THE EFFECT OF TOURISM ATTRACTION AND QUALITY OF SERVICES ON TOURIST SATISFACTION

Yulia Pebrianti1, Alditia Detmuliati2, Rezza Stevanie Zein.R3

Politeknik Negeri Sriwijaya

*Correspondence:* Yulia Pebrianti1Jalan Srijaya Negara Bukit Besar Palembang 30126

E-mail: yuliapch@yahoo.co.id

DOI : <https://doi.org/10.36983/tehbmj.v2i1.337>

***ABSTRACT***

*This research is aimed to test the effect of tourism attraction and service quality on tourist satisfaction (survey on Green Paradise Pagar Alam). This research used descriptive quantitative methods that is using questionnaire to the tourist to collect the data. Multiple linear regression analysis is used to compute the parameters by using IBM SPSS ver. 25. The result shows that tourism attraction has no significant effect on tourist satisfaction, service quality has significant effect tourist satisfaction. Tourism attraction need to develop to increase tourist satisfaction to visit Green Paradise Pagar Alam.*

*Keywords: Tourist Attraction, Service Quality, Tourist Satisfaction*

**PENGARUH DAYA TARIK WISATA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN**

**(Survei pada Objek Wisata *Green Paradise* Kota Pagar Alam)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh daya tarik wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan (survei pada objek wisata Green Paradise Kota Pagar Alam. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif dengan teknik pengambilan data berupa teknik survei terhadap pengunjung melalui kuesioner. Data pada penelitian ini diolah dengan melakukan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan IBM SPSS ver. 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa daya tarik wisata tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan, sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Daya tarik wisata perlu diperkuat untuk meningkatkan kepuasan wisatawan objek wisata Green Paradise kota Pagar Alam.

Kata kunci: Daya Tarik Wisata, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wisatawan.

**PENDAHULUAN**

Kota Pagar Alam merupakan salah satu kota yang termasuk ke dalam wilayah administratif provinsi Sumatera Selatan. Kota Pagar Alam dikenal memiliki keindahan hamparan alam, udara yang sejuk dan berbagai daya tarik wisata, menjadikannya sebagai salah satu destinasi wisata favorit khususnya bagi masyarakat Sumatera Selatan. Sektor pariwisata juga menjadi salah satu sektor andalan sumber pendapatan daerah kota Pagar Alam selain sektor pertanian dan perkebunan. Secara geografis kota Pagar Alam terletak pada titik koordinat 04 0 000”-04 0 15” LS dan 103 0 05”-103 0 25” BT. Kota Pagar Alam berdiri secara Otonom dan terpisah dari Kabupaten Lahat mulai tanggal 21 Juni 2001. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No 8 Tahun 2001, Tambahan Lembaran Negara RI No. 4115, wilayah kota Pagar Alam meliputi 5 (Lima) kecamatan, yaitu kecamatan Pagar Alam Utara, kecamatan Pagar Alam Selatan, kecamatan Dempo Tengah, kecamatan Dempo Utara dan kecamatan Dempo Selatan. Kota Pagar Alam memiliki potensi besar dalam sektor pariwisata, terbukti pada Malam Anugerah Pariwisata Indonesia tahun 2018 Kota Pagar Alam meraih penghargaan sebagai Juara 2 Dataran Tinggi Terpopuler se-Indonesia, hal ini juga dibuktikan dengan terus meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan ke kota Pagar Alam.

**Tabel 1**

Data Kunjungan Wisatawan ke Kota Pagar Alam Tahun 2015-2018

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Tahun | Kunjungan Wisatawan |
| Wisatawan Nusantara | Wisatawan Mancanegara |
| 1 | 2015 | 88.143 orang | 76 orang |
| 2 | 2016 | 126.364 orang | 102 orang |
| 3 | 2017 | 224.042 orang | 151 orang |
| 4 | 2018 | 256.802 orang | 162 orang |

 Sumber: Dokumen Dinas Pariwisata kota Pagar Alam, 2021

Salah satu objek wisata di kota ini yang menarik perhatian dan minat wisatawan adalah *Green Paradise*. *Green Paradise* merupakan objek wisata alam milik perseorangan yang terletak di desa Bumi Agung kecamatan Dempo Utara kota Pagar Alam dengan luas 3,5 h dan sedang dalam proses pengembangan hingga sekarang. *Green Paradise* dibuka untuk umum pertama kali pada tanggal 5 Agustus tahun 2016, objek wisata ini menawarkan berbagai daya tarik wisata yang cukup berbeda dari objek wisata lain yang ada di kota Pagar Alam.

Berikut adalah jumlah kunjungan wisatawan ke objek wisata *Green Paradise* kota Pagar Alam selama tahun 2020:

**Tabel 2**

Jumlah Kunjungan Wisatawan ke *Green Paradise* 2020

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Bulan | Pengunjung |
| 1. | Januari | 3.159 |
| 2. | Februari | 1.319 |
| 3. | Maret | 1.158 |
| 4. | April | 371 |
| 5. | Mei | 1.403 |
| 6. | Juni | 5.729 |
| 7. | Juli | 6.954 |
| 8. | Agustus | 14.656 |
| 9. | September | 4.617 |
| 10. | Oktober | 5.541 |
| 11. | November | 3.500 |
| 12. | Desember | 6.430 |
| Total | 54.837 |

Sumber: Dokumen Objek Wisata *Green Paradise*

Menurut data yang Peneliti peroleh dari pengelola objek wisata *Green Paradise* tersebut, jumlah kunjungan wisatawan pada tahun 2020 sebanyak 54.837 pengunjung, jumlah tersebut cukup banyak mengingat tahun 2020 adalah masa pandemi *Coronavirus Disease* 2019 (COVID-19), terlebih lagi peneliti menganggap terdapat beberapa kekurangan dalam aksesibilitas dan upaya pemberian pelayanan pada objek wisata ini, sehingga fenomena tersebut peneliti anggap cukup menarik untuk diteliti.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk mengetahui “**Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan (Studi pada Objek Wisata *Green Paradise* Kota Pagar Alam)”.**

**TINJAUAN PUSTAKA**

**Pariwisata**

Perjalanan adalah suatu kegiatan yang telah lama dilakukan manusia dengan berbagai tujuan, mulai untuk bertahan hidup, mencari makanan, berdagang, bermigrasi dan kegiatan lain sesuai motivasinya. Pada tahun 1760-1850 terjadi revoulsi industri yang mengakibatkan perubahan dalam kehidupan masyarakat diantaranya adalah meningkatnya teknologi transportasi dan munculnya biro perjalanan pertama kali yang memberikan dampak cukup besar bagi sektor pariwisata dunia. Di dalam UU. No.10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan dijelaskan bahwa Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah, dan Pemerintah Daerah.

**Daya Tarik Wisata**

Daya Tarik Wisata menurut Undang-undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan Bab I, pasal 5, adalah segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan. menurut Suwantoro dalam bukunya yang bertajuk Dasar--dasar Pariwisata (1997) pengertian daya tarik wisata juga disebut objek wisata yang merupakan potensi dan menjadi pendorong kehadiran wisatawan ke suatu daerah tujuan wisata. Objek wisata dan daya tarik wisata dikelompokkan atas sejumlah aspek. Pengusahaan objek dan daya tarik wisata dikelompokkan ke dalam pengusahaan objek dan daya tarik wisata alam, pengusahaan objek dan daya tarik wisata budaya, pengusahaan objek dan daya tarik wisata minat khusus.

**Kualitas Pelayanan**

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/ peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/ inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka [kualitas pelayanan](http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html) dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas.Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan. buruk.

**Kepuasan Wisatawan**

Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi pembeli (Kotler dan Keller). Kata kepuasan (satisfactioans ) berasal dari kata “Statis “ (artinya cukup baik, memadai), dan “Facio“ (melakukan atau membuat), kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apa bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gem bira, menurut Kotler yang dikutip kembali oleh Fandy Tjiptono (2012) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya. Menurut Kotler dan Keller (2009) kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi , pelanggan akan tidak 12 puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapan. Berdasarkan teori tersebut berarti kepuasan wisatawan adalah perasaan atau kecewa seseorang terhadap produk wisata dengan membandingkan ekspektasi dan kenyataan yang diterima wisatawan.

Penelitian sejenis pernah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Darojat (2021) melakukan penelitian dengan hasil penelitian bahwa Daya tarik wisata berpengaruh positif secara langsung terhadap kepuasan pengunjung, kualitas pelayanan berpengaruh positif secara langsung terhadap kepuasan pengunjung, daya tarik wisata berpengaruh positif secara langsung terhadap minat berkunjung ulang, kualitas pelayanan berpengaruh positif secara langsung terhadap minat berkunjung ulang, kepuasan pengunjung berpengaruh positif secara langsung terhadap minat berkunjung ulang, daya tarik wisata tidak berpengaruh secara tidak langsung terhadap minat berkunjung ulang, kualitas pelayanan tidak berpengaruh. Saputro (2021) melakukan penelitian dengan hasil penelitian Daya Tarik Wisata terbukti berpengaruh positif tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Persepsi Harga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan. Kualitas Pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Daya Tarik Wisata berjalan dengan arah berlawanan, bertentangan atau sebaliknya terhadap Minat Berkunjung Ulang. Kepuasan Konsumen berpengaruh positif dan dan Kualitas Pelayanan terbukti berpengaruh Harga, dan Kualitas Pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan positif dan signifikan terhadap Kepuasan terhadap Konsumen. Daya Tarik Wisata, Persepsi Kepuasan Konsumen signifikan terhadap Minat Berkunjung Ulang Daya Tarik Wisata, Persepsi Harga,.

**METODOLOGI**

**Populasi dan Sampel**

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah jumlah wisatawan yang pernah berkunjung ke objek wisata *Green Paradise* tahun 2020 sejumlah 54.387 wisatawan. Sedangkan penerapan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 sampel berdasarkan rumus Slovin.

**Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada wisatawan yang pernah berkunjung ke objek wisata *Green Paradise* minimal 1 (satu) kali. Kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang berisi semua pernyataan dan pertanyaan yang akan digunakan untuk memperoleh data melalui telepon, surat atau tatap muka (Ferdinand, 2014 dalam Maharani,2019)

**Model Penelitian**

Skema berikut menggambarkan model penelitian dalam penelitian ini:

 Wisata berjalan dengan arah berlawanan, bertentangan atau sebaliknya terhadap Minat Berkunjung Ulang. Kepuasan Konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Berkunjung Ulang Daya Tarik Wisata, Persepsi Harga, dan Kualitas Pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Daya Tarik Wisata, Persepsi Harga, dan Kualitas Pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.



**Teknik Analisis Data**

**Analisis Regresi Berganda**

Statistik yang digunakan adalah regresi berganda (*multiple regression*), dimana regresi berganda digunakan dengan tujuan untuk memprediksi apakah jumlah UMKM dan jumlah tenaga kerja, secara simultan berpengaruh terhadap produk domestik bruto (PDB) Kota Palembang, dimana persamaannya adalah sebagai berikut, (Sugiyono, 2013: 275):

Y = a + b1 x1 + b2 x2 + e

Keterangan:

Y = Kepuasan Wisatawan

x1 = Daya Tarik Wisata

x2 = Kualitas Pelayanan

e1 = Residual 1

**Rancangan Pengujian Hipotesis**

Output regresi linier berganda yang dihasilkan melaui program SPSS perlu dilakukan uji simultan dengan uji F dan uji parsial dengan uji t, dan uji asumsi klasik.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Karakteristik Responden**

Responden dalam penelitian ini adalah pengunjung objek wisata *Green Paradise* kota Pagar Alam. Sampel pada penelitian ini berjumlah 100 responden. Adapun untuk karakteristik responden disajikan sebagai berikut:

**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

**Tabel 3**

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Keterangan | Jumlah | % |
| Laki-Laki | 28 | 28% |
| Perempuan | 72 | 72% |
| Jumlah | 100 | 100% |

 *Sumber: Data Primer yang diolah, 2021*

Berdasarkan tabel 4.1. di atas, hasil kuesioner yang disebarkan pada 100 responden pengunjung objek wisata *Green Paradise* kota Pagar Alam, diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 72% dan sisanya berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 28%.

**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

**Tabel 4**

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Keterangan | Jumlah | % |
| 17-23 tahun | 55 | 55% |
| 24-30 tahun | 9 | 9% |
| 31- > 40 tahun | 36 | 36% |
| Jumlah | 100 | 100% |

 *Sumber: Data Primer yang diolah, 2021*

Berdasarkan tabel 4.2. di atas, hasil kuesioner yang disebarkan pada 100 responden pengunjung objek wisata *Green Paradise* kota Pagar Alam, diketahui bahwa sebagian besar responden berusia 17-23 tahun yaitu sebanyak 55% dan sisanya berusia 24-30 tahun sebanyak 9% dan berusia 31 - > 40 sebanyak 36%.

**Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili**

**Tabel 5**

Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Keterangan | Jumlah | % |
| Kota Pagar Alam | 47 | 47% |
| Luar Kota Pagar Alam | 53 | 53% |
| Jumlah | 100 | 100% |

 *Sumber: Data Primer yang diolah, 2021*

Berdasarkan tabel 4.3. di atas, hasil kuesioner yang disebarkan pada 100 responden pengunjung objek wisata *Green Paradise* kota Pagar Alam, diketahui bahwa sebagian besar responden berdomisili di luar kota Pagar Alam yaitu sebanyak 53% dan sisanya berdomisili di kota Pagar Alam yaitu sebanyak 47%

.

**Deskripsi Hasil Tanggapan Responden**

**Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Daya Tarik Wisata.**

Tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 6**

Frekuensi Variabel Daya Tarik Wisata

|  |
| --- |
| Bobot Skor |
| Item Pertanyaan | STS1 | TS2 | S3 | SS4 | Rata-rata |
| X1.1 | 0 | 0 | 37 | 63 | 3,63 |
| X1.2 | 0 | 1 | 44 | 55 | 3,54 |
| X1.3 | 0 | 11 | 60 | 29 | 3,18 |
| X1.4 | 3 | 12 | 64 | 21 | 3,03 |
| X1.5 | 2 | 12 | 54 | 32 | 3,16 |
| X1.6 | 0 | 8 | 54 | 38 | 3,30 |
|  |  |  |  | Rata-rata | 3,30 |

 *Sumber: Data Primer yang diolah, 2021*

Berdasarkan tabel 5.4 di atas, skor rata-rata menunjukkan angka 3,30. Skor rata-rata tertinggi terdapat pada dimensi atraksi, khususnya pada item X1.1dengan nilai rata-rata yaitu 3,63. Sedangkan item dengan rata-rata terendah adalah pada dimensi aksesibilitas, khususnya pada item X1.4 dengan nilai rata-rata yaitu 3.03.

**Tabel 7**

Interprestasi Skor Jawaban Responden terhadap Variabel Daya Tarik Wisata

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Bobot Skor | % |  |
| Item  | STS1 | TS2 | S3 | SS4 | Jumlah Skor | IndeksSkor | Kriteria |
| X1.1 | 0 | 0 | 111 | 252 | 363 | 90,7% |  |
| X1.2 | 0 | 2 | 132 | 220 | 354 | 88,5% |  |
| X1.3 | 0 | 22 | 180 | 116 | 318 | 79,5% |  |
| X1.4 | 3 | 24 | 192 | 84 | 303 | 75,7% |  |
| X1.5 | 2 | 24 | 162 | 128 | 316 | 79% |  |
| X1.6 | 0 | 16 | 162 | 152 | 330 | 82,5% |  |
|  |  |  |  | Rata-rata | 1.984 | 82,6% |  |

 *Sumber: Data Primer yang diolah, 2021*

Berdasarkan tabel 5.5 di atas, interprestasi skor jawaban responden terhadap variabel daya tarik wisata (X1) di dominasi dengan hasil yang tergolong tinggi yaitu > 75% dengan kriteria setuju. Indeksi skor tertinggi terdapat pada item X1.1 yaitu sebesar 90,7% dengan kriteria sangat setuju sedangkan item dengan indeks skor terendah adalah pada item X1.4 dengan nilai sebesar 75,7% dengan kriteria setuju.

**Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan**

**Tabel 8**

Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan

|  |
| --- |
| Bobot Skor |
| Item Pertanyaan | STS1 | TS2 | S3 | SS4 | Rata-rata |
| X2.1 | 0 | 3 | 59 | 38 | 3,35 |
| X2.2 | 2 | 6 | 73 | 19 | 3,09 |
| X2.3 | 1 | 10 | 71 | 18 | 3,06 |
| X2.4 | 1 | 9 | 71 | 19 | 3,08 |
| X2.5 | 1 | 6 | 75 | 18 | 3,10 |
|  |  |  |  | Rata-rata | 3,13 |

 *Sumber: Data Primer yang diolah, 2021*

Berdasarkan tabel 5.6. di atas, skor rata-rata menunjukkan angka 3,13. Skor rata-rata tertinggi terdapat pada dimensipenampilan fisik (*tangible)*, yaitu pada item X2.1dengan nilai rata-rata 3,35. Sedangkan item dengan rata-rata terendah adalah pada dimensi daya tanggap (*responsiveness)*, yaitu pada item X2.3 dengan nilai rata-rata yaitu 3.06.

**Tabel. 9** Interprestasi Skor Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Bobot Skor | % |  |
| Item  | STS1 | TS2 | S3 | SS4 | Jumlah Skor | IndeksSkor | Kriteria |
| X2.1 | 0 | 6 | 177 | 152 | 335 | 83,7% |  |
| X2.2 | 2 | 12 | 219 | 76 | 309 | 77,2% |  |
| X2.3 | 1 | 20 | 213 | 72 | 306 | 76,5% |  |
| X2.4 | 1 | 18 | 213 | 76 | 308 | 77% |  |
| X2.5 | 1 | 12 | 225 | 72 | 310 | 77,5% |  |
|  |  |  |  | Rata-rata | 1.568 | 78,3% |  |

 *Sumber: Data Primer yang diolah, 2021*

Berdasarkan tabel 5.7 di atas, interprestasi skor jawaban responden terhadap variabel kualitas pelayanan (X2) di dominasi dengan hasil yang tergolong tinggi yaitu > 75% dengan kriteria setuju. Indeksi skor tertinggi terdapat pada item X2.1 yaitu sebesar 83,7% dengan kriteria sangat setuju sedangkan item dengan indeks skor terendah adalah pada item X2.3 dengan nilai sebesar 76,5% dengan kriteria setuju

.**Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan**

**Tabel 9**

Frekuensi Variabel Kepuasan Wisatawan

|  |
| --- |
| Bobot Skor |
| Item Pertanyaan | STS1 | TS2 | S3 | SS4 | Rata-rata |
| Y1 | 1 | 2 | 61 | 36 | 3,32 |
| Y2 | 0 | 5 | 60 | 35 | 3,30 |
| Y3 | 1 | 15 | 66 | 18 | 3,01 |
|  |  |  |  | Rata-rata | 3,21 |

 *Sumber: Data Primer yang diolah, 2021*

Berdasarkan tabel 4.8. di atas, skor rata-rata menunjukkan angka 3,21. Skor rata-rata tertinggi terdapat pada indikator perasaan senang, yaitu pada item Y1 dengan nilai rata-rata 3,32. Sedangkan item dengan rata-rata terendah adalah pada indikator keluhan, yaitu pada item Y3 dengan nilai rata-rata yaitu 3.01

**Tabel 10**

Interprestasi Skor Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Wisatawan

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Bobot Skor | % |  |
| Item  | STS1 | TS2 | S3 | SS4 | Jumlah Skor | IndeksSkor | Kriteria |
| Y1 | 1 | 4 | 183 | 144 | 332 | 83% |  |
| Y2 | 0 | 10 | 180 | 140 | 330 | 82,5% |  |
| Y3 | 1 | 30 | 198 | 72 | 301 | 75,2% |  |
|  |  |  |  | Rata-rata | 963 | 80,2% |  |

 *Sumber: Data Primer yang diolah, 2021*

Berdasarkan tabel 5.10 di atas, interprestasi skor jawaban responden terhadap variabel kepuasan wisatawan (Y) di dominasi dengan hasil yang tergolong tinggi yaitu > 82% dengan kriteria sangat setuju. Indeksi skor tertinggi terdapat pada item Y1 yaitu sebesar 83% dengan kriteria sangat setuju sedangkan item dengan indeks skor terendah adalah pada item Y3 dengan nilai sebesar 75,2% dengan kriteria setuju.

**Hasil Pengujian Instrumen**

**Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah tidaknya kuesioner (Ghozali, 2016 dalam Darojat, 2021). Tingkat validitas instrumen penelitian dapat diketahui melalui uji validitas yang dilakukan dengan menggunakan program IBS SPSS versi 25. Data yang diolah berupa hasil dari kuesioner berisi 16 pertanyaan yang diisi oleh 100 responden. Suatu instrumen penelitian dikatakan valid atau tidak maka ketentuannya adalah sebagai berikut:

a. Jika nilai rhitung > rtabel dengan toleransi ketidaktelitian (α) sebesar 5% maka instrument tersebut dikatakan valid.

b. Jika nilai rhitung < rtabel dengan toleransi ketidaktelitian (α) sebesar 5% maka instrument tersebut dikatakan tidak valid.

Berdasarkan r untuk α = 0,05 dan df= n-2 (100-2) = 98 didapat nilai r tabel sebesar 0,1966. Hasil uji validitas disajikan dalam tabel berikut:

 **Tabel 10** Hasil Uji Instrumen

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **rhitung** | **Ket.\*** | **Variabel** | **Α** | **Ket.\*\*** |
| X1.1 | 0,553 |  Valid | Daya Tarik Wisata(*X*1) | 0,759 | Reliabel |
| X1.2 | 0,552 |
| X1.3 | 0,649 |
| X1.4 | 0,769 |
| X1.5 | 0,780 |
| X1.6 | 0,700 |  |  |  |  |
| X2.1 | 0,729 | Valid | Kualitas Pelayanan(*X*2) | 0,903 | Reliabel |
| X2.2 | 0,899 |
| X2.3 | 0,891 |
| X2.4 | 0,877 |
| X2.5 | 0,843 |
| Y1 | 0,893 | Valid | Kepuasan Wisatawan (*Y*) | 0,859 | Reliabel |
| Y2 | 0,883 |
| Y3 | 0,876 |

 **\***nilai rhitung > rtabel (0,1966) **\*\***nilai α> nilai minimum α (0,60)

Sumber: *Data diolah IBM SPSS v.25 (2021)*

Berdasarkan Tabel 10, keseluruhan instrument yang digunakan dapat dinyatakan valid dan reliabel.

**Tabel 11** Hasil Analisis Regresi Berganda

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Model** |  | **Unstd. Coefficiens** | **t** | **Sig.** |
|  | **B** | **Std. E** |
| Constant |  | 1.275 | .795 | 1.604 | .112 |
| **Daya Tarik Wisata** |  | .047 | .063 | .746 | .457 |
| **Kualitas Pelayanan** |  | .473 | .066 | 7.180 | .000 |
| ttabel | 1,984 |  |  |  |  |
| R*Square* | .612 |  |  |  |  |
| F | 76,537 |  |  |  |  |
| Ftabel | 3,09 |  |  |  |  |
| Sig. F | .000 |  |  |  |  |
| Dependent Var: Kepuasan Wisatawan |

Sumber: *Data diolah IBM SPSS v.25 (2020)*

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel di atas, pengujian terhadap variabel daya tarik wisata, kualitas pelayanan, dan kepuasan wisatawan menunjukkan bahwa semua pernyataan valid. Maka dapat disimpulkan bahwa hasil tersebut memenuhi persyaratan validitas dan instrument/ item dapat digunakan pada analisis selanjutnya.

**Uji Realibilitas**

Reliabilitas adalah nilai yang menunjukkan konsistensi alat ukur dalam mengukur gejala yang sama, program SPSS dapat digunakan untuk pengujian reliabilitas, dan hasil analisis akan diperoleh melalui cronbach's alpha. Jika nilai *cronbach's alpha* > 0,60 maka variabel tersebut dianggap reliabel (Ghozali, 2016 dalam Darojat, 2021). Hasil uji realibilitas dari seluruh variabel adalah sebagai berikut:

**Tabel 12**

Hasil Uji Realibilitas

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  Variabel | *Cornbach’s Alpha* | Nilai Kritis | Keterangan |
| Daya Tarik Wisata (X1) | 0,759 | 0,600 | Reliabel |
| Kualitas Pelayanan (X2) | 0,903 | 0,600 | Reliabel |
| Kepuasan Wisatawan (Y) | 0,859 | 0,600 | Reliabel |

 *Sumber: Data Primer yang diolah, 2021*

Berdasarkan hasil uji realibilitas pada tabel 12 di atas, dapat disimpulkan bahwa keempat variabel yang digunakan memiliki realibilitas *Cornbach’s Alpha* yang lebih besar dari nilai kritis yaitu 0,600 sehingga variabel-variabel yang digunakan dapat dinyatakan reliabel.

**Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan**

**Uji t**

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel daya tarik wisata dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan wisatawan. Hasil uji t menggunakan SPSS versi 25, diperoleh nilai thitung sebagai berikut:

**Tabel 13**

Hasil Uji t (Parsial)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Variabel | thitung | ttabel | Prob. Sig | Keterangan |
| Daya Tarik Wisata (X1) | 0,746 | 1,984 | 0,457 | 0,05 | Tidak Berpengaruh Signifikan |
| Kualitas Pelayanan(X2) | 7,180 | 1,984 | 0,000 | 0,05 | Berpengaruh Signifikan |

 *Sumber: Data Primer yang diolah, 2021*

Berdasarkan tabel 5.13 di atas, dengan mengamati kolom thitung dan sig dapat dijelaskan sebagai berikut:

**a. Pengaruh Variabel Daya Tarik Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan**

 Variabel daya tarik wisata (X1) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan (Y) pengunjung objek wisata *Green Paradise* kota Pagar Alam. Hal ini dapat dilihat dari signifikasi daya tarik wisata (X1) 0,457 > 0,05, serta nilai ttabel = (α/2; n-k-1) = t(0,05; 100-2-1) = 1,98472. Berarti nilai thitung < ttabel (0,746 < 1,98472). Sehingga H1 dalam penelitian ini ditolak, yang menyatakan bahwa daya tarik wisata tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan pada objek wisata *Green Paradise* kota Pagar Alam.

Variabel Daya Tarik Wisata (X1) pada penelitian ini memiliki dimensi atraksi, aksesibilitas dan amenitas. Atraksi wisata memiliki mean paling tinggi khususnya pada item X1.1 dengan indikator keadaan alam sebagai daya tarik objek wisata dengan nilai sebesar 3,63, hal ini menunjukkan bahwa keadaan alam objek wisata memiliki pengaruh terbesar dalam memperkuat hubungan antara daya tarik wisata dan kepuasan wisatawan di objek *wisata Green Paradise* kota Pagar Alam. Adapun nilai mean paling rendah terdapat pada aksesibilitas khususnya pada item X1.4 dengan indikator kondisi jalan menuju ke objek wisata dengan nilai sebesar 3,03, hal ini menunjukkan bahwa aksesibilitas memiliki pengaruh terkecil dalam memperkuat hubungan antara daya tarik wisata dan kepuasan wisatawan di objek *wisata Green Paradise*.

 Berdasarkan hasil uji yang dilakukan pada model persamaan I, dapat diketahui bahwa hasil dari uji t menunjukkan bahwa variabel daya tarik wisata tidak memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan wisatawan, dengan nilah thitung lebih kecil dari ttabel (0,746 < 1,98472) dan nilai signifikansi sebesar 0,457 > 0,050, Sehingga H1 dalam penelitian ini ditolak, yang menyatakan bahwa daya tarik wisata tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan pada objek wisata *Green Paradise* kota Pagar Alam.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan Saputro (2020) dengan judul “Analisis Daya Tarik Wisata, Persepsi Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Berkunjung Ulang dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel *Intervening* (Studi pada Pantai Manggar Segara Sari Balikpapan)”, yang menyatakan bahwa daya tarik wisata tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Adapun perbedaan dari kedua penelitian ini adalah bahwa pada penelitian yang dilakukan oleh Saputro (2020), pada indikator kondisi fisik objek yang didalamnya juga termasuk aksesibilitas, yaitu keadaan jalan menuju objek wisata pantai Manggar Segara telah baik dan diaspal mulus, sedangkan pada penelitian ini pada indikator aksesibilitas kondisi jalan menuju objek wisata *Green Paradise* belum sepenuhnya baik, masih didapati kerusakan dan jalan yang sempit.

 Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa variabel daya tarik wisata tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan dan dimensi yang memiliki pengaruh terendah terdapat pada aksesibilitas dengan indikator keadaan jalan menuju objek wisata, dimana pada jalan menuju objek wisata *Green Paradise* kota Pagar Alam masih didapati kerusakan dan jalan yang sempit. Aksesibilitas memiliki peran penting pada suatu objek wisata, semakin tinggi kemudahan aksesibilitas sebuah objek wisata maka semakin tinggi tingkat kenyamanan wisatawan untuk melakukan kunjungan, selain itu aksesibilitas dapat mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung pada suatu objek wisata. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pada dimensi aksesibilitas terdapat kekurangan pada indikator kondisi jalan menuju objek wisata *Green Paradise,* menjadikan variabel daya tarik wisata tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

**b. Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan**

 Variabel kualitas pelayanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan (Y) pengunjung objek wisata *Green Paradise* kota Pagar Alam. Hal ini dapat dilihat dari signifikasi kualitas pelayanan (X2) 0,000 < 0,05, serta nilai ttabel = (α/2; n-k-1) = t (0,05; 100-2-1) = 1,98472. Berarti nilai thitung > ttabel (7,180 > 1,98472). Sehingga H2 dalam penelitian ini diterima, yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan pada objek wisata *Green Paradise* kota Pagar Alam.

Variabel Kualitas Pelayanan (X2) pada penelitian ini memiliki dimensi *Tangible* (penampilan elemen fisik)*, Reliability* (kehandalan)*, Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Emphaty* (kemudahan akses dan pemahaman akan konsumen). Penampilan elemen fisik memiliki mean paling tinggi yaitu pada item X2.1 dengan indikator keadaan objek wisata yang baik dan bersih dengan nilai sebesar 3,35, hal ini menunjukkan bahwa keadaan objek wisata yang baik dan bersih memiliki pengaruh terbesar dalam memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan wisatawan pada objek *wisata Green Paradise* kota Pagar Alam. Adapun nilai mean paling rendah terdapat pada daya tanggap yaitu pada item X2.3 dengan indikator pegawai bersedia membantu wisatawan dan menyampaikan jasa secara cepat dengan nilai sebesar 3,06, hal ini menunjukkan bahwa daya tanggap memiliki pengaruh terkecil dalam memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan wisatawan pada objek *wisata Green Paradise*.

 Berdasarkan hasil uji yang dilakukan pada model persamaan I, dapat diketahui bahwa hasil dari uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan wisatawan, dengan nilah thitung lebih besar dari ttabel (7,180 > 1,98472) dan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,050, Sehingga H2 dalam penelitian ini diterima, yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan pada objek wisata *Green Paradise* kota Pagar Alam. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan Darojat (2021) dengan judul “Analisis Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Berkunjung Ulang dengan Kepuasan Pengunjung sebagai Variabel Intervening (Studi pada Citra Raya Water World)”, yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Adapun perbedaan dari kedua penelitian ini adalah bahwa pada penelitian yang dilakukan oleh Darojat (2021) hanya menggunakan tiga (3) yaitu indikator daya tanggap, empati dan keramahan, sedangkan pada penelitian ini terdapat lima (5) indikator yaitu penampilan elemen fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

 Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan merupakan salah satu penentu kepuasan wisatawan, maka semakin tinggi kualitas pelayanan yang diterapkan semakin meningkatkan kepuasan wisatawan, sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan yang diterapkan semakin rendah pula tingkat kepuasan wisatawan pada objek wisata *Green Paradise* kota Pagar Alam.

**Uji F (Simultan)**

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama variabel daya tarik wisata dan kualitas pelayanan secara signifikan terhadap variabel kepuasan wisatawan pada objek wisata *Green Paradise* kota Pagar Alam. Hasil uji F menggunakan SPSS versi 25 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

 **Tabel 14**

Hasil Uji F (Simultan)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fhitung** | **Ftabel**  | **Prob. Sig** | **Keterangan** |
| 76,537 | 3,09 | 0,000 | 0,05 | Berpengaruh Signifikan |

 *Sumber: Data Primer yang diolah, 2021*

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 14 di atas, dapat dilihat nilai Fhitung sebesar 76.537 dan nilai Ftabel = (k; n-k) F = (2; 100-2) = (2; 98) = 3,09 dengan tingkat kesalahan 0,05. Sehingga nilai Fhitung > Ftabel  atau 76,537 > 3,09 dan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel daya tarik wisata dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap variabel kepuasan wisatawan (Y).

Secara visual, Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Kualitas Pelayanan terhadap

Kepuasan Wisatawan Modal Terhadap Harga Saham, dapat dilihat pada gambar 5 berikut:

 0,746

 **7,180**

**Gambar 5**

Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Kualitas Pelayanan terhadap

Kepuasan Wisatawan

**PENUTUP (SIMPULAN DAN SARAN)**

Variabel daya tarik wisata yang memiliki dimensi atraksi, aksesibilitas dan amenitas pada penelitian memiliki pengaruh secara positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan. Variabel kualitas pelayanan yang memiliki dimensi berdasarkan teori SERVQUAL berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Diharapkan bagi pihak pengelola objek wisata *Green Paradise* kota Pagar Alam untuk melakukan evaluasi terhadap dimensi-dimensi daya tarik wisata tersebut untuk dapat mengetahui langkah yang tepat untuk meningkatkan kepuasan wisatawan yang berkunjung. Kualitas pelayanan merupakan salah satu pembentuk kepuasan wisatawan di objek wisata Green Paradise kota Pagar Alam dan diharapkan pengelola dapat mempertahankan atau bahkan meningkatkan pengaruh tersebut.

**UCAPAN TERIMA KASIH**

 Pada kesempatan ini, kami juga mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah turut membantu selesainya artikel ini, diantaranya adalah:

1. Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya
2. Kepala P3M Politeknik Negeri Sriwijaya
3. Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya
4. P3M Politeknik Pariwisata Medan, atas kesempatannya kepada penulis untuk mempublikasikan artikel ini pada Jurnal Akademi Pariwisata Medan.

**DAFTAR PUSTAKA**

Darojat, Ilma. 2021. *Analisis Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Berkunjung Ulang dengan Kepuasan Pengunjung sebagai Variabel Intervening (Studi pada Citra Raya Water World). Dynamic Management Journal*. 5(1), 26-29. Diakses pada tanggal 26 Maret 2021.

Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml., Leonard L. Berry. (1988). “*SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”.* 64 (1), 23. Diakses pada tanggal 9 April 2021.

Saputro, Wahyu Eko dkk. 2020. *Analisis Daya Tarik Wisata, Persepsi Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Berkunjung Ulang dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pantai Manggar Segara Sari Balikpapan)*. Jurnal Geo Ekonomi ISSN-Elekronik. 11 (1), 62. Diakses pada tanggal 26 Maret 2021.

Sekaran, Uma & Roger Bougie. 2017. *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta Selatan. Salemba Empat.

Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Bandung. Alfabeta.

Sulastri dkk. 2018. “*Analisis Pengaruh Daya Tarik, Kualitas Pelayanan terhadap Minat Berkunjung Ulang Pengunjung yang Berkunjung di Mojosemi Forest Park Kabupaten Magetan dengan Kepuasan Pengunjung sebagai Variabel Intervening*”. Jurnal: Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi. 2 (1), 4. Diakses pada tanggal 9 April 2021.

Undang-Undang Republik Indonesia Tahun 2009 tentang Kepariwisataan

**BIODATA PENULIS**

**Biodata Anggota Peneliti I**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Nama Lengkap | Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si |
| 2 | Jenis Kelamin  | Perempuan |
| 3 | Jabatan Fungsional  | Lektor |
| 4 | NIP/NIK/Identitas lainnya  | 198602262015042003 |
| 5 | NIDN  | 0026028602 |
| 6 | Tempat dan Tanggal Lahir  | Palembang/ 26 Februari 1986 |
| 7 | E-mail  | yuliapch@yahoo.co.id |
| 9 | Nomor Telepon/HP  | 081319369007 |
| 10 | Alamat Kantor  | Politeknik Negeri Sriwijaya Jalan Srijaya Negara Bukit Besar Palembang |
| 11 | Nomor Telepon/Faks  | 0711-353414 |

**Biodata Anggota Peneliti II**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. | Nama Lengkap | Alditia Detmuliati SST.,MM.Par |
| 2. | Jenis Kelamin | Perempuan |
| 3. | Jabatan Fungsional | Asisten Ahli |
| 4. | NIP | 199206082019032025 |
| 5. | NIDN | 0408069202 |
| 6. | Tempat dan Tanggal Lahir | Kampar/ 8 Juni 1992 |
| 7. | e-mail | alditiadetmuliati@gmail.com |
| 8. | No Telepon/HP | 085271521321 |
| 9. | Alamat Kantor | Politeknik Negeri Sriwijaya Jalan Srijaya Negara Bukit Besar Palembang |
| 10. | Nomor Telepon/Faks | 0711-353414 |

**Biodata Anggota Peneliti III**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. | Nama Lengkap | Rezza Stevanie Zein R. |
| 2. | Jenis Kelamin | Perempuan |
| 6. | Tempat dan Tanggal Lahir | Prabumulih/ 21 September 1999 |
| 7. | e-mail | rezzastevanie@gmail.com |
| 8. | No Telepon/HP | 081278373173 |