

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Taman rekreasi dan Rumah Susu Lachio Patumbak

Nabila Andrea, Fahmi Sulaiman

Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma Medan

Correspondence: nabilaandrea9@gmail.com, fahmisulaiman@stimsukmamedan.ac.id

ABSTRAK

Target pengkajian ini guna mengamati pengaruh kualitas pelayanan dan Fasilitas Wisata pada kepuasan pengunjung di Objek Wisata Taman Rekreasi Dan Rumah Susu Lachio Patumbak. Pengkajian ini berjenis kuantitatif secara mencantumkan sebagian variabel yang mencakup Kualitas Pelayanan serta Fasilitas Wisata menjadi variabel independen serta Kepuasan Pengunjung menjadi variabel dependen. Guna menghimpun datanya memakai kuesioner serta total sampel dengan acak sejumlah 93 responden. Untuk analisisnya bermetode regresi linier berganda secara memakai *software* aplikasi SPSS versi 20. Perolehan pengkajian menampilkan bila Kualitas Pelayanan berdampak parsial signifikan pada Kepuasan Pengunjung, sebab t hitung Kualitas Pelayanan diatas t tabel ($7,778 > 1,986$) serta sign $0,000 < 0,05$. Melainkan guna Fasilitas Wisata berdampak dengan parsial pada Kepuasan Pengunjung secara sign $0,010 > 0,05$ serta t hitung diatas t tabel ($2,643 > 1,986$). Lalu Kualitas pelayanan & Fasilitas Wisata berdampak signifikan pada Kepuasan Pengunjung dengan bersama sebab f hitung $> f$ tabel ($84,645 > 3,10$) secara sign sejumlah $0,000 < 0,05$.

Kata kunci : Fasilitas Wisata; Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pengunjung; Taman Rekreasi

ABSTRACT

The target of this study is to observe the influence of service quality and tourist facilities on visitor satisfaction at the Lachio Patumbak Recreation Park and Milk House tourist attraction. This study is of a quantitative type by including several variables including Service Quality and Tourist Facilities as independent variables and Visitor Satisfaction as the dependent variable. To collect data, a questionnaire was used and a total random sample of 93 respondents. The analysis uses a multiple linear regression method using SPSS version 20 application software. The results of the study show that Service Quality has a significant partial impact on Visitor Satisfaction, because t calculated for Service Quality is above the t table ($7.778 > 1.986$) and the sign is $0.000 < 0.05$. However, the use of tourist facilities has a partial impact on visitor satisfaction with a sign of $0.010 > 0.05$ and t calculated above t table ($2.643 > 1.986$). Then the quality of tourist services & facilities has a significant impact on visitor satisfaction together because f count $> f$ table ($84.645 > 3.10$) is significantly $0.000 < 0.05$.

Keywords : Tourism Facilities; Quality of Service; Visitor Satisfaction; Recreation Park

PENDAHULUAN

Taman rekreasi biasanya digunakan baik individu maupun organisasi untuk berkegiatan yang berhubungan dengan perjalanan berwisata. Biasanya untuk bersenang-senang dan melepas penat dari kesibukan sehari-hari. Dalam industri pariwisata, sering kali terdapat sebagian tipe taman rekreasi, seperti taman rekreasi yang berupa bangunan, taman rekreasi buatan, dan taman rekreasi alam. Area rekreasi alami yang sering menarik wisatawan dengan memanfaatkan keindahan lingkungan sekitar, termasuk danau, sungai, hutan, lautan, gunung, dan hutan lindung. Bangunan bersejarah seperti benteng, kuil, museum, dan monumen adalah contoh bangunan taman rekreasi. Di sisi lain, taman rekreasi buatan manusia terdiri dari hal-hal seperti taman kecil, kebun bunga, taman fantasi, kebun buah, kebun binatang, kolam renang seperti *Water Park & Water Blast*.

Taman Rekreasi & Rumah Susu Lachio Patumbak adalah salah satu objek wisata taman buatan manusia. Taman Rekreasi Lachio ini sudah berdiri sejak 2018 dan di kelola oleh ibu Wiwik Widiastuti. Taman ini terletak di Deli Serdang tempatnya tidak jauh dari Medan. Objek wisata ini berada di Jl. Talun kenas - Patumbak No.1, Patumbak Satu, Kec. Patumbak, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 2036. Kemudahan akses membuat orang lebih mudah untuk mencapainya. Taman

Rekreasi Lachio sangat cocok di datangi jika ingin mencari ketenangan karena tempat ini menyuguhkan pemandangan yang menyegarkan. Bagi pengunjung yang suka memancing ikan tempat ini juga menyediakan kolam-kolam ikan yang dapat di pancing secara langsung dari pondok-pondok yang sudah disediakan. Tempat wisata ini terbuka untuk umum dan tersedia ragam makanan yang bisa dipesan serta dinikmati. Adapun beberapa fasilitas di taman rekreasi Lachio ini yang bisa di nikmati antara lain kolam renang khusus anak-anak, kebun binatang, bebek dayung, café, restoram, dan *live music* yang disediakan sebagai pendukungnya. Dengan beragamnya fasilitas wisata yang disediakan Taman Rekreasi Lachio ini diharapkan dapat memenuhi harapan dan keinginan pengunjung yang datang sehingga merasa puas.

Dikarenakan persaingan di sektor pariwisata khususnya untuk taman rekreasi semakin ketat, dan kemajuan teknologi dan ilmu penelitian memiliki pengaruh yang signifikan terhadap lingkungan., sudah menjadi hal yang wajar jika semua tempat wisata mengutamakan kepuasan pengunjung sebagai tujuan utamanya. Tingkat kepuasan seseorang terhadap suatu produk atau layanan ditentukan dengan membandingkan kinerjanya dengan harapannya (Indrasari, 2019). Dampak dari membandingkan ekspektasi pengunjung sebelum berkunjung dengan apa yang sebenarnya mereka terima dari barang atau jasa yang telah mereka beli dikenal sebagai kepuasan pengunjung. Sebuah perusahaan harus mengembangkan dan memelihara sistem guna menarik konsumen baru serta memiliki kapasitas untuk mempertahankan konsumen awal untuk meningkatkan kepuasan pengunjung.. (Bagaskoro, 2020).

Jika seorang pengunjung menyatakan kepuasannya, tidak ada jaminan bahwa dia akan tetap seperti itu di masa depan. Akibatnya, kenikmatan ini hanya bersifat sesaat. Mempertahankannya akan mengharuskan untuk selalu mencari nilai pengunjung, terutama untuk masa depan, dan menambahkannya melalui analisis kepuasan pengunjung. Hal ini menyiratkan bahwa bisnis harus beradaptasi dengan perubahan yang sedang berlangsung dalam nilai pengunjungnya dengan menawarkan barang dan jasa yang memenuhi keinginan mereka (Stephanie et al., 2021). Menyadari bahwa kepuasan pengunjung merupakan suatu keharusan maka menggunakan berbagai strategi untuk tetap mempertahankan pengunjung, biasanya tingkat kepuasan diukur oleh tingkat kualitas pelayanan dan fasilitas wisatanya.

Kualitas dapat dipenuhi dengan memenuhi persyaratan dan memuaskan keinginan pengunjung/pelanggan. Agar penyedia layanan dapat memuaskan pengunjung/pelanggan mereka, kualitas harus diprioritaskan dan harus terus ditingkatkan melalui inovasi.(Sulistiyowati, 2018). Untuk menyeimbangkan harapan pengunjung, kualitas layanan bertujuan untuk memuaskan keinginan dan harapan pelanggan serta persyaratan pengiriman. Perbandingan antara harapan (keinginan) dan kinerja (hasil) menghasilkan hubungan yang dinyatakan sebagai kualitas layanan (Kurniawan et al., 2022). Semua upaya perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggan secara kolektif disebut sebagai kualitas layanan. Rahasia kesuksesan adalah menyediakan layanan berkualitas tinggi. Keandalan kualitas layanan bergantung pada kapasitas perusahaan untuk terus memuaskan kebutuhan pelanggan. (Irfan, 2019). Sejauh mana harapan konsumen terhadap layanan yang mereka terima menyimpang dari kenyataan adalah ukuran kualitas layanan. Kualitas layanan yang positif atau baik akan ditunjukkan jika layanan terlihat sesuai dengan yang diberikan. Kualitas layanan dianggap sempurna jika melampaui tingkat layanan yang diharapkan (Puji Lestari, 2018). Maka dapat disimpulkan bahwasanya kualitas pelayanan merupakan perasaan puas yang dirasakan pengunjung/pelanggan terhadap suatu jasa atau layanan yang diberikan oleh pelaku usaha baik itu sesuai ataupun melebihi harapan dari pengunjung/pelanggan tersebut.

Untuk taman rekreasi tak hanya perlu menonjolkan kualitas pelayanan yang dimilikinya tetapi juga menawarkan fasilitas-fasilitas yang menarik kepada para pengunjung. Fasilitas ialah pendukung sebuah tempat di mana dapat memberikan kesan pertama pada wisatawan. Karena fasilitas berfungsi sebagai atraksi wisata dan sumber pendukung perjalanan, fasilitas yang dirancang dengan baik dan optimal akan meningkatkan kepuasan pengunjung, sementara fasilitas yang dirancang dengan buruk akan mengurangi kepuasan tersebut (Alana & Putro, 2020). *Facilities sevice them when they get there*". Salah satu hal yang dibutuhkan oleh wisatawan saat mereka tiba di lokasi wisata adalah fasilitas wisata (Harjanti et al., 2018). Fasilitas yang dapat memanjakan pengunjung sehingga daya tarik pengunjung untuk mengunjungi tempat wisata meningkat besar. Dapat disimpulkan fasilitas wisata adalah suatu yang menunjang kegiatan berwisata seorang wisatawan yang berkunjung ke tempat wisata untuk memberikan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan selama berwisata. Melihat hal ini maka dari itu Taman Rekreasi Lachio harus memberikan fasilitas yang baik dan menarik

sehingga mampu meningkatkan jumlah pengunjung yang datang. Fasilitas yang di tawarkan di Taman Rekreasi Lachio akan menjadi cerminan bagaimana tempat tersebut di mata pengunjung.

Berdasarkan latar belakang diatas penelitian ini bertujuan yaitu untuk memastikan bagaimana kepuasan pengunjung di taman rekreasi dan rumah susu Lachio Patumbak didampaki kualitas pelayanan yang diberikan dan fasilitas wisata yang ada.

METODE

Jenis Penelitian

Variabel Kualitas Pelayanan (X1) & Fasilitas Wisata (X2) digunakan sebagai variabel independen dalam penelitian ini, dan Kepuasan Pengunjung (Y) adalah sebagai variabel dependen dan penelitian ini mengumpulkan data secara kuantitatif. Memakai kuisisioner serta total sampelnya sejumlah 93 responden dipilih secara menggunakan metode accidental sampling

Populasi

Populasi adalah sekelompok besar item atau individu dengan karakteristik tertentu yang dipilih oleh seorang peneliti untuk diperiksa secara lebih rinci sebelum membuat kesimpulan. Untuk sampai pada pendapat bahwa setiap orang dalam populasi adalah topik atau objek penelitian (Saputra & Yulistianis, 2019). Adapun yang menjadi populasi pada Taman Rekreasi dan Rumah Susu Lachio Patumbak memiliki populasi sebanyak 1300 pengunjung pada bulan Mei 2024.

Sampel

Sampel yakni yang mewakili sebagian dari ukuran dan susunan populasi (Saputra & Yulistianis, 2019). Metode *accidental sampling*, yang didasarkan pada kebetulan, dipakai seluruh pengkaji untuk pengkajian ini untuk menentukan sampel. Jika diputuskan bahwa seseorang yang dengan kebetulan berjumpa dengan pengkaji berupa sumber data yang valid, sehingga bisa dipakai menjadi sampel. (Sugiyono, 2019). Total sampel pengkajian ini sejumlah 93 individu yang mengunjungi taman Rekreasi dan Rumah Susu Lachio Patumbak pada bulan Mei 2024.

Teknik Pengumpulan Data

Pengkajian diselenggarakan memakai data primer, Teknik pengumpulan data yang diaplikasikan pada tahapan penghimpunan informasi guna mendapati pengumpulan data dari responden secara penyebaran kuisisioner kepada pengunjung yang berkunjung di Taman Rekreasi dan Rumah Susu Lachio Patumbak.

Teknik Analisis Data

Pengkajian ini memakai tehnik analisa data deskriptif, data dianalisis tanpa bermaksud menarik kesimpulan atau generalisasi yang luas dengan hanya meringkas data yang telah diperoleh (Sugiyono, 2019). Analisa data pengkajian ini memakai pengujian reliabilitas, validasi, hipotesis, terutama uji simultan (uji f), uji parsial (uji t), serta koefisien determinasi (R^2) secara menggunakan perangkat lunak SPSS 20 untuk mengetahui hasil komputasi melalui beragam tehnik yang dipakai serta menganalisa rumusan masalah pengkajian.

HASIL

Hasil Uji Validitas

Salah satu teknik untuk menilai kebenaran data yang dikumpulkan adalah uji validasi. Mengetahui apakah kuisisioner dapat mengukur dengan tepat apa yang ingin Anda nilai adalah tujuan dari uji validitas. Jika pernyataan kuisisioner menghasilkan respons yang secara tepat mewakili pengukuran yang diinginkan, kuisisioner dianggap valid. Kriteria penentuan validitas adalah bila r hitung $>$ r table secara sign 5% atau 0,05 & $df = n-2 = 93-2 = 91$. Sehingga tabel r nya adalah 0,203.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas (X1)
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	32.85	12.673	0.734	0.921
X1.2	32.86	12.709	0.682	0.924
X1.3	32.85	12.455	0.763	0.920
X1.4	32.87	12.592	0.747	0.921
X1.5	32.88	12.671	0.718	0.922
X1.6	32.90	12.980	0.650	0.925
X1.7	32.90	12.545	0.712	0.922
X1.8	32.91	12.601	0.692	0.924
X1.9	32.83	12.601	0.815	0.917
X1.10	32.78	12.823	0.735	0.921

Sumber. Hasil Olahan SPSS (2024)

Pada tabel 1 menjadi dasar kriteria validitas, yang menyatakan bahwa kuesioner yang disebarkan diasumsikan valid bila r hitung $>$ r tabel dan tidak valid bila r hitung $<$ r tabel. Nilai $0.734 > 0.203$, $0.682 > 0.203$, $0.763 > 0.203$, $0.747 > 0.203$, $0.718 > 0.203$, $0.650 > 0.203$, $0.712 > 0.203$, $0.692 > 0.203$, $0.815 > 0.203$, dan $0.735 > 0.203$ semuanya bisa diamati melalui kolom *Corrected Item-Total Correlation* di table tersebut. Dengan demikian, bisa disebut bila seluruh survei yang berkaitan dengan variabel X1 dianggap sah/valid.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas (X2)
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	26.25	5.732	0.532	0.858
X2.2	26.26	5.607	0.587	0.852
X2.3	26.20	5.317	0.664	0.844
X2.4	26.28	5.051	0.664	0.845
X2.5	26.17	5.709	0.631	0.849
X2.6	26.25	5.449	0.637	0.847
X2.7	26.22	5.714	0.572	0.854
X2.8	26.23	5.525	0.663	0.844

Sumber. Hasil Olahan SPSS (2024)

Pada tabel 2 di tersebut menampilkan bila seluruh r hitung $>$ r tabel sejumlah $0,203$ dikolom *Corrected Item-Total Correlation*. Ringkasnya seluruh survei yang berhubungan dengan X2 diasumsikan sah/valid.

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

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	25.84	7.311	0.678	0.877
Y.2	25.83	7.035	0.724	0.873
Y.3	25.81	7.353	0.679	0.877
Y.4	25.83	7.274	0.664	0.879
Y.5	25.81	7.614	0.574	0.887
Y.6	25.78	7.366	0.652	0.880
Y.7	25.77	7.742	0.616	0.883
Y.8	25.80	7.338	0.777	0.869

Sumber. Hasil Olahan SPSS (2024)

Tabel 3 tersebut menampilkan bila seluruh r hitung > r tabel yaitu 0.203 dikolom *Corrected Item-Total Correlation*. Bisa disimpulkan Semua survei yang berkaitan dengan variabel Y dianggap valid

Hasil Uji Reliabilitas

Pengujian dilakukan untuk menentukan pengulangan dan keandalan instrumen, yang didefinisikan sebagai konsistensi alat pengukur saat mengukur objek yang sama. Sebuah variabel dianggap reliabel bila menghasilkan nilai *Cronbach Alpha* diatas 0,60. Terdapat perolehan ujinya berupa:

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.929	10

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.865	8

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.892	8

Tabel perhitungan dari program SPSS tersebut di atas menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung (Y) sejumlah 0,892, fasilitas wisata (X2) sejumlah 0,865, serta kualitas pelayanan (X1) mempunyai Cronbach Alpha sejumlah 0,929. Dari temuan ini terlihat bahwa reliabilitas tiap variable diatas 0,60. Bisa dikatakan bila kuesioner dianggap reliabel dan temuan instrumen dapat diterima.

Hasil Uji Regresi Linear

Analisa ini bertarget guna meramalkan nilai dari variabel dependen bila variabel independen menaik/menyusut serta guna mengamati apakah terdapat kaitan negative positif antar keduanya. Model persamaannya bisa diamati ditabel berupa:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Tabel 7. Hasil Uji Regresi Linear
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.431	2.214		1.549	0.125		
	X1	0.505	0.065	0.646	7.778	0.000	0.560	1.786
	X2	0.254	0.096	0.219	2.643	0.010	0.560	1.786

a. Dependent Variable: Y
Sumber. Hasil Olahan SPSS (2024)

Melalui table tersebut, dibentuk rumusan berupa :

$$Y = 3,431 + 0,6489X_1 + 0,219X_2 + e$$

Persamaan regresi untuk penelitian ini menunjukkan hal berikut berdasarkan hasil uji regresi linier yang telah disebutkan sebelumnya::

- a. Konstanta bertanda positif sebesar 3,431 yg berarti bahwa apabila Kualitas Pelayanan (X1) serta Fasilitas Wisata (X2) = (0) sehingga Kepuasan Pengunjung (Y) sejumlah 3,431.

- b. Akan naik sebesar 0,648 satuan apabila Kualitas Pelayanan (X1) menaik satuan, dengan catatan semua variabel lain nilainya tetap. Ditampilkan melalui koefisien variabel yang nilainya sejumlah 0,648 (positif)
- c. Nilai koefisien variabel Fasilitas Wisata (X2) sejumlah 0,219 (positif), dimana bila Fasilitas Wisata bertambah satu-satuan dengan asumsi variabel lain konstan, maka besarnya Kepuasan Pengunjung (Y) bertambah sejumlah 0,219 satuan.

Hasil Pengujian Hipotesis

Uji Parsial (Uji T)

Ho diterima & Ha ditolak bila $t_{hitung} < t_{tabel}$ secara $sign > 0,05$; bila $t_{hitung} > t_{tabel}$ secara $sign < 0,05$ Ha diterima & Ho ditolak. Table yang menampilkan perolehan ujinya dihasilkan dengan alat bantu SPSS bisa diamati ditabel berupa:

Tabel 8. Hasil Uji Parsial Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.431	2.214		1.549	.125		
	X1	0.505	0.065	0.646	7.778	0.000	0.560	1.786
	X2	0.254	0.096	0.219	2.643	0.010	0.560	1.786

a. Dependent Variable: Y

Sumber. Hasil Olahan SPSS (2024)

Kita dapat melihat apakah setiap variabel independen (bebas) yang dipakai dipengkajian ini mempunyai dampak parsial pada kepuasan pengunjung dengan melihat tabel di atas. Mencari df menghasilkan nilai t tabel, yaitu 1,986. Rumus untuk df adalah $df = n - k = 93 - 3 = 90$, dimana n ialah total sampel serta k total variabel, termasuk variabel independen dan dependen. Hasilnya, tiap variable berupa:

1. Pengaruh X1 terhadap Y

Variabel (X1) mempunyai t hitung sejumlah 7,778 serta sign 0,000. Nilai sign 0,000 < 0,05 dan diatas t tabel (7,778 > 1,986) jika dievaluasi dari nilai t hitung. Disebut bila Ho 1 ditolak & Ha 1 diterima, yang mengindikasikan bahwa Kualitas Pelayanan sedikit banyak mempengaruhi Kepuasan Pengunjung.

2. Pengaruh X2 Terhadap Y

Variabel (X2) mempunyai t hitung sejumlah 2,643 serta sign 0,010. Nilai tersebut diatas t tabel (2,643 < 1,986) jika dievaluasi dari nilai t hitung, serta sign 0,010 > 0,05. Disebut bila sementara Ho 2 ditolak, Ha 2 diterima, menunjukkan bahwa keberadaan Fasilitas Wisata berdampak parsial pada kepuasan pengunjung.

Uji Simultan (Uji F)

Uji F dipakai guna menjamin taraf *sign* dampak bersama (simultan) melalui aspek independen pada variabel dependen. Ho diterima dan Ha ditolak apabila $<$, namun Ha diterima dan Ho ditolak apabila $>$. perolehan ujinya bisa diamati pada tabel berikut ini:

Tabel 9. Hasil Uji Parsial ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	570.141	2	285.071	84.645	0.000 ^b
	Residual	303.106	90	3.368		
	Total	873.247	92			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber. Hasil Olahan SPSS (2024)

Melalui table tersebut, diamati Fhitung sejumlah 84,645 secara sign 0,000. Nilai Ftabel sejumlah 3,10 (F tabel Junaidi Chaniago) diperoleh melalui $df(N1) = k - 1 = 3 - 1 = 2$ & $df(N2) = n - k = 93 - 3 = 90$, bersama-sama dengan ambang batas sign 0,05, mendukung perolehan analisis. Nilai sign 0,000 < 0,05 menunjukkan bila Fhitung > Ftabel (84,645 > 3,10). maka dari it Ho ditolak & Ha diterima dibentuk simpulanya bila Kepuasan Pengunjung didampaki signifikan atas Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Wisata.

Koefisien Determinasi (Uji R2)

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.808 ^a	0.653	0.645	1.835

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber. Hasil Olahan SPSS (2024)

Nilai *Adjusted R Square* atau 64,5% ialah 0,645 melalui table tersebut. Hal ini menjabarkan bila kepuasan pengunjung di Taman Rekreasi dan Rumah Susu Lachio Patumbak dipengaruhi oleh fasilitas wisata dan kualitas pelayanan sejumlah 64,5%. Selisihnya sejumlah 35,5% didampaki variable diluar pengkajian, dengan standar error of the estimate sejumlah 1,835. Keahlian model regresi untuk memprediksi variabel dependen akan semakin meningkat seiring dengan menurunnya nilai *Std. Error of the Estimate*.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung

Kualitas Pelayanan (X1) mempunyai t hitung sejumlah 7,778 serta sign 0,000 melalui perolehan pengkajian yang dilaksanakan. Nilai sign 0,000 < 0,05 serta t hitung diatas t tabel (7,778 > 1,986). Dengan demikian, bisa dikatakan bahwa Ho 1 ditolak & Ha 1 diterima, yang menunjukkan bahwa Kepuasan Pengunjung agak dan sangat dipengaruhi oleh Kualitas Layanan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa yang mempengaruhi kepuasan pengunjung di Objek Wisata Taman Rekreasi dan Rumah Susu Lachio patumbak adalah kualitas pelayanan. Selaras pada pengkajian yang dilaksanakan (Donovan S. & Fadillah, 2020), (Huda et al., 2022), dan (Septiandari et al., 2021) menjabarkan terdapatnya dampak signifikan antar Kepuasan Pengunjung pada Kualitas Pelayanan.

Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung

Fasilitas Wisata (X2) mempunyai sign 0.010 serta t sejumlah 2.643 berdasarkan hasil pengujian. Nilai t hitung (2.643 < 1.986) diatas t tabel, serta sign 0.010 > 0.05. Dengan demikian, bisa dikatakan bila Ho 2 ditolak & Ha 2 diterima, menunjukkan bahwa keberadaan fasilitas wisata memiliki berdampka parsial positif pada kepuasan pengunjung. Oleh karena itu, dapat dikatakan bila sebuah aspek pokok yang mendampaki kepuasan pengunjung ialah fasilitas wisata di Objek Wisata Taman Rekreasi dan Rumah Susu Lachio Patumbak. Selaras pada pengkajian yang dilaksanakan (Wibowo et al., 2023), (Nurmala et al., 2022), dan (Septianing & Farida, 2021) menjabarkan bila adanya pengaruh positif dan dampak yang signifikan dari Fasilitas Wisata pada Kepuasan Pengunjung.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung

Pada tingkat signifikansi 0,000 (3,10) diatas F tabel melalui uji yang didapati. Bisa dibentuk simpulanya bila Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Wisata berdampak signifikan pada Kepuasan Pengunjung, dikarenakan Ho ditolak dan Ha diterima. Faktor determinasi yang dihasilkan *Adjusted R Square* sejumlah 0,645 atau 64,5%. Dimana menjelaskan bila Kualitas Pelayanan serta Fasilitas wisata Taman Rekreasi dan Rumah Susu Lachio Patumbak berdampak sejumlah 64,5% terhadap Kepuasan Pengunjung. Sisanya sebesar 35,5% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain yang tidak menjadi bagian dari penelitian ini. Semakin kecil nilai *Std. Error of Estimation* membuat model

regresi semakin akurat dalam memprediksi variabel dependen. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya. (Ridwan & Hidayat Sukriadi, 2022), (Wahono Budi, Widarko Agus, 2020), dan (Tiara & Andriani, 2023) yang menyatakan adanya pengaruh yang positif dan dampak signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung.

SIMPULAN

Peneliti menarik kesimpulan berikut ini dari analisis data dan pembahasan dari temuan studi yang telah diuraikan di atas sebagai berikut:

1. Hipotesis pertama diterima karena Kepuasan Pengunjung di Taman Rekreasi dan Rumah Susu Lahio Patumbak dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh Kualitas Pelayanan.
2. Hipotesis kedua diterima karena Fasilitas Wisata di Taman Rekreasi dan Rumah Susu Lachio Patumbak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung.
3. pada hipotesis ketiga diterima karena menunjukkan bahwa Fasilitas Wisata dan Kualitas Pelayanan di Taman Rekreasi dan Rumah Susu Lachio Patumbak berpengaruh secara simultan (bersama-sama) dan positif terhadap Kepuasan Pengunjung.

DAFTAR PUSTAKA

- Alana, P. R., & Putro, T. A. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan* ..., 180–194. <http://journal.stieken.ac.id/index.php/penataran/article/view/481>
- Bagaskoro. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Adira Finance Cabang Cimanggis. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 2(3), 161–177.
- Donovan S., R., & Fadillah, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel 101 Suryakencana Bogor. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan*, 1(1), 1–8. <https://doi.org/10.37641/jipkes.v1i1.322>
- Harjanti, S., Mardiana, D. T., & Hafisah, H. (2018). *Pelayanan Prima Bagi Para Front Liner Kepariwisataan*. LPPM UPN “Veteran.”
- Huda, N. N., Suryoko, S., & Waloejo, H. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Wisata terhadap Keputusan Berkunjung Kembali dengan Kepuasan Pengunjung sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengunjung Hortimart Agro Center Bawen). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(2), 198–206. <https://doi.org/10.14710/jiab.2022.34405>
- Indrasari, M. (2019). PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN: pemasaran dan kepuasan pelanggan - - Google Books. In *Unitomo Press*.
- 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>
- Kurniawan, C., Nugroho, N., Hutabarat, F. A. M., Sulaiman, F., & Supriyanto, S. (2022). *Kualitas Pelayanan Akademik di Politeknik Cendana Selama Masa New Normal*. 6–11.
- 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>
- Puji Lestari, F. A. (2018). Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Sosio E-Kons*, 10(2). <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v10i2.2718>
- Ridwan, M., & Hidayat Sukriadi, E. (2022). Pengaruh Fasilitas Wisata dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Hutan Raya Ir. H. Djuanda Bandung. *Manajemen Dan Pariwisata*, 1(2), 201–214. <https://doi.org/10.32659/jmp.v1i2.212>
- Saputra, S., & Yulistianis, S. R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grand Setiabudi Hotel & Apartment. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 9(2), 21–31.
- Septiandari, W., Hidayatullah, S., Alvianna, S., Rachmadian, A., & Hermin Sutanto, D. (2021). PENGARUH CITRA DESTINASI WISATA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI PANTAI TIGA WARNA Winda. *Journal of Management Studies*, 15.

- 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>
- Stephanie, Weny, Yuliana, William Vincent, & Fahmi Sulaiman. (2021). Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan di Prima Elektronik Medan. *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting*, 2(2), 40–45. <https://doi.org/10.47065/arbitrase.v2i2.283>
- Sugiyono, S. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sulistiyowati, W. (2018). *BUKU AJAR KUALITAS LAYANAN: TEORI DAN APLIKASINYA* (M. K. Septi Budi Sartika, M.Pd M. Tanzil Multazam , S.H. (ed.)). UMSIDA Press Redaksi.
- Tiara, R., & Andriani, N. (2023). *Kepuasan Pengunjung Berdasarkan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Wisata pada Objek Wisata Bukit Jaddih di Kabupaten Bangkalan*.
- Wahono Budi, Widarko Agus, L. L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Saat Penerapan New Normal (Studi Kasus Pada Pengunjung Tempat Wisata Selo Tirto Giri (Setigi) Gresik) Oleh: *E - Jurnal Riset Manajemen*, 82–94.
- Wibowo, P., Purnama, H., Elina, M., Astuti, H. W., & Ikhsan, A. E. (2023). Fasilitas Pariwisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Di Pulau Pahawang Kabupaten Pesawaran. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 9(2), 109–122. <https://doi.org/10.30873/jbd.v9i2.3771>