

## **Pengaruh Daya Tarik Wisatawan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung di Pemandian Gunung Gajah Lingga Tiga Labuhan Batu Selatan Sumatera Utara**

**Eka Agustina, Fahmi Sulaiman**

Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma

Correspondence: eyka.gustina01@gmail.com, fahmisulaiman@stimsukmamedan.ac.id

### **ABSTRAK**

Pengkajian ini bertarget guna mengamati apakah kepuasan pengunjung di Pemandian Gunung Gajah Lingga Tiga Kabupaten Labuhan Batu Selatan dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan dan daya tarik wisatawan. Dengan menggunakan metode random *sampling*, 99 pengunjung Pemandian Gunung Gajah Lingga Tiga pada bulan Mei 2024 sebagai sampel pengkajian. Ini berarti bahwa siapa saja yang dengan kebetulan berjumpa dengan peneliti bisa dimasukkan ke dalam sampel jika ditentukan bahwa individu tersebut adalah sumber data yang cocok. Pengolahan data dilaksanakan memakai SPSS, sedangkan analisa datanya memakai pengujian regresi linier berganda. Perolehan pengkajian menampilkan bila daya tarik wisata dengan parsial berdampak pada kepuasan pengunjung secara *t* hitung diatas *t* tabel ( $3,001 > 1,984$ ) serta sign  $0,003 < 0,05$ . Kualitas pelayanan juga berdampak signifikan positif pada kepuasan pengunjung secara *t* hitung diatas *t* table ( $8,299 > 1,984$ ) serta sign  $0,000 < 0,05$  melainkan dengan simultan daya tarik wisatawan serta kualitas pelayanan berdampak signifikan positif pada kepuasan pengunjung secara *F* hitung diatas *F* table ( $164,318 > 3,09$ ) serta sign  $0,000 < 0,05$ .

**Kata kunci** : Daya Tarik Wisatawan; Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pengunjung

### **ABSTRACT**

*This study is targeted at observing whether visitor satisfaction at Gunung Gajah Lingga Tiga Baths, South Labuhan Batu Regency is influenced by the quality of services provided and tourist attraction. Using a random sampling method, 99 visitors to Mount Gajah Lingga Tiga Baths in May 2024 were used as the study sample. This means that anyone who happens to meet the researcher can be included in the sample if it is determined that the individual is a suitable data source. Data processing was carried out using SPSS, while data analysis used multiple linear regression testing. The results of the study show that tourist attractions have a partial impact on visitor satisfaction with a *t* value above the *t* table ( $3.001 > 1.984$ ) and a sign of  $0.003 < 0.05$ . Service quality also has a significant positive impact on visitor satisfaction with a *t* count above the *t* table ( $8.299 > 1.984$ ) and a sign of  $0.000 < 0.05$ , but simultaneously tourist attraction and service quality have a significant positive impact on visitor satisfaction with a *F* count above the *F* table ( $164.318 > 3.09$ ) and sign  $0.000 < 0.05$ .*

**Keywords** : Tourist attraction; Service quality; Visitor satisfaction

### **PENDAHULUAN**

Dalam industri pariwisata, destinasi dan atraksi wisata sangat penting. Ketika inisiatif pemerintah untuk melindungi adat istiadat setempat sebagai aset yang dapat dipasarkan kepada pengunjung berhasil, maka akan ada atraksi dan atraksi wisata. Sebuah lokasi pariwisata perlu menawarkan atraksi wisata yang menarik dan fasilitas menarik yang memenuhi permintaan pengunjung untuk menarik wisatawan ke sana. (Hallo et al., 2021). Destinasi pariwisata adalah tempat di mana bisnis menyediakan layanan dengan harapan wisatawan akan datang dan memanfaatkan atraksi. Untuk menghasilkan kesenangan pengunjung, manajemen harus dapat memberikan layanan berkualitas tinggi (Suhartapa, 2022). Pengembangan lokasi pariwisata sangat dipengaruhi oleh daya tarik, aksesibilitas, dan layanan, karena ketiga elemen inilah yang membuat sebuah lokasi menjadi menarik bagi pengunjung (Armal et al., 2023).

Pada dasarnya, istirahat adalah kebutuhan setiap manusia. Meskipun merupakan kebutuhan sekunder, hiburan memiliki kekuatan untuk membuat orang melupakan masalah sehari-hari. Tidak diragukan lagi, kesibukan pekerjaan sehari-hari menuntut fokus yang tinggi, yang menimbulkan rasa lelah dan membutuhkan kesenangan dan hiburan untuk menyegarkan tubuh dan pikiran (Darajat, 2021). Suasana yang menyenangkan juga dapat berdampak pada kepuasan pengunjung melalui

karakteristik kualitas layanan. (Nurmala et al., 2022). Kualitas layanan yang unggul menghasilkan kepuasan di antara para konsumen. Melalui pandangan pelanggan, kualitas layanan bisa diulas secara membedakan ekspektasi terhadap layanan awal dengan penilaian pasca-pengiriman terhadap fungsionalitas layanan. Pengelola destinasi wisata harus mempertimbangkan keselamatan pengunjung selain keunggulan layanan. (Binawa et al., 2023).

Wisatawan dapat merasa sangat puas dan nyaman di Pemandian Gunung Gajah karena kualitas layanan dan fasilitas yang ditawarkan. Untuk menghasilkan kesenangan pengunjung, pengelola harus mampu memberikan layanan berkualitas tinggi. Pelayanan objek wisata merupakan suatu bentuk bisnis yang melibatkan kehandalan, tanggung jawab, kepercayaan, empati dan bukti fisik (*tangible*). Selain keuntungan, pengelola pariwisata juga harus mempertimbangkan kepuasan pengunjung. Wisata Pemandian Gunung Gajah ialah sebuah destinasi wisata alam pemandian yang menawan, terletak di Kabupaten Labuhanbatu, Sumatera Utara. Pemilik Gunung Gajah mengungkapkan bahwa awalnya tempat ini adalah kebun sawit dan lahan pribadi, namun semakin banyaknya pengunjung yang datang maka direnovasi menjadi wisata pemandian serta dibuat berbagai fasilitas yang memadai seperti pondok, karaoke, dan fasilitas lainnya sehingga pengunjung yang dari daerah luar juga tertarik untuk datang berkunjung.

Terletak hanya sekitar dua kilometer dari kota Rantauprapat, Labuhanbatu, Sumatera Utara, Gunung Gajah menawarkan lebih dari sekadar keindahan alam yang memikat. Bagi para pengunjung yang menyukai motorcross, tersedia sirkuit motor ATV yang menantang. Dan untuk memenuhi kebutuhan lapar atau ingin bersantai, tersedia kantin lengkap dengan fasilitas karaoke. Namun, karena kurangnya tempat wisata alam di Labuhanbatu, Gunung Gajah kemudian diubah menjadi tujuan wisata yang menarik. Banyak juga pengunjung dari luar Kabupaten Labuhanbatu yang tertarik untuk menikmati keindahan alam. Di tengah persaingan yang semakin ketat, Gunung Gajah harus terus meningkatkan daya tarik wisatawan agar tetap mempertahankan pangsa pasarnya dan memenuhi kepuasan pelanggan. Banyaknya fasilitas yang ada di Gunung Gajah tentunya dapat menjadi rekomendasi tempat untuk berlibur.

Sebuah hal yang mendampaki kunjungan wisatawan ke sebuah destinasi wisata ialah daya tarik wisata, kualitas layanan yang ditawarkan, serta jarak merupakan hal yang penting dalam menentukan daya tarik dalam penelitian ini, jarak serta kualitas pelayanan berdampak pada kepuasan pengunjung. (Arya Septiana Sinta et al., 2020). Dalam hal ini, peran yang dimainkan oleh orang-orang dalam memberikan layanan dalam bentuk jasa sangat penting dan mempengaruhi kebahagiaan yang dihasilkan. Evaluasi terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan atau ketidaksesuaian antara ekspektasi sebelumnya atau standar kinerja - kinerja yang mendukungnya menentukan apakah pengunjung merasa bahagia atau tidak. (Miko et al., 2022). Kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan beberapa cara, termasuk dengan memberikan penawaran yang memikat, menjaga kualitas produk, menangani masalah pelanggan dengan sopan, dan mempertahankan standar barang yang diproduksi (Rio Sasongko, 2021).

Melalui konteks ini, target pengkajiannya guna mengamati bagaimana kepuasan pengunjung di pemandian Gunung Gajah Lingga Tiga di Kabupaten Labuhan Batu Selatan, Sumatera Utara, dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan dan daya tarik wisata.

## **METODE**

Pengkajian ini bermetode kuantitatif secara menghimpun datanya memakai kuesioner serta sampel acak (*accidental sampling*) sejumlah 99 responden yang dibutuhkan dalam melakukan penelitian dengan menggunakan variabel Daya Tarik Wisatawan (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) menjadi variabel bebas dan Kepuasan Pengunjung (Y) menjadi variabel terikat. Populasi ialah generalisasi yang terdiri dari benda-benda atau orang-orang yang selaras dengan suatu syarat yang sudah ditentukan para peneliti untuk penyelidikan dan pengambilan kesimpulan (Tewuh et al., 2023). Pada bulan Mei 2024, jumlah pengunjung Pemandian Gunung Gajah mencapai 8.800 orang. Populasi dan ciri-cirinya terdiri dari sampel (Tewuh et al., 2023). Metode *accidental sampling*, yang didasarkan pada kebetulan, digunakan oleh para peneliti untuk menentukan sampel untuk penelitian ini. Siapa saja yang dengan kebetulan berjumpa dengan pengkaji bisa dipakai menjadi sampel bila diamati orang tersebut layak menjadi sumber data (Sugiyono, 2019). Sampel pengkajian ini mencakup 99 orang yang pergi ke wisata pemandian Gunung Gajah pada bulan Mei. Pengkajian ini memakai pendekatan pengumpulan data primer, di mana kuesioner didistribusikan kepada pengunjung pemandian Gunung

Gajah Lingga Tiga Labuhan Batu Selatan untuk mendapatkan informasi dari mereka. Adapun analisa data deskriptif guna menjabarkan serta mengilustrasikan informasi yang sudah terhimpun untuk membentuk sebuah simpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi hasil pengkajian yang sudah dilaksanakan (Sugiyono, 2019). Validasi, reliabilitas, uji hipotesis khususnya uji simultan (uji f), parsial (uji t), serta koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) digunakan dalam analisa data penelitian ini. Hasil perhitungan ini diperoleh secara memakai alat bantu SPSS 20, yang juga dipakai untuk menganalisis rumusan masalah penelitian.

## HASIL

### Hasil Uji Validitas

Uji ini guna mengamati keakuratan informasi yang dihimpun peneliti. Target ujinya guna mengamati apakah kuesioner bisa dengan tepat mengukur apa yang ingin diukur. Kuisioner dianggap sah jika dimungkinkan untuk menerima jawaban yang secara akurat menggambarkan dimensi yang diinginkan melalui pernyataan yang terkandung di dalamnya. Kriteria untuk menentukan validitasnya adalah tabel f hitung > r tabel secara sign 5% atau 0,05 & df = n-2 = 99-2 = 97. Sehingga r tabel ialah 0,197

**Tabel 1.** Hasil Uji Validitas (X1)

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean ifItem Deleted	Scale Variance ifItem Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	25.78	8.399	0.757	0.899
X1.2	25.82	8.089	0.792	0.895
X1.3	25.85	8.028	0.710	0.901
X1.4	25.85	8.212	0.711	0.901
X1.5	26.00	7.633	0.679	0.906
X1.6	25.99	7.459	0.692	0.907
X1.7	25.85	8.171	0.771	0.897
X1.8	25.83	8.327	0.724	0.901

Sumber. Hasil Olahan SPSS (2024)

Melalui tabel 1. Sesuai dengan syarat validitas, bila r hitung > r tabel sehingga kuesioner yang disebarkan disebut valid, namun bila r hitung < r tabel sehingga kuesioner tidak valid. Berdasarkan tabel di bawah ini, dapat dilihat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* bahwa 0,757 > 0,197, 0,792 > 0,197, 0,710 > 0,197, 0,711 > 0,197, 0,679 > 0,197, 0,692 > 0,197, 0,771 > 0,197, 0,724 > 0,197. Dibentuk simpulan bila seluruh kuesioner di variabel X1 dinyatakan valid.

**Tabel 2.** Hasil Uji Validitas (X2)

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean ifItem Deleted	Scale Varianceif Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha ifItem Deleted
X2.1	32.98	16.959	0.801	0.965
X2.2	32.97	17.030	0.827	0.964
X2.3	33.02	16.367	0.861	0.963
X2.4	32.98	17.020	0.822	0.964
X2.5	33.00	16.653	0.868	0.963
X2.6	32.99	16.867	0.857	0.963
X2.7	33.02	16.632	0.863	0.963
X2.8	33.00	16.653	0.868	0.963
X2.9	33.01	16.153	0.886	0.962
X2.10	32.94	17.098	0.833	0.964

Sumber. Hasil Olahan SPSS (2024)

Sesuai dengan tabel 2. Kolom *Corrected Item-Total Correlation* menunjukkan bahwa setiap nilai pada r hitung > r tabel memiliki nilai 0,197. Singkatnya, semua kuesioner yang berkaitan dengan variabel X2 telah dianggap valid.

**Tabel 3.** Hasil Uji Validitas (Y)  
**Item-Total Statistics**

	Scale Mean ifItem Deleted	Scale Varianceif Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if ItemDeleted
Y.1	25.99	9.275	0.781	0.945
Y.2	26.05	8.722	0.818	0.943
Y.3	25.99	9.214	0.761	0.946
Y.4	26.03	8.989	0.809	0.943
Y.5	26.06	8.833	0.844	0.941
Y.6	26.10	8.684	0.802	0.944
Y.7	26.02	9.020	0.850	0.940
Y.8	25.99	9.071	0.864	0.940

Sumber. Hasil Olahan SPSS (2024)

Sesuai dengan Tabel 3. *Corrected Item-Total Correlation* menunjukkan bila tiap entri pada r hitung > r tabel memiliki nilai 0,197. Dimana menampilkan bila setiap kuesioner yang berkaitan dengan variabel Y adalah valid.

### Hasil Uji Reliabilitas

Kemampuan perangkat untuk mengukur hal yang sama secara konsisten ditentukan oleh uji reliabilitas, yang juga menentukan apakah instrumen tersebut dapat sering digunakan. Jika sebuah variable menghasilkan nilai *Cronbach Alpha* yang > 0,60, sehingga variabelnya bisa diandalkan. Terdapat perolehan ujinya berupa:

**Tabel 4.** Hasil Uji Reliabilitas (X1)  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
0,912	8

**Tabel 5.** Hasil Uji Reliabilitas (X2)  
**Reliability Statistics**

Cronbach'sAlpha	N of Items
0,967	10

**Tabel 6.** Hasil Uji Reliabilitas (Y)  
**Reliability Statistics**

Cronbach'sAlpha	N of Items
0,949	8

Hasil perhitungan software SPSS tersebut menampilkan bila nilai kepuasan pengunjung sejumlah 0,949, skor kualitas pelayanan sejumlah 0,967, serta *Cronbach Alpha* daya tarik wisata sejumlah 0,912. Dari temuan ini terlihat bahwa reliabilitas tiap variable diatas 0,60. Disebut bila kuesioner dianggap reliabel dan hasil instrumen dapat diterima.

### Hasil Uji Regresi Linear

Tujuan dari hasil analisis ini ialah untuk menemukan kaitan negative serta positif antar variable juga mengestimasi nilai variabel dependen bila nilai variabel independen berubah adalah tujuan dari penelitian ini. Terdapat model persamaan untuk regresi linier berganda:

$$Y = a + b1X1 + b2X2 + b3X3 + e$$

**Tabel 7.** Hasil Uji Regresi Linear

Model	Coefficients <sup>a</sup>						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	3.589	1.542		2.327	0.022		
1 X1	0.258	0.086	0.243	3.001	0.003	0.358	2.790
X2	0.506	0.061	0.673	8.299	0.000	0.358	2.790

Dari tabel diatas bisa dibentuk rumusan berupa:

$$Y = 3,589 + 0,243X1 + 0,673X2 + e$$

Berdasarkan hasil regresi linier yang sudah disebutkan tersebut, persamaan regresi pengkajian ini menunjukkan hal-hal berikut:

1. Konstanta sebesar 3,589 menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung (Y) adalah sebesar 3,589 jika daya tarik wisata (X1) serta kualitas pelayanan (X2) keduanya = nol (0).
2. Kepuasan pengunjung (Y) akan meningkat sejumlah 0,243 satuan bila daya tarik wisata (X1) menaik satu satuan, dengan catatan semua variabel lain nilainya tetap. Bisa diamati secara koefisien variabel yang nilainya positif sejumlah 0,243.
3. Nilai koefisien Kualitas Pelayanan (X2) positif sejumlah 0,673, berarti kuantitas Kepuasan Pengunjung (Y) akan naik jika variabel Kualitas Pelayanan meningkat satu satuan dengan asumsi faktor lain tetap.

### Hasil Pengujian Hipotesis

#### Uji Parsial (Uji T)

Ho diterima & Ha ditolak bilat hitung < t tabel secara sign > 0,05; sebaliknya bila t hitung > t tabel secara sign < 0,05 sehingga Ha diterima & Ho ditolak. Tabel yang menunjukkan perolehan ujinya yang dihasilkan dari perangkat lunak SPSS::

**Tabel 8.** Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model	Coefficients <sup>a</sup>						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	3.589	1.542		2.327	0.022		
1 X1	0.258	0.086	0.243	3.001	0.003	0.358	2.790
X2	0.506	0.061	0.673	8.299	0.000	0.358	2.790

a. Dependent Variable: Y

Sumber. Hasil Olahan SPSS (2024)

Melalui table tersebut, bisa diamati apakah setiap variabel bebas yang dipakai memiliki dampak secara parsial terhadap kepuasan pengunjung dengan melihat tabel di atas. Tabel t Junaidi Chaniago yang memiliki nilai 1,984 dapat diturunkan dengan menghitung df, ialah  $df = n - k = 99 - 3 = 96$  (yang mana n ialah total sampel serta k ialah total variabel, termasuk variabel independen dan dependen). Setiap variabel dapat ditentukan sebagai berikut:

#### 1. Pengaruh X1 terhadap Y

Variabel Daya Tarik Wisata (X1) mempunyai t hitung sejumlah 3,001 serta sign 0,003. Nilai sign  $0,003 < 0,05$  diatas t tabel ( $3,001 > 1,984$ ) jika dievaluasi dari nilai t hitung. Disebut bila sementara Ho 1 ditolak, Ha 1 disetujui, menampilkan bila atraksi wisata memiliki dampak parsial signifikan pada kepuasan pengunjung

#### 2. Pengaruh X2 terhadap Y

Untuk variabel Kualitas Pelayanan (X2), t hitung sejumlah 8,299 serta sign 0,000. Dilihat dari t hitung, sign  $0,000 < 0,05$  yang diatas t tabel ( $8,299 > 1,984$ ). Disebut bila sementara Ho 2 ditolak, Ha 2 diterima, yang menunjukkan bila Kualitas Layanan berdampak parsial signifikan pada kepuasan pengunjung.

### Uji Simultan (Uji F)

Ho diterima & Ha ditolak bila  $<$ , tetapi Ha diterima & Ho ditolak bila  $>$  terdapat table yang menampilkan perolehan ujinya dijalankan memakai alat bantu SPSS:

**Tabel 9.** Hasil Uji Simultan (Uji f)  
**ANOVA<sup>a</sup>**

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	882.805	2	441.402	164.318	0.000 <sup>b</sup>
	Residual	257.882	96	2.686		
	Total	1140.687	98			

a. *Dependent Variable:* Y

b. *Predictors:* (Constant), X2, X1

Sumber. Hasil Olahan SPSS (2024)

Melalui table tersebut diamati Fhitung sejumlah 164,318 secara sign 0,000, seperti yang disajikan ditabel tersebut. Ftabel sejumlah 3,09 (F tabel Junaidi Chaniago) yang dihasilkan dari  $df(N1) = k - 1 = 3 - 1 = 2$  dan  $df(N2) = n - k = 99 - 3 = 96$ , serta ambang batas signifikansi 0,05, mendukung hasil analisis. Setelah sign 0,000  $<$  0,05, ditemukan bila Fhitung  $>$  Ftabel (164,318  $>$  3,09). Oleh karena itu, Ha disetujui dan Ho ditolak, menunjukkan bahwa kombinasi Kualitas Pelayanan dan Daya Tarik Wisata mempunyai dampak dominan pada Kepuasan Pengunjung.

### Koefisien Determinasi (Uji R<sup>2</sup>)

**Tabel 10.** Hasil Uji Koefisien Determinasi  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.880 <sup>a</sup>	0.774	0.769	1.639

a. *Predictors:* (Constant), X2, X1

b. *Dependent Variable:*

Sumber. Hasil Olahan SPSS (2024)

Melalui table tersebut, *Adjusted R Square* menunjukkan angka 0,769 atau 76,9%. Dijabarkan bila Daya Tarik Wisatawan serta Kualitas Pelayanan berdampak 76,9% pada Kepuasan Pengunjung di Wisata Pemandian Gunung Gajah, melainkan selisihnya 23,1% didampaki variable diluar pengkajian. *Std. Error of the Estimate* sejumlah 1,639. Makin minim nilai *Std. Error of the Estimate* bisa membentuk modelan regresi makin tepat guna memprediksi variabel dependen.

## PEMBAHASAN

### *Pengaruh Daya Tarik Wisatawan Terhadap Kepuasan Pengunjung*

Segala sesuatu yang menarik minat dan pengalaman wisatawan, baik secara sadar maupun tidak sadar, dianggap menarik. Daya Tarik Wisata (X1) di Pemandian Gunung Gajah memiliki nilai t hitung sebesar 3,001 dan sign sejumlah 0,003. Dibentuk simpulan bila Ho 1 ditolak & Ha 1 diterima jika proses pengambilan keputusan didasarkan pada t hitung diatas t tabel (3,001  $>$  1,984) serta sign 0,003  $<$  0,05. Dimana menampilkan bila atraksi wisata mempunyai dampak parsial serta dominan pada kepuasan pengunjung. Sehingga dibentuk simpulan bila aspek pokok yang mempengaruhi kepuasan pengunjung di Pemandian Gunung Gajah adalah Daya Tarik Wisata. Selaras pada pengkajian yang dilaksanakan (Pundissing, 2021), (Nurmala et al., 2022) dan (Ester et al., 2020) yang menunjukkan bahwa hasil penelitian Daya Tarik Wisatawan berdampak signifikan positif pada Kepuasan Pengunjung.

### *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung*

Tingkat layanan yang memenuhi persyaratan dan harapan klien atau pengguna dikenal sebagai kualitas layanan. Temuan penelitian pada Pemandian Gunung Gajah, Kualitas Pelayanan (X1), menunjukkan t hitung sejumlah 8,299 pada sign 0,000. Dibentuk simpulan bila Ho 2 ditolak & Ha 2

diterima jika pengambilan keputusan didasarkan pada  $t$  hitung diatas  $t$  tabel ( $8,299 > 1,984$ ) serta sign  $0,000 < 0,05$ . Dimana menampilkan bila Kepuasan Pengunjung dengan parsial serta kuat dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan. Bisa dibentuk simpulan bila kualitas pelayanan Pemandian Gunung Gajah mempunyai dampak yang signifikan pada kepuasan pengunjung. Oleh karena itu, Pemandian Gunung Gajah perlu menyediakan layanan berkualitas tinggi yang selaras pada pengkajian yang dilaksanakan (Darajat, 2021), (Septianing & Farida, 2021), dan (Irfan, 2019) menjabarkan bila Kualitas Pelayanan berdampak signifikan positif pada Kepuasan Pengunjung.

#### *Pengaruh Daya Tarik Wisatawan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung*

Peneliti menghitung nilai  $F$  hitung diatas  $F$  tabel ( $164,318 > 3,09$ ) berdasarkan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  pada temuan uji simultan mereka. Sehingga,  $H_a$  diterima &  $H_o$  ditolak, menunjukkan bahwa kombinasi Kualitas Pelayanan serta Daya Tarik Wisata berdampak besar pada Kepuasan Pengunjung. Koefisien determinasi  $R^2$  yang didapati sejumlah  $0,769$  atau  $76,9\%$ . Hal ini menjelaskan bila kepuasan pengunjung di Wisata Pemandian Gunung Gajah sejumlah  $76,9\%$  dipengaruhi oleh kualitas pelayanan & daya tarik wisata. Karakteristik atau keadaan lain yang tidak tergolong pengkajian ini membagikan dampak sejumlah  $23,1\%$ . *Std. Error of Estimation* sejumlah  $1,639$  menampilkan bila model regresi makin benar untuk memprediksi variabel dependen, sehingga makin minim *Std. Error of Estimation*. Selaras pada pengkajian yang dilaksanakan (Tarigan, 2020), (Tahir & Istriani, 2020), dan (Zein et al., 2022) menjabarkan bila Kualitas Pelayanan & Daya Tarik Wisatawan berdampak positif signifikan pada Kepuasan Pengunjung.

#### **SIMPULAN**

Peneliti menarik simpulan atas perolehan analisa data yang sudah diuraikan hasil dan pembahasan penelitian:

1. Daya Tarik Wisatawan berdampak positif pada Kepuasan Pengunjung Di Pemandian Gunung Gajah, sehingga hipotesis awal diterima.
2. Kualitas Pelayanan berdampak positif pada Kepuasan Pengunjung Di Pemandian Gunung Gajah, sehingga hipotesis kedua diterima.
3. Secara simultan membuktikan bila Daya Tarik Wisatawan dan Kualitas Pelayanan berdampak positif pada Kepuasan Pengunjung Di Pemandian Gunung Gajah, sehingga hipotesis ketiga diterima.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Armal, M., Razak, M., & Hidayat, M. (2023). Pengaruh daya tarik, aksesibilitas dan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan berkunjung ke pulau karampuang di mamuju sulawesi barat. *Sjm*, *1*(3), 336–350.
- Arya Septiana Sinta, D., Sarjanti, E., & Sutomo. (2020). Pengaruh Daya Tarik, Pelayanan Dan Jarak Terhadap Kepuasan Wisatawan Pantai Tanjung Pakis Kabupaten Karawang. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, *7*(2), 408–420.
- Binawa, I. G. P., Indrawati, Y., & Mananda, I. G. P. B. S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keselamatan Wisatawan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Daya Tarik Wisata Air Terjun Tegenungan Gianyar Bali. *Jurnal Ilmiah Global Education*, *4*(4), 2174–2182. <https://doi.org/10.55681/jige.v4i4.1556>
- Darajat, I. (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), 23. <https://doi.org/10.31000/dmj.v5i1.4101>
- Ester, A., Syarifah, H., & ZA Zainurossalamia Saida. (2020). Pengaruh daya tarik wisata citra destinasi dan sarana wisata terhadap kepuasan wisatawan citra niaga sebagai pusat cerminan budaya khas kota samarinda. *Jurnal Manajemen*, *12*(1), 145–153. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/JURNALMANAJEMEN>
- Hallo, F., Hidayanti, I., & Hi. Yusuf, I. S. (2021). Pengaruh Daya Tarik Wisata Dan Fasilitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan (Wisata Tanjung Pejuang Desa Tuada). *Jurnal Manajemen Sinergi*, *9*(1), 40–49. <https://doi.org/10.33387/jms.v9i1.5247>

- Irfan, A. M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Yang Diberikan Kenari Waterpark Bontang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*, 9(2), 82. <https://doi.org/10.32507/ajei.v9i2.451>
- Miko, M., Dewi, A., Mahendra, A., Fahmi, S., & Fauzi, A. M. H. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Rh Interior. *SOSMANIORA: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 1(2), 240–245. <https://doi.org/10.55123/sosmaniora.v1i2.581>
- Nurmala, N., Sullaida, S., & Damanhur, D. (2022). Pengaruh Fasilitas Wisata, Daya Tarik Wisata Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Pantai Ujong Blang Lhokseumawe. *E-Mabis: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 23(2), 73–78. <https://doi.org/10.29103/e-mabis.v23i2.861>
- Pundissing, R. (2021). Pengaruh Daya Tarik Dan Promosi Terhadap Keputusan Wisatawan Berkunjung Ke Objek Wisata Pongtorra' Toraja Utara. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Terapan (JESIT)*, 2(1), 71–84. <https://doi.org/10.47178/jesit.v2i1.1239>
- Rio Sasongko, S. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Septianing, A. D., & Farida, N. (2021). Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Berkunjung Kembali Melalui Kepuasan Pengunjung (Studi Obyek Wisata Goa Kreo Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 10(1), 781–792. <https://doi.org/10.14710/jiab.2021.29796>
- Sugiyono, S. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Alfabeta.
- Suhartapa, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Taman Indonesia Kaya Semarang. *Khasanah Ilmu - Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 13(2), 99–107. <https://doi.org/10.31294/khi.v13i2.12337>
- Tahir, & Istriani. (2020). Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Daya Tarik Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Tempat Wisata Taman Sari Yogyakarta. *Proceeding SENDIU*, 978–979. <https://www.unisbank.ac.id/ojs/index.php/sendu/article/view/8028/2998>
- Tarigan, H. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan, daya tarik destinasi dan citra destinasi terhadap kepuasan pengunjung di kawung tilu, cikarang timur, kabupaten bekasi*. 29(2).
- Tewuh, G., Tawas, H., & Djemly, W. (2023). Faktor-faktor Penentu Daya Tarik Wisatawan untuk Berkunjung Ke Objek Wisata Bukit Kasih Kanonang. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 11(1), 590–600. <https://doi.org/10.35794/emba.v11i1.45327>
- Zein, R. S., Detmuliati, A., & Pebrianti, Y. (2022). *Tourism Economics, Hospitality and Business Management Journal*. 2(1).