

PENGARUH FASILITAS WISATA, KUALITAS PELAYANAN, DAN KUALITAS HARGA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG WISATA WATERBOOM MUARO KALABAN DI KOTA SAWAHLUNTO

Irsyadil Khulki¹, Reni Yuliviona, SE., M.M., Ph.D²
Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta

Email : irsyadil008@gmail.com, reniyuliviona@bunghatta.ac.id

A. PENDAHULUAN

Pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan untuk rekreasi atau liburan. Seorang wisatawan atau turis adalah seseorang yang melakukan perjalanan paling tidak sejauh 80 km (50 mil) dari rumahnya dengan tujuan rekreasi. Indonesia merupakan salah satu negara di Asia Tenggara yang memiliki tingkat pertumbuhan pariwisata yang tinggi. Perkembangan pariwisata yang semakin pesat berpengaruh terhadap sektor jasa. Ini dapat dilihat dari beberapa sektor jasa yang sedang berkembang di Indonesia khususnya Sumatra Barat. Sawahlunto adalah salah satu kota yang berada di provinsi Sumatra Barat, Indonesia.

Namun, karena kerja keras beserta ide cemerlang dari pemerintah kota Sawahlunto, maka akhirnya terbentuklah sebuah objek wisata menarik yang dinamakan Waterboom Muaro Kalaban ini. Tempat ini menjadi sebuah tempat berlibur favorit bagi masyarakat Sumatera Barat. Objek wisata Water Boom Muaro Kalaban ini diresmikan pada tanggal 1 Januari 2007 silam.

Untuk mengungkapkan fenomena yang terdapat pada Wisata Waterboom Muaro Kalaban, maka dilakukan survey awal mengenai Kepuasan Pengunjung kepada 20 orang wisatawan yang berkunjung pada Wisata Waterboom Muaro Kalaban, Dapat di simpulkan bahwa masih banyaknya responden merasa tidak puas. Hal ini dapat di

interpretasikan bahwa Kepuasan Pengunjung di Waterboom Muaro Kalaban Sawahlunto masih rendah.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian survei yang di rancang untuk menguji pengaruh fasilitas wisata, kualitas pelayanan, dan kualitas harga terhadap kepuasan pengunjung. Penelitian ini menggunakan pendekatan cross sectional untuk melihat pengaruh antar variabel. Besarnya jumlah sampel minimal menurut [3], adalah jumlah semua variabel dikali 20, dimana dalam penelitian ini terdapat 4 variabel yaitu (fasilitas wisata, kualitas pelayanan, kualitas harga, dan kepuasan pengunjung), sehingga jumlah variabel $\times 20 = 80$. Jadi, jumlah sampel yang di gunakan dalam penelitian ini adalah berjumlah minimal 80 responden.

Untuk mendapatkan sampel dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan oleh peneliti sebagai berikut : Wisatawan yang telah berkunjung ke Waterboom Muaro kalaban, dan Berusia 17 tahun ke atas.

SEM-PLS digunakan sebagai alat pengolahan data dan pengujian hipotesis, maka dari itu diperlukannya prosedur Measurement Model Assesment (MMA) yang berfungsi sebagai uji validitas, reliabilitas dan uji diskriminan, selanjutnya dilakukan uji R Square dan Q Square, dan untuk pengujian hipotesis digunakan prosedur Structural Model Assesment (SMA).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1
Hasil Uji Hipotesis

	Original sample (O)	Sample Mean (M)	Standar deviation (STDEV)	T Sstatistic (O/STDEV)	P Values	Hasil
Fasilitas Wisata (X1) > Kepuasan Pengunjung	0.450	0.445	0.069	6.517	0.000	Diterima
Kualitas Pelayanan (X2) > Kepuasan Pengunjung	0.179	0.185	0.101	1.768	0.078	Ditolak

Kualitas Harga (X3) > terhadap Kepuasan Pengunjung	0334	0.336	0.098	3.410	0.001	Diterima
--------------------------------------------------------------	------	-------	-------	-------	-------	----------

Dari uraian Tabel di atas, variable fasilitas wisata menunjukkan bahwasanya nilai T Statistik dari fasilitas wisata > 1,96 dan nilai P Values dari fasilitas wisata < 0,05 yang artinya Fasilitas Wisata berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung. **H1 Diterima.** Item Penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh [1] dengan judul Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warunk Bendito Kawasan Megamas Manado yang menyatakan bahwa variabel Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan.

Variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwasanya nilai T Statistik dari kualitas pelayanan < 1,96 dan nilai P Values dari kualitas pelayanan > 0,05 yang artinya kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. **H2 Ditolak.** Item Penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh [2] dengan judul Penelitian Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat yang menyatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan.

Variabel kualitas harga menunjukkan bahwasanya nilai T Statistik dari kualitas harga > 1,96 dan nilai P Values dari kualitas harga < 0,05 yang artinya kualitas harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung. **H3 Diterima.** Item Penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh [1] dengan judul Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warunk Bendito Kawasan Megamas Manado yang menyatakan bahwa variabel Harga berpengaruh terhadap kepuasan.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan maka berikut ini dapat dikemukakan beberapa kesimpulan penelitian sebagai berikut: Fasilitas Wisata berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Pengunjung di objek wisata Waterboom Muaro Kalaban di Kota Sawahlunto, Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung di objek wisata Waterboom Muaro Kalaban di Kota Sawahlunto, Kualitas Harga berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Pengunjung di objek wisata Waterboom Muaro Kalaban di Kota Sawahlunto.

Saran

Berdasarkan keseluruhan pembahasan dan hasil analisis yang telah dilakukan maka penulis dapat memberikan saran - saran sebagai berikut : Bagi peneliti yang akan datang disarankan untuk menambah responden yang akan digukan dan menambah beberapa variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini karena akan lebih menambah pengaruh kepuasan, saran ini sangat penting dilakukan untuk terus berusaha meningkatkan akurasi hasil peneliti yang akan diperoleh peneliti selanjutnya.

E. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Dealisna Pantilu, Rosalina A.M. Koleangan, F. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warunk Bendito Kawasan Megamas Manado. *Jurnal EMBA*, 6(4), 3723–3732.
- [2] Kasinem. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329–339. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>
- [3] Sugiyono. (2014). *Populasi Dan Sampel. In Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D.*