004	,003
	X2	,430	,048	,691	9,044	<,001
a. Dependent Variable: Y						

Berdasarkan Tabel 24 diperoleh nilai konstanta 2,135. Pada variabel sarana diperoleh nilai koefisien regresi 0,129. Sedangkan pada variabel prasarana diperoleh nilai koefisien regresi 0,430. Sehingga persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 2,135 + 0,129 X_1 + 0,430 X_2$$

Dari model persamaan regresi linier berganda tersebut, maka diperoleh penjelasan berikut ini:

- a. Nilai konstanta 2,135 jika variabel Sarana (X_1) dan Prasarana (X_2) dianggap konstan atau tidak mengalami perubahan (bernilai nol), maka tingkat Kepuasan Wisatawan 2,135. Nilai ini menunjukkan adanya pengaruh positif awal terhadap kepuasan meskipun sarana dan prasarana belum ditingkatkan.
- b. Nilai β_1 0,129 jika variabel Sarana mengalami kenaikan 1 satuan, maka mengakibatkan kenaikan tingkat Kepuasan Wisatawan 0,129 dengan asumsi variabel Prasarana tetap. Karena signifikansi $0,003 < 0,05$, disimpulkan bahwa pengaruh X_1 terhadap Y signifikan statistik dan berpengaruh positif.
- c. Nilai β_2 0,430 jika variabel Prasarana mengalami kenaikan 1 satuan, maka mengakibatkan kenaikan pada tingkat Kepuasan Wisatawan 0,430 dengan asumsi variabel Sarana tetap. Karena signifikansi $< 0,001 < 0,05$, maka pengaruh X_2 terhadap Y signifikan secara statistik dan berpengaruh positif.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 25. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,872 ^a	,761	,755	1,072
a. Predictors: (Constant), X2, X1				
b. Dependent Variable: Y				

Nilai *R Square* (R^2) 0,761 menunjukkan 76,1% variabel Kepuasan Wisatawan dapat dijelaskan variabel Sarana dan Prasarana secara bersama-sama. Sisanya 23,9% dijelaskan faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian. Nilai *Adjusted R Square* 0,755 mengindikasikan penyesuaian terhadap jumlah variabel independen yang digunakan. Kontribusi X_1 dan X_2 terhadap Kepuasan Wisatawan tergolong tinggi. Nilai R 0,872 menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara variabel Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Wisatawan, dengan kategori sangat kuat.

Uji Hipotesis

Uji T (Parsial)

Tabel 26
Hasil Analisis Uji T (Parsial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,135	1,555		1,373	,173

Manajemen dan Pariwisata

ISSN 2829-5692 (Print), ISSN 2964-3961 (Electronic)

Volume 4 Nomor 2, Oktober 2025

	X1	,129	,043	,230	3,004	,003
	X2	,430	,048	,691	9,044	<,001
a. Dependent Variable: Y						

1. Variabel Sarana memiliki koefisien regresi 0,129 dengan t-hitung 3,004 dan sig 0,03. Karena $\text{sig} < 0,05$ ($0,03 < 0,05$), maka disimpulkan variabel Sarana berpengaruh signifikan parsial terhadap Kepuasan Wisatawan. Artinya semakin baik sarana yang tersedia, maka tingkat kepuasan wisatawan meningkat.
2. Variabel Prasarana memiliki koefisien regresi 0,430 dengan t-hitung 9,044 dan sig 0,01. Karena nilai $\text{sig} < 0,01$ ($0,01 < 0,05$), maka disimpulkan variabel Prasarana berpengaruh sig parsial terhadap Kepuasan Wisatawan. Artinya semakin baik prasarana, maka tingkat kepuasan wisatawan meningkat.

Uji F (Simultan)

Tabel 27 Hasil Analisis Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	317,638	2	158,819	138,148	<,001 ^b
	Residual	100,018	87	1,150		
	Total	417,656	89			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X2, X1						

Berdasarkan hasil uji F, diketahui f-hitung 138,148 dengan $\text{sig} < 0,001$. Karena $\text{sig} < 0,05$, maka disimpulkan bahwa variabel Sarana dan Prasarana secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan. Kedua variabel independen secara bersama-sama memiliki kontribusi signifikan terhadap variabel dependen. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sarana dan prasarana yang tersedia di Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda berperan penting meningkatkan kepuasan wisatawan

Pembahasan

Gambaran Sarana di Tahura Ir. H. Djuanda

Tanggapan responden mengenai Variabel Kepuasan Wisatawan dimana jumlah presentase terendah terletak pada dimensi Merekomendasikan 91%. dan tertinggi terletak pada dimensi Pelanggan Tidak Mengeluh 92,6%. Jumlah Skor 2.760 (92%), sehingga dalam garis kontinum tergolong Sangat Puas. Hal itu sesuai pernyataan Spillane (2020) bahwa Indikator pada variabel sarana mencakup akomodasi, makanan dan minuman, transportasi, hiburan, serta informasi. Dapat disimpulkan bahwa sarana merupakan bagian penting dalam sistem pariwisata yang menunjang kenyamanan dan kelancaran kunjungan wisatawan.

Gambaran Sarana di Tahura Ir. H. Djuanda

Tanggapan responden mengenai Variabel Prasarana dimana jumlah presentase terendah terletak pada dimensi Fasilitas Umum 90,4% dan tertinggi terletak pada dimensi Infrastruktur Jalan 92,1%. Jumlah Skor 91,64%, sehingga dalam garis kontinum

tergolong Sangat Puas. Hal ini sesuai dengan Kotler & Keller (2022), prasarana wisata adalah fasilitas fisik yang mendukung aktivitas pariwisata agar berjalan lancar dan nyaman, seperti jalan, transportasi, tempat parkir, dan fasilitas umum lainnya. Saragih & Simanjuntak (2021) juga menekankan bahwa infrastruktur dan layanan dasar seperti sanitasi dan jaringan transportasi merupakan unsur vital dalam mendukung kenyamanan wisatawan. Selain teori tersebut, hasil ini sejalan dengan temuan Marianti (2019) di Permandian Air Panas Lejja dan Tantri Sadana Arti (2022) yang juga menyatakan bahwa prasarana memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

Gambaran Kepuasan di Tahura Ir. H. Djuanda

Tanggapan responden mengenai Variabel Kepuasan Wisatawan dimana jumlah presentase terendah terletak pada dimensi Merekomendasikan 91%. dan tertinggi terletak pada dimensi Pelanggan Tidak Mengeluh 92,6%. Jumlah Skor 2.760 (92%), sehingga dalam garis kontinum tergolong Sangat Puas. Konsep kepuasan wisatawan menurut Kotler dan Keller (2016) adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan harapan dengan pengalaman nyata yang diterima. Wisatawan akan puas jika fasilitas, layanan, dan pengalaman yang didapat sesuai atau melampaui ekspektasi mereka. Dari hasil kuesioner, mayoritas responden berada dalam kategori “Setuju” hingga “Sangat Setuju” terhadap seluruh indikator tersebut, yang menandakan bahwa pengalaman berkunjung ke Tahura Ir. H. Djuanda secara umum telah memenuhi ekspektasi mereka.

Pengaruh Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Wisatawan di Tahura Ir. H. Djuanda

Variabel sarana memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan dengan nilai koefisien regresi 0,145 dan sig 0,024 ($< 0,05$). Ini berarti bahwa setiap peningkatan kualitas sarana akan berdampak langsung terhadap peningkatan kepuasan wisatawan.

Variabel prasarana memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan dengan nilai koefisien 0,147 dan signifikansi 0,026 ($< 0,05$). Ini berarti setiap peningkatan kualitas prasarana akan diikuti dengan peningkatan tingkat kepuasan wisatawan secara nyata dan terukur. Hasil analisis menunjukkan bahwa sarana yang tersedia di kawasan Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda meliputi akomodasi, makanan dan minuman, transportasi, hiburan, serta informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas dan kelengkapan sarana, maka tingkat kepuasan pengunjung akan semakin tinggi. Temuan ini diperkuat oleh teori Spillane (2020) dan Mulyasa (2021) yang menyatakan bahwa sarana adalah komponen penting dalam menciptakan kenyamanan dan pengalaman positif bagi wisatawan. Penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian terdahulu seperti Moh. Anwari (2023) dan Tantri Sadana Arti (2022), yang menyatakan bahwa sarana wisata memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Berdasarkan hasil pengujian secara simultan (uji F) menunjukkan bahwa variabel sarana (X_1) dan prasarana (X_2) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan (Y) di Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda. Hal ini ditunjukkan (Sig.) $< 0,05$, serta nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara sarana dan prasarana terhadap kepuasan wisatawan dapat diterima. Nilai koefisien determinasi (*Adjusted R²*) 0,722 atau 72,2%. Artinya, 72,2% variasi kepuasan wisatawan dapat dijelaskan variabel sarana dan

prasarana secara bersama-sama. Sementara itu, sisanya sebesar 27,8% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti pelayanan, harga dan daya tarik wisata.

Teeori Kotler dan Keller (2016), yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan (dalam hal ini wisatawan) dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan pengalaman yang diterima. Jika sarana dan prasarana mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan wisatawan, maka kepuasan akan tercapai. Hal ini juga didukung oleh beberapa penelitian sebelumnya seperti Moh. Anwari (2023), Tantri Sadana Arti (2022), dan Marianti (2019) yang menyimpulkan bahwa sarana dan prasarana secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

Dengan demikian, penting bagi pihak pengelola Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda untuk menata dan memperbaiki sarana serta prasarana secara bersama-sama dan terus-menerus, agar keduanya dapat saling mendukung dalam memberikan pengalaman wisata yang menyenangkan bagi pengunjung. Penyediaan fasilitas yang lengkap dan nyaman seperti tempat duduk, tempat makan, dan area informasi harus diimbangi dengan prasarana pendukung seperti akses jalan yang baik, toilet yang bersih, dan tempat parkir yang memadai. Perbaikan dan pemeliharaan secara berkala juga diperlukan agar kualitas pengalaman wisatawan tetap terjaga dan kepuasan pengunjung dapat terus meningkat dari waktu ke waktu.

SIMPULAN

Tanggapan responden mengenai Variabel Kepuasan Wisatawan dimana jumlah presentase terendah terletak pada dimensi Merekomendasikan 91%. dan tertinggi terletak pada dimensi Pelanggan Tidak Mengeluh 92,6%. Jumlah Skor 2.760 (92%), sehingga dalam garis kontinum tergolong Sangat Puas. Hal itu sesuai pernyataan Spillane (2020) bahwa Indikator pada variabel sarana mencakup akomodasi, makanan dan minuman, transportasi, hiburan, serta informasi. Dapat disimpulkan bahwa sarana merupakan bagian penting dalam sistem pariwisata yang menunjang kenyamanan dan kelancaran kunjungan wisatawan.

Tanggapan responden mengenai Variabel Prasarana dimana jumlah presentase terendah terletak pada dimensi Fasilitas Umum 90,4% dan tertinggi terletak pada dimensi Infrastruktur Jalan 92,1%. Jumlah Skor 91,64%, sehingga dalam garis kontinum tergolong Sangat Puas. Hal ini sesuai dengan Kotler & Keller (2022), prasarana wisata adalah fasilitas fisik yang mendukung aktivitas pariwisata agar berjalan lancar dan nyaman, seperti jalan, transportasi, tempat parkir, dan fasilitas umum lainnya. Saragih & Simanjuntak (2021) juga menekankan bahwa infrastruktur dan layanan dasar seperti sanitasi dan jaringan transportasi merupakan unsur vital dalam mendukung kenyamanan wisatawan. Selain teori tersebut, hasil ini sejalan dengan temuan Marianti (2019) di Permandian Air Panas Lejja dan Tantri Sadana Arti (2022) yang juga menyatakan bahwa prasarana memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

Tanggapan responden mengenai Variabel Kepuasan Wisatawan dimana jumlah presentase terendah terletak pada dimensi Merekomendasikan 91%. dan tertinggi terletak pada dimensi Pelanggan Tidak Mengeluh 92,6%. Jumlah Skor 2.760 (92%), sehingga dalam garis kontinum tergolong Sangat Puas. Konsep kepuasan wisatawan menurut Kotler dan Keller (2016) adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah

membandingkan harapan dengan pengalaman nyata yang diterima. Wisatawan akan puas jika fasilitas, layanan, dan pengalaman yang didapat sesuai atau melampaui ekspektasi mereka. Dari hasil kuesioner, mayoritas responden berada dalam kategori “Setuju” hingga “Sangat Setuju” terhadap seluruh indikator tersebut, yang menandakan bahwa pengalaman berkunjung ke Tahura Ir. H. Djuanda secara umum telah memenuhi ekspektasi mereka. Berdasarkan hasil deskriptif, mayoritas wisatawan memberikan respons positif terhadap indikator kepuasan, seperti niat untuk kembali, kesediaan merekomendasikan, kesesuaian ekspektasi, dan tidak adanya keluhan berarti ini menunjukkan bahwa persepsi pengunjung terhadap pelayanan dan fasilitas di Tahura Ir. H. Djuanda cukup baik dan mampu memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi mereka.

Prasarana yang mencakup infrastruktur jalan, fasilitas umum, jaringan informasi, dan pengelolaan lingkungan di Tahura Ir. H. Djuanda juga terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan. Keberadaan prasarana yang memadai mampu menciptakan kenyamanan, keamanan, serta kemudahan dalam menikmati seluruh fasilitas yang tersedia di kawasan wisata tersebut. Temuan ini sejalan dengan teori dari Kotler & Keller (2022) dan Saragih & Simanjuntak (2021) yang menekankan pentingnya infrastruktur dalam menunjang kepuasan wisatawan. Hal ini diperkuat oleh hasil penelitian terdahulu dari Marianti (2019) yang juga menemukan adanya pengaruh signifikan antara prasarana terhadap kepuasan wisatawan. Analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel sarana dan prasarana secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Hal ini berarti bahwa kombinasi kualitas dan kelengkapan sarana dan prasarana yang disediakan oleh pengelola Tahura secara kolektif mampu menjelaskan peningkatan kepuasan pengunjung.

Saran

Berdasarkan temuan penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, penulis memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan bahan evaluasi dan pertimbangan untuk pengelola destinasi serta pihak-pihak terkait:

1. **Pemeliharaan dan Peningkatan Sarana Wisata**
Meskipun secara umum sarana yang tersedia di Tahura Ir. H. Djuanda sudah tergolong memadai, namun pengelola diharapkan tetap melakukan pemeliharaan secara berkala terhadap fasilitas seperti tempat makan, pusat informasi, dan jalur trekking.
2. **Peningkatan Kualitas Prasarana Penunjang Wisata**
Beberapa prasarana seperti toilet, tempat ibadah, rambu penunjuk arah, dan tempat sampah perlu ditingkatkan kualitasnya agar lebih bersih, informatif, dan ramah lingkungan. Papan petunjuk arah misalnya, perlu diperbanyak di jalur-jalur trekking agar wisatawan tidak kesulitan dalam menavigasi kawasan. Area parkir yang luas dan sistematis juga penting untuk kenyamanan kunjungan, khususnya saat akhir pekan atau musim liburan.
3. **Optimalisasi Media Promosi dan Pusat Informasi Digital**
Untuk meningkatkan jumlah kunjungan dan memperkuat citra destinasi, pengelola disarankan mengembangkan media promosi berbasis digital yang menyajikan informasi lengkap dan aktual terkait atraksi wisata, tarif, serta fasilitas yang tersedia. Pusat informasi berbasis teknologi seperti *QR code*, pemetaan digital kawasan, dan layanan *chatbot* dapat mempercepat akses informasi bagi wisatawan.

4. Perluasan Kajian dan Penelitian Selanjutnya
Penelitian ini terbatas pada aspek sarana dan prasarana saja, sementara faktor lain seperti kualitas pelayanan petugas, harga tiket, atraksi wisata, dan aspek sosial budaya belum dianalisis secara mendalam. Oleh karena itu, bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas variabel kajian agar mendapatkan pemahaman yang lebih dalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan secara utuh.
1. Implikasi Praktis
Penelitian ini memberikan implikasi penting bagi pengelola Tahura Ir. H. Djuanda dan pemerintah daerah. Peningkatan dan pemeliharaan sarana serta prasarana merupakan langkah strategis untuk memastikan kepuasan wisatawan tetap tinggi. Misalnya:
 - Penyediaan informasi digital melalui *QR code* di setiap lokasi.
 - Perawatan toilet dan area ibadah secara berkala.
 - Penambahan tempat sampah, tempat duduk dan papan petunjuk arah di titik-titik rawan tersesat.
 - Penyediaan transportasi internal seperti shuttle ramah lingkungan.
 - Penertiban pungli (pungutan liar).

DAFTAR PUSTAKA

- Anas Sudijono. (1995). *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Balai Pengelola Tahura Djuanda. (2010). *Profil Kawasan Tahura Ir. H. Djuanda*. Bandung: Dinas Kehutanan Provinsi Jawa Barat.
- Cisneros-Barahona, C. et al. (2023). *Validity and Reliability in Instrument Development*. Jurnal Ilmu Sosial, 18(2), 45–59.
- Cooper, C., et al. (2008). *Tourism: Principles and Practice*. Pearson Education.
- Cooper, C., Fletcher, J., Fyall, A., Gilbert, D., & Wanhill, S. (2020). *Tourism: Principles and Practice* (6th ed.). Harlow: Pearson Education.
- Damanik, J., & Weber, H. (2022). *Perencanaan Ekowisata: Dari Teori ke Aplikasi*. Yogyakarta: Andi.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2021). *Analisis Regresi: Teori, Konsep, dan Aplikasi dengan SPSS 26*. Semarang: UNDIP.
- Griffin, R. W. (2020). *Management* (12th ed.). Boston: Cengage Learning.
- Iba, A., & Wardhana, H. (2023). *Analisis Statistik Sosial: Validitas dan Reliabilitas dalam Penelitian Sosial*. Surabaya: UMS Press.
- Indra Gumilar. (2020). *Pengaruh Atraksi Wisata dan Fasilitas Wisata Melalui Kepuasan Wisatawan Terhadap Loyalitas Wisatawan di Wana Wisata Cibolang* (Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata YAPARI Bandung).
- John W. Creswell. (2023). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13) . Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2023). *Marketing Management*. Pearson Education.
- Kusumah, R. (2024). *Analisis Kepuasan Wisatawan pada Destinasi Alam*. Jakarta: Lembaga Penelitian Pariwisata Nasional.
- Lothar, A. Kreck, dalam Yoeti, O. A. (2023). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa.
- Marianti. (2019). *Pengaruh Sarana Prasarana Pariwisata terhadap Kepuasan Wisatawan di Permandian Air Panas Lejja* (Skripsi, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar).
- Moh. Anwari. (2023). *Pengaruh Sarana, Prasarana Pariwisata terhadap Kepuasan Wisatawan di Rumah Apung Bangsring* (Skripsi, Universitas Islam Negeri K. H Achmad Siddiq Jember).
- Mulyasa, E. (2021). *Manajemen Berbasis Sekolah*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Narimawati, U. (2010). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Agung Media.
- Nasution, S. (2019). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito.
- Nugroho, I., & Hadi, S. P. (2022). *Pembangunan Pariwisata Berkelanjutan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rafiqi, M., et al. (2023). *Evaluasi Kepuasan Wisatawan di Destinasi Wisata Alam Berbasis Ekowisata*. Jurnal Pariwisata Nusantara, 11(1), 12–27.
- Richard L. Daft. (2021). *Management* (13th ed.). Boston: Cengage Learning.
- Ricky W. Griffin. (2020). *Management* (12th ed.). Boston: Cengage Learning.
- Saragih, A., & Simanjuntak, T. (2021). *Infrastruktur dan Pariwisata Berkelanjutan*. Medan: Graha Ilmu.
- Spillane, J. J. (2020). *Ekonomi Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- Stephen P. Robbins, & Mary Coulter. (2022). *Management* (14th ed.). Pearson.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Suprpto, A., & Sofyan, M. (2020). *Kepuasan Wisatawan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas*. Jakarta: Graha Media.
- Suprihanto. (2020). *Infrastruktur dan Pelayanan Wisata*. Bandung: Rosda Karya.
- Soekanto, S. (2020). *Sosiologi Suatu Pengantar* (Edisi Revisi). Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Tantri Sadana Arti. (2022). *Pengaruh Sarana Prasarana Pariwisata terhadap Kepuasan Wisatawan di Pasar Papringan Temanggung* (Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta).
- Tariq, R., et al. (2022). *Applied Regression Analysis*. New York: Springer.
- Tjiptono, F. (2001). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.

Manajemen dan Pariwisata

ISSN 2829-5692 (Print), ISSN 2964-3961 (Electronic)
Volume 4 Nomor 2, Oktober 2025

- UNWTO. (2024). *Tourism Highlights 2024 Edition*. Madrid: World Tourism Organization.
- Wibowo, S., & Handayani, F. (2020). *Infrastruktur Pariwisata*. Malang: UB Press.
- Widiyanto, A. (2021). *Statistika Terapan untuk Penelitian Sosial*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Yoeti, O. A. (2023). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa.
- Zainal Arifin. (2011). *Evaluasi Pembelajaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya.