

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS WISATA
TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN BERWISATA
DI KAMPOENG WISATA TABEK INDAH**

(Skripsi)

Oleh

**DINDA AZIZAH NUR ROHIMA
NPM 2113034073**



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS WISATA
TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN BERWISATA
DI KAMPOENG WISATA TABEK INDAH**

Oleh

DINDA AZIZAH NUR ROHIMA

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA PENDIDIKAN**

Pada

**Program Studi Pendidikan Geografi
Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial**



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS WISATA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN BERWISATA DI KAMPOENG WISATA TABEK INDAH

Oleh

DINDA AZIZAH NUR ROHIMA

Kampoeng Wisata Tabek Indah merupakan salah satu destinasi wisata buatan favorit di Kecamatan Natar, Kabupaten Lampung Selatan. Namun, berdasarkan hasil observasi awal dan data evaluasi pengunjung, ditemukan beberapa keluhan terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas yang tersedia.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan: (1) untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan; (2) untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan; dan (3) untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan dan fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan di Kampoeng Wisata Tabek Indah.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif korelasional dan pendekatan spasial. Populasi dalam penelitian ini adalah wisatawan yang berkunjung ke Kampoeng Wisata Tabek Indah dengan sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi, dimana kuesioner tersebut telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial dengan bantuan *software SPSS* versi 23.

Hasil analisis menunjukkan bahwa: (1) terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan; (2) terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan; dan (3) terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan dan fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan. Kontribusi pengaruh variabel kualitas pelayanan dan fasilitas wisata ditunjukkan dengan nilai koefisien determinasi sebesar 70,5% terhadap kepuasan wisatawan. Hal ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan wisatawan perlu adanya pelayanan yang baik juga adanya peningkatan fasilitas yang nyaman dan memadai.

Kata kunci: pengaruh, kualitas pelayanan, fasilitas wisata, kepuasan wisatawan

ABSTRACT

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND TOURISM FACILITIES ON TOURIST COMPLACENCE AT KAMPOENG WISATA TABEK INDAH

By

DINDA AZIZAH NUR ROHIMA

Kampoeng Wisata Tabek Indah is one of the most popular artificial tourist destinations in Natar District, South Lampung Regency. However, based on initial observations and visitor evaluation data, several complaints were identified regarding the quality of service and the available facilities. This study aims to: (1) determine whether there is an effect of service quality on tourist complacence; (2) determine whether there is an effect of tourism facilities on tourist complacence; and (3) determine whether there is a simultaneous effect of service quality and tourism facilities on tourist complacence at Kampoeng Wisata Tabek Indah. This research employs a quantitative method with a descriptive correlational and spatial approach. The population in this study consists of tourists who visited Kampoeng Wisata Tabek Indah, with a sample of 100 respondents. The sampling technique used is accidental sampling. Data collection techniques include observation, interviews, and questionnaires, in which the questionnaire has been tested for validity and reliability. The data analysis techniques used are descriptive statistical analysis and inferential statistical analysis, assisted by SPSS version 23 software. The results of the analysis show that: (1) there is a significant effect of service quality on tourist complacence; (2) there is a significant effect of tourism facilities on tourist complacence; and (3) there is a significant simultaneous effect of service quality and tourism facilities on tourist complacence. The contribution of the effect of service quality and tourism facilities variables is indicated by the coefficient of determination value of 70.5% toward tourist complacence. This indicates that to improve tourist complacence, good service is needed along with the enhancement of comfortable and adequate facilities.

Keywords: effect, service quality, tourism facilities, tourist complacence

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS WISATA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN BERWISATA DI KAMPOENG WISATA TABEL INDAH**

Nama Mahasiswa : **Dinda Azizah Nur Rohima**

NPM : **2113034073**

Program Studi : **Pendidikan Geografi**

Jurusan : **Pendidikan IPS**

Fakultas : **Keguruan dan Ilmu Pendidikan**

MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing

Pembimbing Utama

Dr. Rahma Kurnia SU, S.Si., M.Pd.
NIP. 19820905 200604 2 001

Pembimbing Pembantu

Dr. Novla Fitri Istiawati, M.Pd.
NIP. 19891106 201903 2 013

2. Mengetahui

Ketua Jurusan Pendidikan
Ilmu Pengetahuan Sosial

Dr. Dedy Miswar, S.Si., M.Pd.
NIP. 19741108 200501 1 003

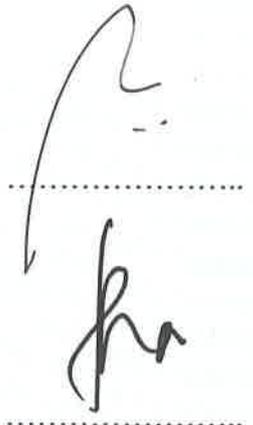
Koordinator Program Studi
Pendidikan Geografi

Dr. Sugeng Widodo, M.Pd.
NIP. 19750517 200501 1 002

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

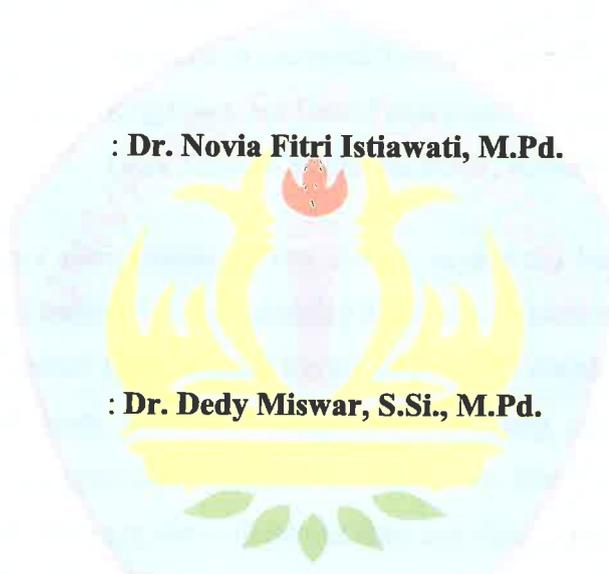
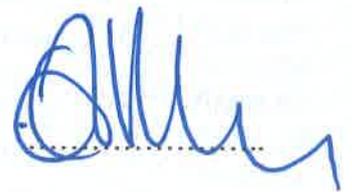
Ketua : **Dr. Rahma Kurnia SU, S.Si., M.Pd.**



Sekretaris : **Dr. Novia Fitri Istiawati, M.Pd.**



Penguji : **Dr. Dedy Miswar, S.Si., M.Pd.**



2. Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan



Dr. Albert Maydiantoro, M.Pd.
NIP. 19870504 201404 1 001



Tanggal Lulus Ujian Skripsi: **18 Juni 2025**

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dinda Azizah Nur Rohima
NPM : 2113034073
Prodi/Jurusan : Pendidikan Geografi/Pendidikan IPS
Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Alamat : Desa Natar, Kecamatan Natar, Kabupaten Lampung Selatan

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Berwisata di Kampoeng Wisata Tabek Indah" tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis yang diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bandar Lampung, 18 Juni 2025

Pemberi Pernyataan



Dinda Azizah Nur Rohima

NPM. 2113034073

RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Desa Simpang Agung, Kecamatan Seputih Agung, Kabupaten Lampung Tengah, Provinsi Lampung pada tanggal 23 April 2004. Penulis merupakan anak kedua dari empat bersaudara pasangan Bapak Ismail, S.Pd. dan Ibu Salbiyah.

Pendidikan pertama penulis yaitu pendidikan Taman Kanak-kanak di TK Aisyiyah Bustanul Athfal Wargomulyo pada tahun 2008-2009. Pendidikan Sekolah Dasar di Madrasah Ibtidaiyah (MI) Al-Huda Wargomulyo pada tahun 2009-2010 dan SD Negeri 1 Natar pada tahun 2010-2015. Pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 1 Natar pada tahun 2015-2018. Pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Natar pada tahun 2018-2021. Pada tahun 2021, penulis resmi terdaftar dan diterima sebagai salah satu mahasiswa di Universitas Lampung, pada Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Program Studi Pendidikan Geografi melalui jalur Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN).

Selama berkuliah di Universitas Lampung, penulis aktif dalam organisasi kampus tingkat prodi yaitu Image (Ikatan Mahasiswa Geografi) sebagai staf Divisi *Media Center* periode 2023. Selain itu juga penulis aktif di UKMF Forum Pembinaan dan Pengkajian Islam (FPPI) FKIP Unila sebagai Anggota Bidang Kemediaan Islam pada periode 2021 dan sebagai Anggota Bidang Dana dan Usaha periode 2022. Selama menjadi mahasiswa penulis meraih Juara 1 Lomba Menulis *Quote* Tingkat Nasional Tahun 2023, Peraih Medali Emas dalam Kompetisi Tingkat Nasional yang diselenggarakan oleh ONMIPASA (Olimpiade Nasional Matematika, Ilmu Pengetahuan dan Bahasa) Geografi Tahun 2023, Penulis Terpilih Lomba Cipta Puisi Tingkat Nasional Tahun 2023, Juara Favorit Lomba Poster Tingkat Nasional Tahun 2024, dan sebagai 4 besar Penulis Naskah Terpilih Lomba Cipta Puisi Tingkat Nasional Tahun 2025.

MOTTO

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya."

(Q.S Al Baqarah: 286)

*"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan,
Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan),
Tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)."*

(Q.S Al Insyirah: 6 – 7)

*"Setiap detik yang Aku habiskan untuk berjuang akan menjadi
cerita kebanggaan di masa depan."*

(Dinda Azizah Nur Rohima)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillahirabbil 'alamiin, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas segala limpahan rahmat, karunia, serta ridho-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Sebagai bentuk rasa syukur, bakti, dan penghormatan, dengan setulus hati kupersembahkan karya sederhana ini kepada:

Ayah dan Ibuku tercinta,

Penyemangat hidupku yang selalu hadir dalam setiap langkahku. Terima kasih atas segala cinta, kasih sayang, doa-doa terbaik, serta dukungan tanpa batas yang tidak pernah henti mengalir. Terima kasih karena telah menjadi sumber kekuatan dan motivasi terbesar dalam hidupku.

Bapak dan Ibu Dosen di Universitas Lampung,

Yang telah sabar membimbing, mengarahkan, dan mengajarkan begitu banyak hal dengan keikhlasan dan dedikasi tinggi. Tanpa bimbingan dan ketulusan Bapak/Ibu Dosen yang terhormat, pencapaian ini tak akan pernah terwujud.

Teman-teman seperjuangan,

Yang telah kebersamai dalam suka dan duka, dalam proses panjang yang penuh tantangan ini. Terima kasih atas dukungan, kebersamaan, tawa, dan semangat yang terus menguatkan hingga akhir perjalanan ini.

dan tak lupa,

Almamater tercinta – Universitas Lampung,

Tempat yang telah menjadi ruang tumbuh dan belajar, serta saksi perjuangan selama menempuh pendidikan tinggi.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menjadi awal dari perjalanan panjang yang lebih bermakna.

SANWACANA

Puji syukur kehadirat Allah SWT karena telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Berwisata di Kampong Wisata Tabek Indah”. Shalawat beriring salam semoga senantiasa tercurah limpahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad Shalallahu 'Alaihi Wassalam yang selalu kita tunggu-tunggu syafaatnya atau pertolongannya di hari akhir nanti. Semoga kelak diakui sebagai bagian dari umatnya dan mendapatkan syafa'at darinya. Aamiin.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari seluruh dukungan dari berbagai pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Rahma Kurnia Sri Utami, S.Si., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing I sekaligus Pembimbing Akademik yang telah membimbing, memberikan arahan, meluangkan waktu, serta memberikan motivasi dengan begitu tulus kepada penulis, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Ibu Dr. Novia Fitri Istiawati, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II atas bimbingan, arahan, saran, serta waktu dan perhatian yang telah diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Bapak Dr. Dedy Miswar, S.Si., M.Pd. selaku Dosen Pembahas yang senantiasa meluangkan waktunya untuk memberikan dukungan, bimbingan, dan saran kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Selain itu, ucapan terima kasih juga kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Ir. Lusmeilia Afriani, D.E.A.IPM, ASEAN Eng, selaku Rektor Universitas Lampung;
2. Bapak Dr. Albet Maydiantoro, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung;

3. Bapak Dr. Riswandi, M.Pd., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kerjasama Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung;
4. Bapak Bambang Riadi, S.Pd., M.Pd., selaku Wakil Dekan Bidang Umum dan Keuangan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung;
5. Bapak Hermi Yanzi, S.Pd., M.Pd., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung;
6. Bapak Dr. Dedy Miswar, S.Si., M.Pd., selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung;
7. Bapak Dr. Sugeng Widodo, M.Pd., selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Geografi Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung;
8. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Karyawan Pendidikan Geografi yang telah mengajar, mendidik, dan membimbing penulis dalam menyelesaikan studi;
9. Ibu Herlina Chaniago selaku Senior Sales dan Marketing Manajer Kampoeng Wisata Tabek Indah yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian di lokasi tersebut;
10. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Ismail, S.Pd., dan Ibu Salbiyah, terima kasih atas cinta, doa, dan pengorbanan yang tak pernah berhenti mengiringi setiap langkah perjuangan. Semua pencapaian ini takkan pernah terwujud tanpa restu dan ridho dari kalian. Semoga keberhasilan ini menjadi bukti kecil dari bakti dan rasa syukur atas segala jerih payah serta ketulusan yang telah kalian curahkan sepanjang hidupku;
11. Saudari-saudariku tersayang, Aprilia Eka Putri, S.Si., M.Si., Annisa Sofiana Marwa dan Aqila Lutfiana Nafisa atas bantuan, serta dukungan semangat kepada penulis;
12. Keluarga besar penulis, yang menjadi sumber kekuatan, semangat, dan doa yang tak henti mengiringi setiap langkah perjuangan hingga skripsi ini terselesaikan;
13. Sahabat seperjuanganku “*Siblings*” yang senantiasa memberikan semangat, tawa, dan kebersamaan, terima kasih telah menjadi cahaya disetiap kehidupan perkuliahan;

14. Teman-teman seperjuangan, Mahasiswa Program Studi Pendidikan Geografi angkatan 2021 yang sudah memberikan kebersamaan, dan saling mendukung satu sama lain;
15. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, semangat, dan dorongan dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan pahala dari Allah SWT. Penulis juga berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi semua pihak. Aamiin.

Bandar Lampung, 18 Juni 2025
Penulis,

Dinda Azizah Nur Rohima
NPM. 2113034073

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	7
1.3. Batasan Masalah.....	8
1.4. Rumusan Masalah.....	8
1.5. Tujuan Penelitian.....	8
1.6. Manfaat Penelitian	9
1.7. Ruang Lingkup Penelitian.....	10
II. TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Tinjauan Pustaka.....	11
2.1.1. Konsep Dasar Geografi dalam Penelitian.....	11
2.1.2. Geografi Pariwisata.....	13
2.1.3. Ruang Lingkup Penelitian dalam Ilmu Geografi.....	13
2.1.4. Fenomena Geosfer dalam Penelitian.....	14
2.1.5. Pendekatan Geografi dalam Penelitian.....	14
2.1.6. Pariwisata.....	15
2.1.7. Objek Wisata.....	16
2.1.8. Wisatawan.....	16
2.1.9. Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.10. Fasilitas Wisata.....	21
2.1.11. Kepuasan Wisatawan.....	23
2.2. Penelitian Relevan.....	25
2.3. Hubungan antar Variabel.....	27
2.4. Kerangka Berpikir.....	27
2.5. Hipotesis Penelitian.....	28
III. METODE PENELITIAN.....	29
3.1. Pendekatan Penelitian.....	29
3.2. Metode Penelitian.....	29
3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	30
3.4. Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	32

3.5. Populasi dan Sampel.....	35
3.5.1. Populasi.....	35
3.5.2. Sampel.....	36
3.6. Jenis dan Sumber Data.....	36
3.6.1. Data Primer.....	36
3.6.2. Data Sekunder.....	37
3.7. Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.7.1. Observasi.....	37
3.7.2. Wawancara.....	38
3.7.3. Kuesioner	38
3.7.4. Dokumentasi.....	39
3.8. Instrumen Penelitian.....	39
3.8.1. Uji Validitas Instrumen.....	41
3.8.2. Uji Reliabilitas Instrumen.....	43
3.9. Teknik Analisis Data.....	45
3.9.1. Analisis Statistik Deskriptif.....	45
3.9.2. Analisis Statistik Inferensial.....	47
3.10. Diagram Alir Penelitian.....	53
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	54
4.1.1. Kondisi Geografis Kampong Wisata Tabek Indah.....	54
4.1.2. Sejarah Singkat Kampong Wisata Tabek Indah.....	55
4.1.3. Kegiatan Atraksi Wisata Kampong Wisata Tabek Indah.....	56
4.1.4. Fasilitas di Kampong Wisata Tabek Indah.....	56
4.2. Hasil Penelitian.....	58
4.2.1. Analisis Statistik Deskriptif.....	58
4.2.2. Analisis Statistik Inferensial.....	70
4.3. Pembahasan.....	78
4.3.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan di Kampong Wisata Tabek Indah.....	78
4.3.2. Pengaruh Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan di Kampong Wisata Tabek Indah.....	80
4.3.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Wisata secara Simultan terhadap Kepuasan Wisatawan.....	82
4.4. Keterbatasan Penelitian.....	87
4.5. Kelebihan Penelitian.....	87
V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	88
5.1. Kesimpulan.....	88
5.2. Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN.....	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Komentar Wisatawan pada Pelayanan di Konten YouTube.....	6
2. Spot Pemancingan di Kampoeng Wisata Tabek Indah tahun 2024.....	6
3. Mushola di Kampoeng Wisata Tabek Indah tahun 2024.....	6
4. Kerangka Berpikir Penelitian.....	28
5. Peta Lokasi Penelitian Tahun 2024.....	31
6. Diagram Alir Penelitian.....	53
7. Diagram Jenis Kelamin Responden.....	58
8. Diagram Umur Responden.....	58
9. Diagram Tingkat Pendidikan Responden.....	59
10. Diagram Kegiatan/Pekerjaan Responden.....	60
11. Status Perkawinan Responden.....	60
12. Peta Persebaran Asal Wisatawan Kampoeng Wisata Tabek Indah Tahun 2025.....	61
13. Grafik Hasil Uji Normalitas.....	70
14. Uji Normalitas <i>Normal Probability Plot</i>	71
15. Uji Heteroskedastisitas dengan melihat grafik scatterplot.....	73

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Kunjungan Wisatawan di Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2018-2023.....	2
2. Jumlah Kunjungan Wisatawan di Kampoeng Wisata Tabek Indah Tahun 2023	3
3. Karakteristik Sosio-Demografis Wisatawan.....	17
4. Penelitian Relevan.....	25
5. Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	33
6. Jumlah Kunjungan Wisatawan di Kampoeng Wisata Tabek Indah Tahun 2023.....	35
7. Skala Likert.....	39
8. Kisi-Kisi Instrumen Kuesioner Penelitian.....	40
9. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	42
10. Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas Wisata.....	42
11. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Wisatawan.....	43
12. Kriteria Penentuan Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	44
13. Hasil Uji Reliabilitas.....	44
14. Kriteria Skor Variabel Penelitian.....	46
15. Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi.....	50
16. Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel.....	64
17. Rata-rata (<i>Mean</i>) Indikator Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	65
18. Rata-rata (<i>Mean</i>) Indikator Variabel Fasilitas Wisata (X2).....	67
19. Rata-rata (<i>Mean</i>) Indikator Variabel Kepuasan Wisatawan (Y).....	68
20. Hasil Pengujian Normalitas.....	71
21. Hasil Pengujian Multikolinieritas.....	72

22. Hasil Pengujian Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan.....	73
23. Hasil Pengujian Koefisien Korelasi Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan.....	74
24. Hasil Analisis Regresi Berganda.....	74
25. Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	75
26. Hasil Pengujian T.....	76
27. Hasil Pengujian F.....	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Izin Penelitian.....	97
2. Surat Balasan.....	98
3. Tabulasi Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	99
4. Tabulasi Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Fasilitas Wisata.....	100
5. Tabulasi Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Wisatawan.....	101
6. Pengujian Validitas dengan SPSS 23.....	102
7. Pengujian Reliabilitas dengan SPSS 23.....	108
8. Profil Responden.....	109
9. Tabulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	112
10. Tabulasi Jawaban Responden Variabel Fasilitas Wisata.....	115
11. Tabulasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Wisatawan.....	118
12. Hasil Uji Normalitas dengan SPSS 23.....	121
13. Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel dengan SPSS 23.....	122
14. Hasil Uji Asumsi Klasik dengan SPSS 23.....	123
15. Hasil Uji Koefisien Korelasi dengan SPSS 23.....	126
16. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²) Regresi Berganda dengan SPSS 23.....	128
17. Hasil Pengujian Hipotesis dengan SPSS 23.....	129
18. R Tabel.....	130
19. Tabel Uji T.....	131
20. Tabel Uji F.....	132
21. Instrumen Penelitian.....	135
22. Dokumentasi Saat Penelitian di Kampong Wisata Tabek Indah.....	142

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia adalah negara kepulauan yang memiliki kekayaan alam dan budaya yang luar biasa dari Sabang sampai Merauke. Indonesia memiliki lebih dari 17.504 pulau, sehingga memiliki banyak potensi dan sumber daya alam untuk dikembangkan menjadi obyek wisata yang menarik (Ismayanti dkk., 2014). Indonesia menawarkan berbagai destinasi wisata yang memiliki daya tarik tinggi, baik di kancah nasional maupun internasional. Kekayaan alam, budaya, dan tradisi yang dimiliki Indonesia menjadikannya salah satu tujuan utama wisatawan dari seluruh dunia. Potensi pariwisata ini didukung oleh keindahan alam yang memukau, seperti pantai, gunung, danau, hingga hutan tropis, warisan budaya yang kaya, termasuk situs-situs bersejarah dan festival budaya yang beragam, hingga wisata buatan seperti wisata belanja, wisata kuliner maupun desa wisata yang mendorong aktivitas wisata di Indonesia (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) RI Tahun, 2019).

Aktivitas wisata di Indonesia sangat beragam, mencakup wisata alam, wisata budaya, dan wisata buatan. Wisata alam mencakup destinasi seperti Taman Nasional Komodo dan Raja Ampat, sementara wisata budaya mencakup Candi Borobudur dan Pura Besakih. Selain itu, wisata buatan seperti taman rekreasi dan pusat perbelanjaan juga menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan. Keragaman ini membuat sektor pariwisata di Indonesia terus berkembang dan berkontribusi signifikan terhadap perekonomian negara.

Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor yang berkontribusi besar terhadap perekonomian nasional, yang tercermin dari nilai devisa pariwisata, kontribusi Produk Domestik Bruto (PDB) pariwisata dan tenaga kerja di sektor pariwisata.

Pada tahun 2022 sektor pariwisata telah mampu menghasilkan PDB pariwisata sebesar 4,3 % atau Rp842.303,16 miliar, devisa pariwisata sebesar USD 4.260 juta, dan tenaga kerja pariwisata per tahun 2021 mampu menyerap 21,26 juta orang (Badan Keahlian Sekretariat Jenderal DPR RI, 2023). Hal ini menunjukkan pentingnya industri pariwisata bagi perekonomian nasional, sekaligus menegaskan bahwa pengembangan sektor ini harus dilakukan secara optimal untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Di antara provinsi-provinsi di Indonesia, Lampung merupakan salah satu yang paling sering dikunjungi wisatawan. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik, Provinsi Lampung menduduki peringkat nomor tujuh sebagai destinasi wisata yang paling sering dikunjungi (Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung, 2023). Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) dan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) RI pada tahun 2023, jumlah pergerakan wisatawan nusantara (wisnus) di Lampung pada periode Januari-September 2023 mencapai 10.260.000 orang. Capaian ini menempatkan Lampung sebagai urutan ke-3 capaian tertinggi pergerakan wisatawan nusantara di Pulau Sumatera. Provinsi Sumatera Utara berada di urutan pertama dengan 20,53 juta wisatawan, diikuti oleh Sumatera Barat dengan 11,31 juta wisatawan.

Provinsi Lampung memiliki berbagai jenis wisata yang menarik, salah satunya adalah di Kabupaten Lampung Selatan. Secara geografis, Kabupaten Lampung Selatan memiliki luas wilayah 2.109,74 km² yang memiliki berbagai destinasi wisata potensial yang dapat menarik banyak pengunjung sehingga dapat berkontribusi pada peningkatan pendapatan daerah.

Tabel 1. Jumlah Kunjungan Wisatawan di Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2018-2023

Tahun	Wisatawan		Total
	M mancanegara	Domestik	
2018	436	575.178	575.614
2019	213	462.800	463.013
2020	135	236.173	236.173
2021	6.229	270.852	277.081
2022	64	616.728	616.792
2023	17	742.501	742.518

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Lampung Selatan, 2023

Tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah kunjungan wisatawan di Kabupaten Lampung Selatan mengalami fluktuasi dari tahun 2018 hingga 2023. Terjadi penurunan jumlah kunjungan wisatawan dari tahun 2018 hingga 2020 disebabkan pandemi COVID-19 yang membatasi mobilitas dan kegiatan pariwisata. Meskipun demikian, mulai tahun 2021 hingga 2023, jumlah kunjungan wisatawan menunjukkan tren peningkatan kembali. Tahun 2023 mencatat kunjungan wisatawan tertinggi selama enam tahun terakhir, yaitu 742.518 wisatawan, yang hampir seluruhnya merupakan wisatawan domestik. Kenaikan kunjungan ini juga tidak lepas dari berbagai jenis wisata yang menarik. Jenis wisata yang menarik di Lampung Selatan adalah wisata alam, budaya dan buatan.

Kecamatan Natar yang terletak di Kabupaten Lampung Selatan memiliki potensi wisata yang menjanjikan pada objek wisata buatan. Salah satu destinasi wisata buatan unggulan di Kecamatan Natar adalah Kampoeng Wisata Tabek Indah, yang terletak di Desa Pemanggilan. Kampoeng Wisata Tabek Indah adalah destinasi wisata yang menawarkan suasana pedesaan dengan berbagai fasilitas rekreasi. Wisata ini memiliki konsep wisata alam yang berpadu dengan wisata buatan. Kampoeng Wisata Tabek Indah menjadi tujuan wisata favorit bagi keluarga atau sekadar melepas penat dari rutinitas sehari-hari.

Tabel 2. Jumlah Kunjungan Wisatawan di Kampoeng Wisata Tabek Indah Tahun 2023

Bulan	Jumlah Kunjungan Wisatawan
Januari	762
Februari	601
Maret	417
April	259
Mei	553
Juni	476
Juli	912
Agustus	752
September	624
Oktober	552
November	428
Desember	880
Total	7.216

Sumber: Hasil Wawancara dengan Pengelola Kampoeng Wisata Tabek Indah, 2024

Tabel 2 menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pada tahun 2023 wisatawan yang berkunjung ke Kampoeng Wisata Tabek Indah mencapai 7.216 orang. Jumlah

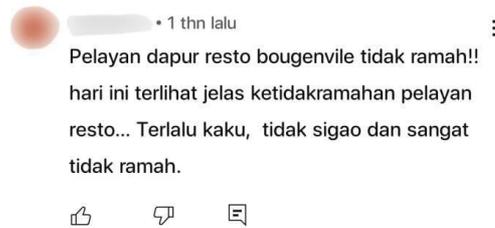
wisatawan pada bulan Januari, Juli, dan Desember merupakan yang terbanyak. Hal ini dapat dikaitkan dengan adanya libur panjang pada bulan-bulan tersebut, yang menarik lebih banyak pengunjung untuk menikmati waktu luang di tempat wisata. Jumlah kunjungan yang signifikan ini menunjukkan potensi besar Kampoeng Wisata Tabek Indah sebagai destinasi wisata favorit, terutama saat musim liburan. Majunya industri pariwisata di suatu daerah sangat bergantung pada jumlah wisatawan yang berkunjung, dengan ramainya kunjungan wisatawan ke objek wisata setiap harinya, maka akan memberikan dampak positif bagi perekonomian masyarakat sekitar (Iryana dkk., 2021). Namun, peningkatan jumlah wisatawan yang signifikan juga menuntut pengelola untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas wisata guna menjaga dan bahkan meningkatkan kepuasan wisatawan.

Menurut Kotler dan Keller (2016), kualitas pelayanan merupakan kemampuan suatu produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Nurdin (2019) menambahkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada kualitas produk, tetapi juga pada seberapa baik penyedia layanan dapat memenuhi harapan konsumen secara konsisten. Di sisi lain, fasilitas wisata merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi pengalaman wisatawan. Suwena dan Widyatmaja (2017) menegaskan bahwa fasilitas yang memadai akan meningkatkan kenyamanan wisatawan, dan pada akhirnya, berperan dalam mempengaruhi keputusan untuk berkunjung kembali.

Wisatawan yang datang biasanya memberikan penilaian terhadap kualitas objek wisata yang meliputi aspek fasilitas, pelayanan, jasa, pemasaran, dan aksesibilitas. Penilaian ini penting sebagai acuan untuk pengembangan objek wisata di masa depan (Murti, 2013). Oleh karena itu, kualitas objek wisata, termasuk di dalamnya fasilitas wisata dan pelayanan, merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan wisatawan (Suwena & Widyatmaja, 2017). Semakin baik pelayanan dan semakin lengkap dan terawatnya fasilitas wisata, maka akan semakin meningkatkan kepuasan wisatawan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas yang optimal dapat meningkatkan kepuasan wisatawan, yang pada gilirannya akan berdampak positif terhadap loyalitas wisatawan dan pengembangan destinasi wisata itu sendiri (Setiyowati dkk., 2024).

Namun, belum banyak penelitian yang secara khusus meneliti bagaimana kualitas pelayanan dan fasilitas wisata berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Kampong Wisata Tabek Indah. Penelitian terdahulu, seperti yang dilakukan di Valka Bali Hotel (Satwika dkk., 2023) dan Goa Lowo (Alana & Putro, 2020), lebih banyak berfokus pada destinasi wisata di daerah lain dan belum menjangkau destinasi wisata di Lampung, khususnya Kampong Wisata Tabek Indah. Selain itu, penelitian sebelumnya juga belum membahas secara mendalam tentang aspek-aspek pelayanan yang spesifik di Kampong Wisata Tabek Indah, seperti kebersihan fasilitas, pelayanan staf, dan pengelolaan fasilitas ibadah, yang merupakan beberapa faktor penting dalam meningkatkan kepuasan wisatawan di destinasi ini. Pendekatan spasial digunakan untuk melihat peta persebaran wisatawan, yang dapat memberikan gambaran mengenai karakteristik geografis responden berdasarkan lokasi asal atau distribusi di sekitar area wisata. Rasa puas merupakan reaksi terhadap harapan yang wisatawan miliki. Jika hasil yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka wisatawan akan merasa puas, dan sebaliknya. Hal ini bisa menjadi acuan bagi pihak pengelola untuk meningkatkan kepuasan wisatawan (Moha dan Loindong, 2016).

Dalam upaya mengoptimalkan kepuasan wisatawan, saatnya bagi pengelola Kampong Wisata Tabek Indah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas wisata yang berhubungan langsung dengan kepuasan wisatawan. Destinasi ini memiliki atraksi wisata yang cukup lengkap, termasuk area bermain anak, kolam renang, tempat pemancingan, *restaurant*, penginapan, dan *outbound* sehingga menarik para wisatawan. Namun, meskipun memiliki atraksi wisata yang cukup lengkap, Kampong Wisata Tabek Indah masih menghadapi berbagai masalah terkait pelayanan dan fasilitas wisata. Pengelola perlu melakukan perbaikan terkait pelayanan dan fasilitas wisata. Pelayanan petugas wisata merupakan hal yang menjadi nilai tambah sebuah objek wisata (Astuti dkk., 2015). Pelayanan yang dirasakan wisatawan belum maksimal dan perlu ditingkatkan serta dievaluasi kembali, karena sering kali tidak ada petugas di tempat parkir dan pos keamanan.



Sumber: Konten YouTube Tentang Kampong Wisata Tabek Indah, 2023

Gambar 1. Komentar Wisatawan pada Pelayanan di Konten YouTube.

Gambar 1 menunjukkan bahwa adanya tanggapan dari wisatawan terkait pelayanan yang diterima selama berkunjung ke Kampong Wisata Tabek Indah. Pelayanan dinilai masih belum sepenuhnya menerapkan prinsip senyum, sapa, dan salam (3S) secara konsisten. Hal ini tercermin dari salah satu komentar pada akun YouTube yang mengunggah konten tentang objek wisata ini, di mana disebutkan bahwa pelayanan yang diberikan dirasa kurang ramah.



Sumber: Dokumentasi Foto Penelitian Pendahuluan (2024)

Gambar 2. Spot Pemancingan di Kampong Wisata Tabek Indah tahun 2024.



Sumber: Dokumentasi Foto Penelitian Pendahuluan (2024)

Gambar 3. Mushola di Kampong Wisata Tabek Indah tahun 2024.

Gambar 2 dan gambar 3 menunjukkan bahwa berdasarkan pengamatan terdapat beberapa fasilitas objek wisata yang belum terpelihara secara optimal serta masih

terdapat kekurangan dalam kelengkapan fasilitas pendukung di Kampoeng Wisata Tabek Indah. Meskipun fasilitas wisata yang tersedia sudah cukup lengkap, namun masih ada beberapa yang memerlukan perhatian lebih dalam hal perawatan, seperti mushola. Mushola yang terdapat di objek wisata ini masih memiliki beberapa keterbatasan, yakni keterbatasan jumlah sandal jepit untuk berwudu, jumlah kran air wudu yang masih terbatas, perlengkapan salat seperti mukena dan sarung yang masih minim, serta kebersihan di dalam mushola yang belum sepenuhnya optimal. Kapasitas mushola juga masih terbatas, hanya mampu menampung maksimal 15 orang, sehingga ketika jumlah pengunjung meningkat, beberapa jamaah perlu melaksanakan salat di area alternatif seperti gazebo. Selain itu, lokasi mushola kurang strategis karena berada di area yang lebih rendah dan harus diakses melalui tangga. Pada fasilitas akomodasi berupa rumah kayu, terdapat beberapa bagian yang menunjukkan tanda-tanda kerusakan, seperti atap yang berlubang, yang dapat memengaruhi kenyamanan wisatawan. Fasilitas atraksi wisata juga terlihat ada beberapa yang membutuhkan perbaikan dan perawatan, seperti area pemancingan yang mulai ditumbuhi tanaman air serta keberadaan bangunan kosong yang belum dimanfaatkan atau dirawat secara optimal.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka diperlukan suatu penelitian dengan pendekatan kuantitatif guna menguji pengaruh variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas wisata, terhadap variabel terikat berupa kepuasan wisatawan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran seberapa besar pengaruh kedua variabel tersebut dalam menciptakan pengalaman berwisata yang memuaskan. Dengan demikian, hasil penelitian ini akan memberikan wawasan yang berharga bagi para pemangku kepentingan di bidang pariwisata, seperti pemerintah daerah, pengelola Kampoeng Wisata Tabek Indah, dan pelaku usaha wisata, dalam merumuskan strategi pengembangan layanan dan sarana wisata yang lebih efektif guna meningkatkan daya tarik serta mempertahankan loyalitas wisatawan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Pelayanan yang dirasakan wisatawan di Kampoeng Wisata Tabek Indah belum maksimal, terutama terkait keramahan staf dan ketersediaan petugas di area penting seperti parkir dan pos keamanan.
2. Beberapa fasilitas di Kampoeng Wisata Tabek Indah kurang terawat, seperti mushola, rumah kayu, dan area pemancingan, yang dapat mempengaruhi kenyamanan wisatawan.
3. Tingkat kepuasan wisatawan belum diukur secara optimal, sehingga belum ada data yang jelas mengenai faktor-faktor utama yang perlu diperbaiki oleh pengelola untuk meningkatkan kepuasan pengunjung.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka masalah pada penelitian ini dibatasi pada:

1. Kualitas Pelayanan.
2. Fasilitas Wisata.
3. Kepuasan Wisatawan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di Kampoeng Wisata Tabek Indah?
2. Apakah terdapat pengaruh antara fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan di Kampoeng Wisata Tabek Indah?
3. Apakah terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan dan fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan di Kampoeng Wisata Tabek Indah?

1.5 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas maka diperoleh tujuan penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di Kampoeng Wisata Tabek Indah.

2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan di Kampoeng Wisata Tabek Indah.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan dan fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan di Kampoeng Wisata Tabek Indah.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Secara Teoritis

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan pengetahuan mengenai pariwisata bagi para pembaca, pada khususnya pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas wisata saat mengunjungi destinasi pariwisata.
- 2) Secara teoritis untuk referensi materi Geografi di Kelas XI, pada materi “Sebaran dan Pengolahan Sumber Daya Kehutanan, Pertambangan, Kelautan, dan Pariwisata” terutama pada materi pariwisata di KD 2.2 dan 3.6.
- 3) Menambah pengetahuan dan bahan perkuliahan pada mata kuliah Geografi Pariwisata.

2. Manfaat Secara Praktis

- 1) Bagi penulis, sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana S1 pada Program Studi Pendidikan Geografi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Lampung.
- 2) Bagi pengelola objek wisata, sebagai masukan untuk meningkatkan serta memperkaya pemahaman tentang kualitas pelayanan dan fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan sehingga dapat meningkatkan kunjungan di masa depan.
- 3) Bagi pembaca, diharapkan dilakukannya penelitian lain yang lebih mendalam terhadap tentang kualitas pelayanan dan fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Ruang lingkup objek penelitian adalah kualitas pelayanan dan fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan berwisata di Kampoeng Wisata Tabek Indah.
2. Ruang lingkup subjek penelitian adalah wisatawan yang berkunjung.
3. Ruang lingkup tempat penelitian adalah Objek Wisata Kampoeng Wisata Tabek Indah, Desa Pemanggilan, Kecamatan Natar, Kabupaten Lampung Selatan.
4. Ruang lingkup waktu penelitian yakni pada tahun 2024 hingga selesai penelitian.
5. Ruang lingkup ilmu dalam penelitian ini berkaitan dengan Geografi Pariwisata. Geografi pariwisata adalah ilmu pengetahuan yang mempelajari hubungan antara aktivitas manusia dengan lingkungan fisik tempat beraktivitas selama perjalanan wisatanya (Sutedjo, 2023). Geografi pariwisata merupakan bagian dari geografi ekonomi, dan secara lebih luas termasuk dalam geografi manusia. Penelitian ini termasuk dalam kajian fenomena geosfer antroposfer, yaitu segala aktivitas atau perilaku manusia yang terjadi di permukaan bumi.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Konsep Dasar Geografi dalam Penelitian

Sudut pandang ilmu geografi terhadap suatu gejala di permukaan bumi ini memerlukan sejumlah konsep-konsep dasar dan esensial yang saling berkaitan. Konsep-konsep tersebut adalah sebagai berikut (Amna, 2025):

1. Konsep Lokasi

Konsep lokasi atau sering disebut juga dengan konsep letak yaitu konsep utama yang dari awal pertumbuhan geografi telah menjadi ciri khusus ilmu atau pengetahuan geografi. Secara pokok persoalan, lokasi dibedakan menjadi dua, yakni lokasi absolut dan lokasi relatif.

2. Konsep Jarak

Konsep geografi jarak berkaitan dengan lokasi karena nilai suatu objek dapat ditentukan oleh jaraknya terhadap suatu objek lain. Konsep geografi ini juga terbagi menjadi dua yaitu jarak absolut dan jarak relatif.

3. Konsep Keterjangkauan

Konsep keterjangkauan merupakan dapat tidaknya atau mudah tidaknya suatu lokasi dijangkau dari lokasi lain. Keterjangkauan tergantung dari jarak yang ditempuh dan yang diukur dengan jarak fisik, biaya, waktu, serta berbagai hambatan medan yang dialami. Dengan konsep ini, seseorang akan mengetahui waktu yang dibutuhkan serta biaya yang harus dikeluarkan saat ingin pergi ke suatu daerah.

4. Konsep Pola

Konsep pola artinya berkaitan dengan persebaran fenomena di permukaan bumi, baik fenomena yang bersifat alami seperti aliran sungai, persebaran vegetasi, jenis tanah, dan curah hujan maupun fenomena sosial budaya seperti

pemukiman, persebaran penduduk, mata pencaharian, dan jenis perumahan tempat tinggal penduduk. Persebaran yang terjadi di muka bumi ini akan lebih mudah diketahui oleh banyak orang.

5. Konsep Morfologi

Konsep morfologi menggambarkan daratan muka bumi sebagai hasil penurunan atau pengangkatan wilayah melalui proses geologi yang biasanya disertai erosi dan sedimentasi sehingga ada yang berbentuk pulau-pulau, daratan luas yang berpegunungan dengan lereng tererosi, lembah, dan daratan aluvialnya.

6. Konsep Diferensiasi Area

Daerah atau wilayah di permukaan bumi mempunyai kondisi fisik, sumber daya dan manusia yang berbeda satu sama lain. Berbagai gejala dan masalah geografis yang tersebar dalam ruang mempunyai karakteristik yang berbeda.

7. Konsep Keterkaitan Ruang

Konsep keterkaitan keruangan digunakan untuk menunjukkan derajat keterkaitan persebaran suatu fenomena dengan fenomena yang lain di satu tempat atau ruang, baik yang menyangkut fenomena alam, tumbuhan atau kehidupan sosial (Suma & Pratama, 2023).

8. Konsep Aglomerasi

Konsep aglomerasi ini merupakan kecenderungan persebaran yang bersifat mengelompok pada suatu wilayah yang relatif sempit dan menguntungkan baik mengingat kesejenisan gejala maupun adanya faktor-faktor umum yang menguntungkan.

9. Konsep Interaksi dan Interpedensi

Konsep interaksi adalah bentuk hubungan timbal balik antara dua daerah atau lebih yang dapat menghasilkan kenyataan baru, penampilan, dan masalah. Konsep interaksi satu fenomena tergantung pada yang lain.

10. Konsep Nilai Kegunaan

Konsep nilai kegunaan dalam geografi merujuk pada tingkat kebermanfaatan atau kegunaan suatu objek atau sumber daya dalam suatu lokasi atau wilayah (Suma & Pratama, 2023).

Berdasarkan konsep dasar geografi, penelitian ini menggunakan lima konsep utama, yaitu konsep lokasi, jarak, keterjangkauan, pola, dan keterkaitan ruang. Kelima konsep tersebut digunakan untuk menganalisis sejauh mana prinsip-prinsip geografi berperan dalam memahami pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan.

2.1.2 Geografi Pariwisata

Geografi pariwisata merupakan ilmu pengetahuan yang mempelajari hubungan antara aktivitas manusia dengan lingkungan fisik tempat beraktivitas selama perjalanan wisatanya, fokus kajian geografi pariwisata adalah objek wisata dan wisatawan sebagai konsumen obyek wisata tersebut (Sutedjo, 2023). Menurut Arjana (2015), geografi pariwisata adalah studi yang menganalisis dan mendeskripsikan berbagai fenomena sosiografis (unsur-unsur lingkungan manusia atau sosial dan budayanya) yang memiliki keunikan, keindahan dan nilai menarik untuk dikunjungi sehingga berkembang menjadi destinasi wisata. Dapat disimpulkan bahwa geografi pariwisata merupakan cabang ilmu geografi yang mempelajari keterkaitan antara aktivitas wisatawan dengan kondisi lingkungan, baik fisik maupun sosial budaya, yang menjadi daya tarik suatu destinasi wisata. Kajian ini tidak hanya menyoroti aspek ruang dan lokasi objek wisata, tetapi juga menekankan pada peran wisatawan sebagai pelaku utama dalam pemanfaatan dan pengembangan suatu wilayah wisata.

2.1.3 Ruang Lingkup Penelitian dalam Ilmu Geografi

Geografi memiliki tiga cabang utama, yaitu geografi fisik mempelajari tentang bentang lahan (*landscape*) yaitu sebagian ruang atau kewilayahan yang terdapat di permukaan bumi, geografi manusia mempelajari gejala dan pemecahan masalah sosial, geografi regional mempelajari karakteristik atau ciri khas suatu wilayah. Penelitian ini berada dalam ruang lingkup kajian geografi pariwisata. Geografi pariwisata sendiri merupakan cabang dari geografi manusia. Geografi pariwisata termasuk dalam sub disiplin kajian geografi ekonomi, hal tersebut dapat dipahami

mengingat pariwisata saat ini bukan hanya untuk kepentingan sosial budaya tetapi telah dikelola secara ekonomi (Hastuti, 2017).

2.1.4 Fenomena Geosfer dalam Penelitian

Fenomena geosfer merupakan suatu peristiwa yang terbentuk dan terjadi di lingkup permukaan bumi, bagian bawah bumi, dan yang menyelubungi bumi. Disiplin keilmuan geografi menempatkan fenomena geosfer sebagai subjek kajian utama, tampak terlihat dengan jelas pada definisi geografi yang dipaparkan oleh Ikatan Geograf Indonesia (IGI) melalui kegiatan lokakaryanya tahun 1988. Adapun definisi geografi tersebut dipaparkan bahwa, geografi merupakan ilmu yang mempelajari persamaan dan perbedaan fenomena geosfer melalui sudut pandang kelingkungan dan kewilayahan dalam konteks keruangan (Aksa dkk., 2019). Fenomena geosfer dapat dibagi menjadi fenomena litosfer, fenomena hidrosfer, fenomena biosfer, fenomena antroposfer, dan fenomena atmosfer (Farkhan & Maryani, 2024).

Penelitian ini termasuk dalam kajian fenomena geosfer antroposfer, yaitu segala aktivitas atau perilaku manusia yang terjadi di permukaan bumi. Dalam konteks ini, fokus penelitian adalah pada aktivitas wisatawan sebagai pelaku dalam ruang, yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan fasilitas wisata yang mereka terima. Fenomena kepuasan wisatawan sebagai hasil dari pelayanan dan fasilitas tersebut menggambarkan bagaimana interaksi sosial dan persepsi individu terhadap suatu tempat wisata mampu memengaruhi perilaku berkunjung. Kepuasan yang tinggi cenderung mendorong wisatawan untuk kembali berkunjung dan bahkan merekomendasikannya kepada orang lain, sehingga memicu penyebaran informasi serta pola kunjungan selanjutnya.

2.1.5 Pendekatan Geografi dalam Penelitian

Pariwisata dapat dipandang sebagai fenomena geografis (Yusuf dkk., 2015). Pelaksanaan penelitian geografi perlu tetap berlandaskan pada pendekatan geografi sebagai landasan utamanya. Hal ini memastikan bahwa penelitian tersebut memiliki ciri khas yang kuat sebagai penelitian geografi, membedakannya dari bidang-

bidang kajian lainnya. Pendekatan geografi membantu dalam menganalisis fenomena-fenomena yang terjadi di permukaan bumi, baik dari segi keruangan, kelingkungan, maupun kompleks wilayah. Hal yang paling mencirikan geografi dengan ilmu lainnya adalah konsep keruangan, yakni fenomena geografi di dalam geosfer dijelaskan secara keruangan (Miswar dkk., 2018).

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan keruangan (*spatial analysis*) karena penelitian ini mengkaji perbedaan lokasi mengenai sifat-sifat penting. Dalam *spatial analysis* ini yang harus diperhatikan adalah penyebaran penggunaan ruang yang telah ada dan penyediaan ruang yang akan digunakan untuk berbagai kegunaan yang direncanakan. Dalam pendekatan keruangan yang juga harus diperhatikan adalah distribusi atau persebaran, interelasi, hingga interaksinya. Oleh karena itu, dalam penelitian ini akan dipetakan mengenai peta sebaran asal wisatawan.

2.1.6 Pariwisata

Pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata, termasuk perusahaan objek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait di bidang tersebut (Mokoginta dkk., 2020). Menurut Undang-undang RI Nomor 10 tahun 2009 tentang Kepariwisata, pengertian pariwisata adalah sebagai berikut: “Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, dan pemerintah”.

Pengertian tentang pariwisata sangat beragam tetapi sebagian besar menjelaskan bahwa pariwisata merupakan kegiatan dalam mengisi waktu luang yang dapat memberikan keuntungan baik fisik maupun psikis (Isdarmanto, 2017). Sedangkan berpariwisata adalah suatu proses kepergian sementara dari seseorang atau lebih menuju tempat lain di luar tempat tinggalnya (Riskawati dkk., 2015).

Berdasarkan berbagai pendapat kesimpulannya bahwa pariwisata merupakan suatu bentuk kegiatan perjalanan sementara yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang ke luar tempat tinggalnya, yang bertujuan untuk memperoleh pengalaman, hiburan, dan kepuasan baik secara fisik maupun psikis. Kegiatan ini juga

melibatkan pemanfaatan objek dan daya tarik wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, dan pemerintah.

2.1.7 Objek Wisata

Objek wisata adalah suatu tempat yang menjadi kunjungan wisatawan karena mempunyai sumberdaya baik alamiah maupun buatan manusia, seperti keindahan alam atau pegunungan, pantai flora dan fauna, kebun binatang, bangunan kuno bersejarah, monumen-monumen, candi-candi, tari tarian, atraksi dan kebudayaan khas lainnya. Objek wisata adalah perwujudan dari pada ciptaan manusia, tata hidup, seni budaya serta sejarah bangsa dan tempat atau keadaan alam yang mempunyai daya tarik untuk dikunjungi wisatawan (Suryadana dan Octavia, 2015).

Menurut Ridwan (2012) mengemukakan pengertian obyek wisata 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. Berdasarkan definisi tersebut obyek wisata adalah tempat yang dikunjungi dengan berbagai keindahan yang didapatkan, tempat untuk melakukan kegiatan pariwisata, tempat untuk bersenang-senang dengan waktu yang cukup lama demi mendapatkan kepuasan, pelayanan yang baik, serta kenangan yang indah di tempat wisata.

2.1.8 Wisatawan

A. Definisi Wisatawan

Menurut UU No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, wisatawan adalah “orang yang melakukan wisata” jadi yang bisa dikategorikan sebagai wisatawan adalah orang-orang yang melakukan perjalanan ke tempat lain yang ia kunjungi dan bersifat sementara.

Menurut Suwena dan Widyatmaja (2017), wisatawan adalah orang-orang yang mencari kesenangan pada suatu destinasi, sehingga dengan adanya situasi politik, kondisi sosial keamanan yang stabil, baik di negara asal wisatawan maupun di negara yang akan dikunjungi, biasanya menjadi faktor penentu bagi wisatawan,

apakah akan melakukan perjalanan wisata atau tidak. Selain itu dalam melakukan wisata, seorang wisatawan memiliki maksud dan tujuan seperti beristirahat, berbisnis dan atau lainnya dalam tujuan wisatanya. Pada umumnya tujuan wisatawan untuk berwisata adalah mendapat kepuasan dan kesenangan tersendiri di suatu objek wisata yang dikunjunginya (Zulkarnain dkk., 2013).

B. Profil Wisatawan

Profil wisatawan adalah karakteristik spesifik yang terkait dengan kebiasaan, permintaan, dan kebutuhan dalam perjalanan (Purnomo dkk., 2019). Memahami profil ini penting untuk memenuhi kebutuhan wisatawan dan merancang promosi yang efektif. Wisatawan sangat beragam, dan gambarannya biasanya dibedakan berdasarkan karakteristik wisatawan (*tourist descriptor*) (Suwena & Widyatmaja, 2017).

1. Karakteristik Wisatawan (*Tourist Descriptor*)

Karakteristik untuk menjelaskan hal-hal tersebut adalah sebagai berikut:

a. Karakteristik Sosio-demografis

Karakteristik sosio-demografis mencoba menjawab pertanyaan "*who wants what*". Pembagian berdasarkan karakteristik ini paling sering dilakukan untuk kepentingan analisis pariwisata, perencanaan, dan pemasaran, karena sangat jelas definisinya dan relatif mudah pembagiannya (Kotler dan Keller, 2016). Beberapa pengklasifikasian lebih lanjut dari karakteristik sosio-demografis dapat dilihat pada tabel 3 berikut:

Tabel 3. Karakteristik Sosio-Demografis Wisatawan

Karakteristik	Pembagian
Jenis Kelamin	Laki-laki Perempuan
Umur	0-14 15-24 25-44 45-64 >65
Tingkat Pendidikan	Tidak tamat SD SD SLTP SMU

Tabel 3 (lanjutan)

Karakteristik	Pembagian
	Diploma Sarjana (S1) Pascasarjana (S2, S3)
Kegiatan	1. Bekerja (PNS/Pegawai, wiraswasta, profesional dan lain-lain. 2. Tidak bekerja (ibu rumah tangga, pelajar/mahasiswa) dan lain-lain.
Status Perkawinan	1. Belum menikah 2. Menikah 3. Cerai

Sumber: Suwena dan Widyatmaja, 2017

b. Karakteristik Geografis

Karakteristik geografis membagi wisatawan berdasarkan lokasi tempat tinggalnya, biasanya dibedakan menjadi desa-kota, provinsi, maupun negara asalnya. Pembagian ini lebih lanjut dapat pula dikelompokkan berdasarkan ukuran (*size*) kota tempat tinggal (kota kecil, menengah, besar/metropolitan), kepadatan penduduk di kota tersebut dan lain-lain.

Beragamnya karakteristik dan latar belakang wisatawan menyebabkan beragamnya keinginan dan kebutuhan akan suatu produk wisata. Pengelompokan-pengelompokan wisatawan dapat memberi informasi mengenai alasan setiap kelompok mengunjungi objek wisata yang berbeda.

2.1.9 Kualitas Pelayanan

A. Definisi Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2016) “kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan”. Kalimat tersebut berarti bahwa kualitas sebuah produk atau jasa ditentukan oleh seberapa lengkap fitur-fiturnya dan seberapa baik produk atau jasa tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada pengguna atau pelanggan.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diperlukan dan dikendalikan untuk memenuhi harapan konsumen. Jika layanan yang diterima (*perceived*

service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan akan dianggap baik dan memuaskan. Sebaliknya, jika layanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan konsumen, maka kualitas layanan akan dianggap kurang baik. Jadi, baik atau buruknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten dan bagaimana persepsi konsumen terhadap layanan tersebut (Nurdin, 2019).

Berdasarkan pendapat-pendapat yang sudah dijelaskan, bahwa kualitas suatu produk atau jasa ditentukan oleh kelengkapan fitur dan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan serta memberikan kepuasan kepada pelanggan. Khususnya dalam layanan, kualitas diukur berdasarkan seberapa baik layanan tersebut memenuhi harapan konsumen. Jika layanan yang diterima sesuai dengan harapan, maka kualitasnya dianggap baik dan memuaskan; jika tidak, kualitasnya dianggap kurang baik.

B. Indikator Kualitas Pelayanan

Pengukuran kualitas pelayanan secara umum dapat dilakukan dengan metode *servqual*, yaitu istilah dari *service quality* yang telah dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry pada tahun 1990, yakni *tangibles* atau bukti fisik, *reliability* atau keandalan, *responsiveness* atau daya tanggap, *assurance* atau asuransi, dan *emphaty* atau empati. Beberapa indikator tersebut dapat dijelaskan oleh Tjiptono (2019) sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik yakni suatu kemampuan dari perusahaan untuk menunjukkan eksistensi atau layanannya pada konsumen, kualitas pelayanan tersebut dapat dilihat nyata dan juga dirasakan oleh pelanggan, seperti tampilan fisik dan pegawai yakni kebersihan dan kerapian. Pelayanan dikatakan berpengaruh jika petugas mampu menjaga kebersihan area kerja seperti loket tiket atau meja pelayanan, serta tampil dengan pakaian yang rapi. Sebaliknya, pelayanan dinilai tidak berpengaruh jika area pelayanan tampak kurang bersih dan penampilan petugas tidak mencerminkan kerapian, karena hal ini dapat menurunkan kesan baik dan kenyamanan pengunjung selama berada di lokasi wisata.

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan yakni suatu kemampuan dari perusahaan saat memberi pelayanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan sejak awal secara akurat serta memuaskan konsumen, hal ini berhubungan dengan harapan konsumen. Pelayanan berpengaruh jika petugas memberikan layanan sesuai dengan janji awal secara akurat dan konsisten, sehingga wisatawan merasa harapannya terpenuhi. Pelayanan yang dapat diandalkan akan meningkatkan rasa percaya dan kepuasan. Namun, jika wisatawan merasa pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan janji, tidak konsisten, atau tidak memenuhi kebutuhan, maka pelayanan tersebut dinilai tidak berpengaruh, karena menimbulkan rasa kecewa dan ketidakpercayaan terhadap pengelola.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap yaitu kemampuan dari suatu perusahaan dalam menunjukkan pelayanannya serta membantu pelanggannya secara cepat sekaligus tanggap. Pelayanan dianggap berpengaruh jika petugas cepat memberikan bantuan dan tanggap terhadap kebutuhan wisatawan. Hal ini menciptakan kesan bahwa wisatawan diperhatikan dan dihargai. Sebaliknya, jika wisatawan merasa kesulitan dalam mendapatkan bantuan atau tanggapan dari petugas, maka pelayanan ini dianggap tidak berpengaruh, karena menciptakan kesan pelayanan yang lambat dan tidak responsif.

4. Keyakinan (*Assurance*)

Kemampuan suatu perusahaan memberikan jaminan atau memberikan rasa percaya. Pelayanan berpengaruh jika wisatawan percaya terhadap profesionalisme petugas. Keyakinan ini menjadi dasar dari pengalaman wisata yang menyenangkan. Namun, apabila wisatawan meragukan kompetensi petugas, maka pelayanan ini dinilai tidak berpengaruh, karena rasa tidak percaya dapat mengurangi kepuasan.

5. Empati (*Empathy*)

Empati yakni kemampuan pihak perusahaan dalam memberikan kemudahan dalam berinteraksi atau menjalin relasi, hal ini bersifat pribadi kepada pelanggan atau konsumennya. Pelayanan dikatakan berpengaruh jika wisatawan merasa mudah berkomunikasi dengan petugas. Pelayanan yang

bersifat personal akan memperkuat hubungan antara wisatawan dan pengelola. Sebaliknya, jika wisatawan merasa kesulitan dalam berkomunikasi, maka pelayanan ini dianggap tidak berpengaruh, karena menimbulkan kesan kurangnya perhatian terhadap kenyamanan pribadi pengunjung.

2.1.10 Fasilitas Wisata

A. Definisi Fasilitas

Menurut Damanik (2019), fasilitas adalah segala sesuatu yang diharapkan dapat mempermudah dan memperlancar usaha atau kegiatan, seperti benda atau uang. Dalam kata lain, fasilitas dapat dianggap sebagai sarana dan prasarana. Fasilitas yang memadai dapat meningkatkan produktivitas kerja secara efisien, membuat pekerjaan lebih cepat dan mudah. Baik instansi pemerintah maupun swasta sangat memanfaatkan fasilitas dalam membentuk dan mengelola usaha.

Fasilitas wisata merupakan sarana yang bertujuan untuk melayani dan mempermudah kegiatan atau aktivitas pengunjung atau wisatawan yang dilakukannya untuk mendapat pengalaman rekreasi (Elake dkk., 2024). Menurut Syahril dan Badollahi (2020), fasilitas wisata adalah semua fasilitas yang fungsinya memenuhi kebutuhan wisatawan yang tinggal untuk sementara waktu di daerah tujuan wisata yang dikunjunginya, dimana mereka dapat santai menikmati dan berpartisipasi dalam kegiatan yang tersedia di daerah tujuan wisata tersebut.

Fasilitas merupakan suatu bentuk kebendaan yang berfungsi untuk menambah nilai suatu produk atau layanan jasa. Fasilitas yang menarik pada objek wisata dan sesuai dengan tren yang sedang diminati konsumen akan menjadi daya tarik bagi konsumen untuk berkunjung dan menikmati fasilitas tersebut, tidak hanya itu kebersihan, kelancaran dan jaminan keamanan dari fasilitas juga menjadi nilai tambah untuk menarik minat pengunjung (Yandi dkk., 2023).

Berdasarkan pendapat-pendapat yang sudah dijelaskan, fasilitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang mempermudah dan memperlancar usaha atau kegiatan, baik berupa benda, uang, sarana, atau prasarana. Fasilitas yang memadai sangat penting dalam meningkatkan produktivitas kerja dan memberikan kemudahan serta kepuasan kepada konsumen. Dalam konteks pariwisata, fasilitas yang menarik,

bersih, aman, dan sesuai dengan tren menjadi daya tarik bagi pengunjung. Para ahli sepakat bahwa fasilitas memainkan peran krusial dalam meningkatkan kepuasan konsumen, dan menarik minat pengunjung.

B. Indikator Fasilitas Wisata

Menurut Marhanah dan Wahadi (2016), fasilitas adalah penunjang dalam pelaksanaan kegiatan wisata pada objek wisata. Menurut teori Spillane pada tahun 1994, fasilitas dikelompokkan menjadi tiga bagian yaitu (Jannah, 2021):

1. Fasilitas utama, merupakan sarana yang sangat dibutuhkan dan dirasakan sangat perlu selama pengunjung berada di objek wisata. Indikator fasilitas utama meliputi kebersihan, kenyamanan, dan keindahan. Fasilitas wisata dikatakan berpengaruh jika kebersihan lingkungan wisata terjaga dengan baik, suasana lingkungan terasa nyaman, menyenangkan, dan pemandangan yang indah serta menarik. Jika fasilitas ini terpenuhi, maka wisatawan akan merasa betah dan puas. Sebaliknya, fasilitas utama dianggap tidak berpengaruh jika kebersihan tidak dijaga, suasana kurang nyaman, serta keindahan lingkungan tidak ditata dengan baik, sehingga pengalaman wisatawan menjadi kurang menyenangkan dan berdampak pada kepuasan yang rendah.
2. Fasilitas pendukung, sarana sebagai pelengkap fasilitas utama sehingga wisatawan akan merasa lebih betah. Terdiri atas akomodasi (penginapan), tempat makan dan tempat parkir. Fasilitas wisata dianggap berpengaruh jika tersedia penginapan, lokasi tempat makan dan minum strategis, dan tempat parkir luas. Ketiga aspek ini memberikan kenyamanan tambahan bagi wisatawan, terutama bagi mereka yang berasal dari luar daerah. Ketika fasilitas pendukung tersedia dengan baik dan mudah dijangkau, maka wisatawan cenderung merasa bahwa kebutuhan dasarnya terpenuhi, sehingga meningkatkan kepuasan. Namun, jika fasilitas seperti penginapan tidak ada, tempat makan sulit dijangkau, atau area parkir terbatas, maka fasilitas ini dianggap tidak berpengaruh karena tidak memberikan kenyamanan tambahan bagi wisatawan.
3. Fasilitas pelengkap, pada dasarnya merupakan sarana yang bersifat sebagai pelengkap utama sehingga wisatawan merasa terpenuhi apapun kebutuhannya

selama mengunjungi obyek wisata. Fasilitas perlengkapan terdiri atas toilet umum dan tempat ibadah seperti masjid. Fasilitas wisata dikatakan berpengaruh jika kebutuhan ibadah dan kebutuhan dasar lainnya, seperti toilet terpenuhi. Ketersediaan fasilitas pelengkap ini penting bagi wisatawan karena menyangkut kebutuhan dasar dan kenyamanan selama beraktivitas di tempat wisata. Jika fasilitas pelengkap ini tidak terpenuhi, maka dianggap tidak berpengaruh karena wisatawan akan merasa kebutuhannya tidak terpenuhi dan bisa saja tidak berminat datang kembali.

2.1.11 Kepuasan Wisatawan

A. Definisi Kepuasan Wisatawan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya (Gultom dkk., 2020). Berdasarkan penelitian Sari (2019), wisatawan loyal tidak diukur dari banyaknya pembelian, melainkan dari seberapa sering melakukan pembelian ulang dan bersedia merekomendasikan kepada orang lain. Wisatawan merasa puas jika bersedia merekomendasikan jasa atau produk kepada orang lain. Kepuasan wisatawan adalah hasil dari persepsi wisatawan terhadap berbagai aspek dari destinasi, dan aspek-aspek ini berperan berbeda dalam menentukan kepuasan keseluruhan (Sumarwan, 2019).

Menurut Wisnawa (2019), kepuasan wisatawan adalah tujuan utama pengelola destinasi, yang menghubungkan pembelian paket wisata dengan pengalaman pasca pembelian. Memuaskan wisatawan sangat penting dalam pemasaran karena memengaruhi perilaku pembelian di masa depan, profitabilitas, dan nilai pemegang saham.

B. Indikator kepuasan Wisatawan

Menurut Suwito (2018), indikator kepuasan wisatawan dibagi menjadi:

1. Sesuai harapan, wisatawan merasa apa yang dialami setelah berkunjung ke objek wisata sesuai dengan harapan. Kepuasan wisatawan dikatakan berpengaruh jika wisatawan merasa bahwa pelayanan dan fasilitas yang mereka

terima sesuai dengan harapan awal. Ketika ekspektasi terpenuhi, maka pengalaman wisata dianggap menyenangkan dan memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan dan fasilitas yang tersedia berhasil menjawab kebutuhan dasar wisatawan. Sebaliknya, jika harapan wisatawan tidak terpenuhi, misalnya fasilitas tidak sesuai atau pelayanan kurang maksimal, maka kepuasan dianggap tidak berpengaruh karena menghasilkan pengalaman negatif atau rasa kecewa yang dirasakan wisatawan.

2. Minat datang kembali, dengan pelayanan dan berbagai fasilitas wisata yang ada di objek wisata membuat wisatawan berminat untuk berkunjung kembali. Kepuasan wisatawan dianggap berpengaruh jika muncul keinginan untuk kembali mengunjungi objek wisata. Hal ini mencerminkan bahwa pengalaman wisata yang menyenangkan, pelayanan yang memuaskan, maupun kelengkapan fasilitas, berhasil menumbuhkan loyalitas pengunjung. Namun, jika wisatawan merasa tidak ada hal istimewa yang bisa diingat atau fasilitas dan pelayanan tidak memberikan kesan mendalam, maka minat untuk kembali menjadi rendah. Dalam hal ini, kepuasan dianggap tidak berpengaruh karena wisatawan tidak merasa terdorong untuk melakukan kunjungan ulang.
3. Bersedia merekomendasikan, wisatawan akan merekomendasikan objek wisata kepada keluarga maupun teman. Kepuasan wisatawan dikatakan berpengaruh jika mereka merasa layak menyarankan objek wisata ini kepada keluarga atau teman, baik karena pelayanan yang memuaskan, fasilitas memadai, atau nilai manfaat yang dirasakan. Namun, jika wisatawan merasa biasa saja atau bahkan kecewa terhadap apa yang mereka alami, maka mereka cenderung tidak merekomendasikan kepada orang lain, sehingga kepuasan dianggap tidak berpengaruh secara luas.

2.2 Penelitian Relevan

Penelitian terdahulu yang relevan digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Penelitian Relevan

No.	Nama/Tahun	Judul	Tujuan	Metode	Hasil
1	Satwika, I.P., Anggreni, P., dan Dewi, N.L., (2023)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Sebagai Penentu Kepuasan Wisatawan Valka Bali Hotel	Untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan valka hotel.	Metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan jenis penelitian dengan metode survey.	Kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap wisatawan valka bali hotel.
2	Alana, P.R. dan Putro, T.A., (2020)	Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek	Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan wisatawan Goa Lowo Trenggalek.	Metode kuantitatif.	Variabel fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan berkunjung pada wisatawan Goa Lowo Trenggalek.
3	Setiyowati, A., Purnomo, H., dan Kurriwati, N., (2024)	Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Destinasi Wisata Gua Jeruk, Desa Kebonagung, Kabupaten Sumenep	Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan serta fasilitas baik secara simultan ataupun parsial terhadap kepuasan wisatawan di Wisata Gua Jeruk.	Metode kuantitatif.	(1) Fasilitas serta kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan (2) Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan (3) Kualitas layanan berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan wisatawan

Tabel 4 (lanjutan)

No.	Nama/Tahun	Judul	Tujuan	Metode	Hasil
4	Huda, N.N., Suryoko, S., dan 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)	Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas wisata terhadap keputusan berkunjung kembali melalui kepuasan pengunjung.	<i>Explanatory research</i> dengan menggunakan pendekatan kuantitatif.	Seluruh variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen, sedangkan variabel kepuasan pengunjung berperan sebagai variabel mediasi parsial penuh yang menunjukkan ada pengaruh tidak langsung variabel kualitas pelayanan dan fasilitas wisata terhadap keputusan berkunjung kembali.
5	Andrea, N., dan Sulaiman, F., (2024)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Taman rekreasi dan Rumah Susu Lachio Patumbak	Untuk mengamati pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas wisata pada kepuasan pengunjung di Objek Wisata Taman Rekreasi dan Rumah Susu Lachio Patumbak.	Metode kuantitatif.	Kualitas pelayanan berdampak parsial signifikan pada kepuasan pengunjung. Fasilitas wisata berdampak parsial pada kepuasan penunjang. Kualitas pelayanan dan fasilitas wisata berdampak signifikan pada kepuasan pengunjung.

Sumber: Kajian Literatur, 2024

2.3 Hubungan antar Variabel

a. Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan

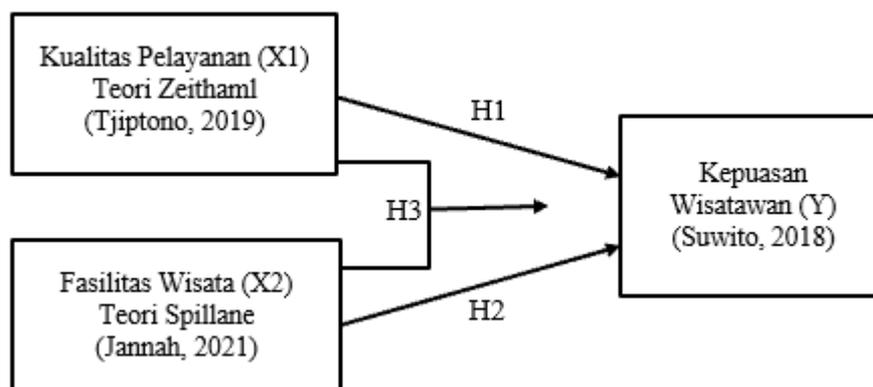
Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan upaya pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh suatu objek wisata memiliki dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan wisatawan (Wittrin dkk., 2014). Oleh karena itu, objek wisata umumnya harus menyediakan kualitas pelayanan yang baik agar wisatawan merasa dimanjakan dan dilayani dengan sepenuh hati. Jika kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh suatu objek wisata kurang memadai, para wisatawan akan kecewa, yang pada akhirnya dapat mengurangi jumlah kunjungan wisatawan jika hal ini terjadi secara terus menerus. Jadi, dapat disimpulkan bahwasanya kualitas pelayanan akan memengaruhi kepuasan wisatawan dalam berwisata.

b. Hubungan fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan

Fasilitas merupakan penunjang sebuah tempat untuk membuat kesan pertama kali oleh para wisatawan. Fasilitas yang baik dan optimal akan membuat wisatawan merasa puas sedangkan fasilitas yang kurang optimal akan membuat wisatawan kurang puas karena selain tempat wisatanya fasilitas juga merupakan penunjang tempat pariwisata (Alana & Putro, 2020). Jadi, dapat disimpulkan bahwasanya fasilitas wisata akan memengaruhi kepuasan wisatawan dalam berwisata.

2.4 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir menjelaskan pola hubungan antara variabel yang ingin diteliti yaitu hubungan antara variabel independen (X) dan dependen (Y). Dalam penelitian ini, variabel independen (X) yang ingin diteliti yaitu kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas wisata (X2), sedangkan untuk variabel dependen (Y) yang akan diteliti adalah kepuasan wisatawan (Y). Kerangka berpikir yang menggambarkan hubungan antar variabel adalah sebagai berikut:



Gambar 4. Kerangka Berpikir Penelitian.

Keterangan:

X1 : Variabel independen atau variabel bebas

X2 : Variabel independen atau variabel bebas

Y : Variabel dependen atau variabel terikat

H : Hipotesis

→ : Pengaruh

2.5 Hipotesis Penelitian

Hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Kebenaran dari hipotesis itu harus dibuktikan melalui data yang terkumpul (Sugiyono, 2019). Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis pada penelitian ini adalah:

1. Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di Kampoeng Wisata Tabek Indah.
2. Terdapat pengaruh antara fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan di Kampoeng Wisata Tabek Indah.
3. Terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan dan fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan di Kampoeng Wisata Tabek Indah.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2019) adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, dan analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan di Kampoeng Wisata Tabek Indah.

Pendekatan ini didasarkan pada logika positivisme dan didasari oleh aturan mengenai kebenaran, logika, dan prediksi. Pendekatan kuantitatif diterapkan dalam berbagai tahap penelitian, termasuk perumusan hipotesis, pengumpulan data di lapangan, analisis data, dan pembuatan kesimpulan dengan menggunakan pengukuran, perhitungan, rumus, dan data numerik yang akurat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena indikator dari variabel diukur dengan angka, dan analisis dilakukan menggunakan perhitungan statistik numerik, bukan deskriptif.

3.2 Metode Penelitian

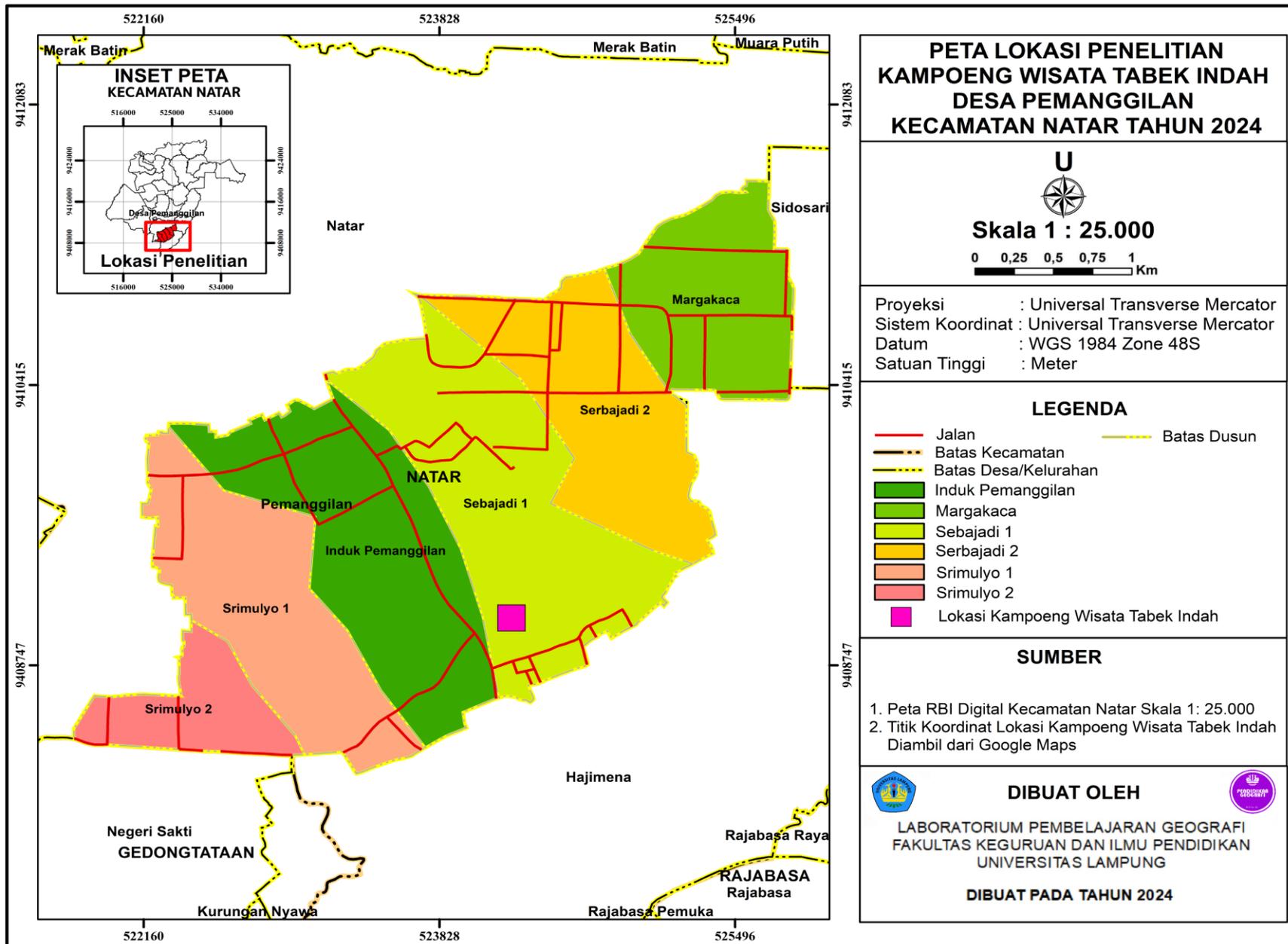
Metode kuantitatif bertujuan untuk mempelajari populasi dan sampel yang telah dipilih, mengumpulkan data dengan menggunakan instrumen penelitian dan menganalisis data kuantitatif atau statistik sebagai alat untuk mengkaji hipotesis yang telah ditetapkan (Septianing dan Farida, 2021). Metode yang digunakan dalam

penelitian ini adalah deskriptif korelasional. Penelitian deskriptif korelasional adalah metode pertautan atau metode penelitian yang berusaha menghubungkan-hubungkan antara satu unsur/elemen dengan unsur/elemen lain untuk menciptakan bentuk dan wujud baru yang berbeda dengan sebelumnya (Simanjuntak, 2022).

Sementara itu, penelitian korelasional bertujuan untuk menentukan apakah ada hubungan antara dua variabel atau lebih, serta mengukur sejauh mana korelasi antara variabel yang diteliti. Penelitian korelasional tidak meneliti sebab-akibat, tetapi hanya mencari tahu ada tidaknya hubungan antara variabel yang diteliti (Akbar dkk., 2023). Dalam konteks penelitian ini, metode deskriptif korelasional digunakan untuk menganalisis apakah ada korelasi atau pengaruh antara kualitas pelayanan dan fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan berwisata di Kampoeng Wisata Tabek Indah, Kecamatan Natar, Kabupaten Lampung Selatan.

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kampoeng Wisata Tabek Indah, Desa Pemanggilan, Kecamatan Natar, Kabupaten Lampung Selatan. Sedangkan waktu penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2024 hingga selesainya penelitian. Peta lokasi penelitian dapat dilihat pada gambar 5.



Gambar 5. Peta Lokasi Penelitian Tahun 2024.

3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Variabel adalah indikator terpenting yang menentukan keberhasilan penelitian, karena variabel penelitian merupakan objek penelitian atau menjadi fokus utama dalam suatu penelitian. Didalam penelitian ini telah ditentukan dua variabel, yakni variabel independen (variabel bebas) dan variabel dependen (variabel terikat).

Berdasarkan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Berwisata di Kampoeng Wisata Tabek Indah”, maka variabel dalam penelitian ini dibedakan menjadi beberapa variabel yaitu:

1. Variabel independen (variabel bebas): kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas wisata (X2).
2. Variabel dependen (variabel terikat): kepuasan wisatawan (Y).

Sedangkan definisi operasional variabel dalam penelitian berfungsi sebagai panduan dalam mengukur suatu variabel. Definisi operasional juga dapat membantu penelitian lain dengan menggunakan variabel yang sama.

Menurut Sugiyono (2019), definisi operasional variabel merujuk pada atribut, sifat, atau nilai dari individu, objek, atau kegiatan yang memiliki variasi yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Definisi operasional variabel digunakan sebagai petunjuk dalam sebuah penelitian.

Semua variabel dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala likert dengan bantuan SPSS versi 23. Berikut merupakan ringkasan variabel penelitian, definisi, indikator, sub indikator, dan skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini yang ditampilkan pada tabel 5.

Berikut merupakan variabel penelitian, definisi, indikator, sub indikator, dan skala pengukuran yang digunakan yaitu:

Tabel 5. Variabel dan Definisi Operasional Variabel

No.	Variabel	Definisi	Indikator	Sub Indikator	Skala Pengukuran
1	Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diperlukan dan dikendalikan untuk memenuhi harapan konsumen. (Nurdin, 2019).	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) (Tjiptono, 2019)	Memiliki tampilan fisik dan pegawai yang bersih dan rapi, (Tjiptono, 2019).	Ordinal: Skala Likert 1-5
			Keandalan (<i>Reliability</i>) (Tjiptono, 2019)	Pelayanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan sejak awal secara akurat, (Tjiptono, 2019).	Ordinal: Skala Likert 1-5
			Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) (Tjiptono, 2019)	Petugas membantu wisatawan secara cepat sekaligus tanggap, (Tjiptono, 2019).	Ordinal: Skala Likert 1-5
			Keyakinan (<i>Assurance</i>) (Tjiptono, 2019)	Jaminan atau memberikan rasa percaya atas risiko atau bahaya, (Tjiptono, 2019).	Ordinal: Skala Likert 1-5
			Empati (<i>Emphaty</i>) (Tjiptono, 2019)	Kemudahan dalam berinteraksi atau menjalin relasi antara petugas dan konsumen, (Tjiptono, 2019).	Ordinal: Skala Likert 1-5
2	Fasilitas Wisata (X2)	Fasilitas wisata merupakan sarana yang bertujuan untuk melayani dan mempermudah kegiatan atau aktivitas pengunjung atau wisatawan yang dilakukannya untuk mendapat pengalaman rekreasi (Elake dkk., 2024).	Fasilitas utama (Jannah, 2021)	1. Kebersihan 2. Kenyamanan 3. Keindahan (Jannah, 2021)	Ordinal: Skala Likert 1-5

Tabel 5 (lanjutan)

No.	Variabel	Definisi	Indikator	Sub Indikator	Skala Pengukuran
3	Kepuasan Wisatawan (Y)	Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya (Gultom dkk., 2020).	Fasilitas pendukung (Jannah, 2021)	1. Akomodasi (penginapan) 2. Tempat makan 3. Tempat parkir (Jannah, 2021)	Ordinal: Skala Likert 1-5
			Fasilitas pelengkap (Jannah, 2021))	1. Toilet umum 2. Tempat ibadah seperti masjid (Jannah, 2021)	Ordinal: Skala Likert 1-5
			Sesuai Harapan (Suwito, 2018)	Wisatawan merasa apa yang dialami setelah berkunjung ke objek wisata sesuai dengan harapan. (Suwito, 2018)	Ordinal: Skala Likert 1-5
			Minat Datang Kembali (Suwito, 2018)	Dengan pelayanan dan berbagai fasilitas wisata yang ada di objek wisata membuat wisatawan berminat untuk berkunjung kembali. (Suwito, 2018)	Ordinal: Skala Likert 1-5
			Kesediaan Merekomendasikan (Suwito, 2018)	Wisatawan akan merekomendasikan objek wisata kepada keluarga maupun teman. (Suwito, 2018)	Ordinal: Skala Likert 1-5

Sumber: Kajian Literatur, 2024

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2019), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi merupakan keseluruhan objek yang diambil.

Populasi dalam penelitian ini adalah wisatawan yang pernah berkunjung di Kampoeng Wisata Tabek Indah, Kecamatan Natar, Kabupaten Lampung Selatan. Penentuan jumlah populasi dalam penelitian ini berdasarkan data dari Pengelola Kampoeng Wisata Tabek Indah. Berikut adalah tabel jumlah kunjungan wisatawan Kampoeng Wisata Tabek Indah pada tahun 2023.

Tabel 6. Jumlah Kunjungan Wisatawan di Kampoeng Wisata Tabek Indah Tahun 2023

Bulan	Jumlah Kunjungan Wisatawan
Januari	762
Februari	601
Maret	417
April	259
Mei	553
Juni	476
Juli	912
Agustus	752
September	624
Oktober	552
November	428
Desember	880
Total	7.216

Sumber: Hasil Wawancara dengan Pengelola Kampoeng Wisata Tabek Indah, 2024

Tabel 6 menunjukkan bahwa jumlah kunjungan wisatawan di Kampoeng Wisata Tabek Indah pada tahun 2023. Berdasarkan total kunjungan dalam satu tahun tersebut, maka dalam penelitian ini jumlah populasi yang digunakan adalah sebanyak 7.216 orang. Data ini diperoleh melalui wawancara langsung dengan pengelola Kampoeng Wisata Tabek Indah pada tahun 2024 dan dijadikan dasar untuk menentukan jumlah sampel penelitian.

3.5.2 Sampel

Menurut Siyoto dan Sodik (2015), sampel adalah sebagian dari populasi yang dipilih berdasarkan prosedur tertentu untuk mewakili populasi tersebut. Penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*, dimana sampel dipilih secara acak dari orang yang kebetulan ditemui dan pernah berkunjung ke Kampong Wisata Tabek Indah. Jumlah sampel dihitung menggunakan rumus Slovin berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = sampel

N = populasi

e = standar *error*/ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir, yaitu sebesar 10%.

Jika populasinya diatas 1.000 sampel sekitar 10% sudah cukup, tetapi jika ukuran populasinya sekitar 100 sampelnya paling sedikit 30% (Darmawan, 2013).

$$n = \frac{7.216}{1 + 7.216(0,1)^2}$$

$$n = 98,63$$

Jadi, jumlah responden yang diperlukan dalam penelitian ini sebanyak 98,63 dibulatkan menjadi 100 responden.

3.6 Jenis dan Sumber Data

Sidiq (2019) mendefinisikan bahwa sumber data yang digunakan dalam sebuah penelitian ialah data primer dan data sekunder. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.6.1 Data Primer

Menurut Sugiyono (2019), data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer didapat dari sumber

informan yaitu individu atau perseorangan seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Data primer ini antara lain:

- 1) Catatan hasil wawancara
- 2) Hasil observasi lapangan
- 3) Data-data mengenai informan

Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner.

3.6.2 Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2019), data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Sumber data sekunder penelitian ini meliputi jurnal-jurnal terdahulu dan dokumen dari berbagai instansi resmi. Data sekunder yang digunakan mencakup data dari Badan Pusat Statistik (BPS), statistik pengunjung Kampong Wisata Tabek Indah yang diperoleh dari pengelola, Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, serta lembaga-lembaga lain yang relevan. Selain itu, peta persebaran wisatawan serta data spasial lainnya yang mendukung analisis lokasi dan persebaran juga digunakan sebagai data sekunder.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

3.7.1 Observasi

Menurut Sugiyono (2019), observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain. Observasi tidak hanya terbatas pada manusia, tetapi juga mencakup objek-objek alam lainnya. Melalui observasi, pemahaman terhadap perilaku dan makna dibalik perilaku tersebut dapat diperoleh. Observasi melibatkan perhatian, pengamatan, dan pengawasan. Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan fakta yang terlihat guna memahami konteks atau fenomena yang diteliti. Observasi dilakukan dengan survei langsung ke Kampong Wisata Tabek Indah untuk melihat kondisi dan masalah yang ada.

3.7.2 Wawancara

Menurut Sugiyono (2019), wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti. Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur. Dalam wawancara terstruktur, pewawancara menentukan sendiri masalah dan pertanyaan yang akan diajukan. Jenis wawancara ini bertujuan untuk mencari jawaban atas hipotesis. Wawancara terstruktur umumnya digunakan ketika semua sampel penelitian dianggap memiliki kesempatan yang sama untuk menjawab pertanyaan yang diajukan. Wawancara digunakan sebagai salah satu teknik pengumpulan data, dimana informasi diperoleh dengan mewawancarai narasumber. Narasumber dalam penelitian ini adalah pengelola Kampong Wisata Tabek Indah.

3.7.3 Kuesioner

Menurut Sugiyono (2019) angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Tipe pertanyaan dalam angket dibagi menjadi dua, yaitu: terbuka dan tertutup. Pertanyaan terbuka meminta jawaban berupa uraian, sementara pertanyaan tertutup meminta jawaban singkat atau pilihan dari alternatif yang tersedia, termasuk untuk data nominal, ordinal, interval, dan rasio (Sugiyono, 2019).

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kuesioner tertutup dan terbuka. Kuesioner tertutup karena responden hanya perlu memberikan tanda pada salah satu jawaban yang dianggap benar sedangkan kuesioner terbuka berupa uraian mengenai pendapat dan saran untuk Kampong Wisata Tabek Indah. Kuesioner akan disebar melalui *google form* dengan *barcode* dan menggunakan lembar kuesioner. Kuesioner dibuat berdasarkan kerangka pemikiran dan diisi responden yang pernah mengunjungi Kampong Wisata Tabek Indah.

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok mengenai fenomena sosial. Dalam penelitian ini, skala Likert untuk

memastikan jawaban responden apakah cenderung setuju atau tidak setuju. Skor dan kategori skala likert dapat dilihat pada tabel 7 sebagai berikut:

Tabel 7. Skala Likert

Skor	Kategori	Singkatan
5	Sangat Setuju	SS
4	Setuju	ST
3	Ragu-Ragu	RG
2	Tidak Setuju	TS
1	Sangat Tidak Setuju	STS

Sumber: Wianti dkk., 2019

3.7.4 Dokumentasi

Dokumentasi adalah sebuah cara untuk memperoleh informasi dan data dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan, angka, dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung sebuah penelitian (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data sekunder dan primer yang bertujuan untuk mendapatkan informasi dari objek yang diteliti.

Dokumentasi yang digunakan berupa foto-foto kondisi fasilitas dan pelayanan di Kampong Wisata Tabek Indah, baik yang diambil secara langsung saat pra-penelitian maupun dari sumber digital seperti media sosial yang memuat komentar pengunjung. Selain itu, dokumentasi juga mencakup data sekunder seperti jumlah kunjungan wisatawan dan informasi umum objek wisata yang diperoleh dari pihak pengelola.

3.8 Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2019), instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Menurut Hakimah (2016), variasi jenis instrumen dalam penelitian mencakup angket, daftar centang (*checklist*), pedoman wawancara, dan pedoman pengamatan. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini meliputi kuesioner (angket), observasi, dan wawancara, dan dokumentasi. Kuesioner disusun dalam bentuk *Google Form* dan disebarkan kepada wisatawan yang telah berkunjung ke Kampong Wisata Tabek

Indah. Observasi dilakukan secara langsung di lokasi untuk mencermati kondisi fasilitas wisata, pelayanan, serta aktivitas pengunjung di lapangan.

Sementara itu, wawancara dilakukan kepada pihak pengelola guna memperoleh informasi lebih lanjut mengenai jumlah kunjungan wisatawan serta pengelolaan fasilitas yang tersedia. Dokumentasi digunakan untuk mengambil berbagai gambar kondisi yang ada di Kampong Wisata Tabek Indah. Kuesioner dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan, fasilitas wisata, dan tingkat kepuasan mereka. Pengukuran data dilakukan menggunakan skala Likert agar menghasilkan data kuantitatif yang dapat dianalisis secara statistik. Berikut ini adalah kisi-kisi instrumen kuesioner penelitian:

Tabel 8. Kisi-Kisi Instrumen Kuesioner Penelitian

No.	Variabel	Indikator	No. Butir	Jumlah
1	Kualitas Pelayanan	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	1, 2	2
		Keandalan (<i>Reliability</i>)	3, 4	2
		Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	5, 6	2
		Keyakinan (<i>Assurance</i>)	7, 8	2
		Empati (<i>Emphaty</i>)	9, 10	2
Jumlah				10
2	Fasilitas Wisata (X2)	Fasilitas utama	11, 12, 13, 14, 15, 16	6
		Fasilitas pendukung	17, 18, 19, 20, 21, 22	6
		Fasilitas pelengkap	23, 24, 25, 26	4
Jumlah				16
3	Kepuasan Wisatawan (Y)	Sesuai Harapan	27, 28, 29	3
		Minat Datang Kembali	30, 31, 32	3
		Kesediaan Merekomendasikan	33, 34, 35	3
Jumlah				9
Jumlah Soal				35

Sumber: Olahan Penelitian, 2025

3.8.1 Uji Validitas Instrumen

Menurut Sugiyono (2019), validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Uji validitas dilakukan untuk menentukan apakah data yang diperoleh dari penelitian valid atau tidak, dengan menggunakan instrumen pengukuran yang dipakai, seperti kuesioner. Untuk mengukur validitas digunakan analisis faktor yakni mengkorelasikan skor item instrumen dan skor totalnya dengan bantuan program SPSS 23.

Kriteria untuk penilaian uji validitas adalah:

- $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pernyataan tersebut valid.
- $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pernyataan tersebut tidak valid.

Uji validitas dilakukan menggunakan rumus:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} :	Koefisien validitas item yang dicari	$\sum Y$:	Jumlah skor dalam distribusi Y
X :	Skor yang diperoleh subyek dari seluruh item	$\sum X^2$:	Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X
Y :	Skor total yang diperoleh dari seluruh item	$\sum Y^2$:	Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y
$\sum X$:	Jumlah skor dalam distribusi X	N :	Banyaknya responden

Menurut Sugiyono (2019), pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan 30 responden di luar dari sampel yang telah ditentukan, dikarenakan agar hasil pengujian mendekati kurva normal. Instrumen dikatakan valid mempunyai nilai signifikansi 0,05. Tingkat validitas dapat diukur dengan membandingkan nilai r_{hitung} (*correlation item total correlation*) dengan r_{tabel} , menggunakan ketentuan *degree of freedom* (df) = n-2, dimana n adalah jumlah sampel. Sehingga, df=30-2=28. Dari tabel nilai koefisien korelasi signifikan 5% diketahui nilai “r” sebesar 0,361. Dasar pengambilan keputusan pada uji validitas ini adalah sebagai berikut:

- Jika $r_{hitung} > 0,361$ (r_{tabel}), maka butir atau pernyataan tersebut valid.

b. Jika $r_{hitung} < 0,361$ (r_{tabel}), maka butir atau pernyataan tersebut tidak valid.

Hasil uji validitas pada variabel kualitas pelayanan disajikan sebagai berikut:

Tabel 9. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Butir	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
Butir 1	0,513	0,361	Valid
Butir 2	0,564	0,361	Valid
Butir 3	0,643	0,361	Valid
Butir 4	0,675	0,361	Valid
Butir 5	0,594	0,361	Valid
Butir 6	0,548	0,361	Valid
Butir 7	0,218	0,361	Tidak Valid
Butir 8	0,513	0,361	Valid
Butir 9	0,579	0,361	Valid
Butir 10	0,306	0,361	Tidak Valid

Sumber: Rekapitulasi Hasil Perhitungan SPSS, 2025

Tabel 9 menunjukkan bahwa hasil uji validitas pada variabel kualitas pelayanan diketahui tidak semua pertanyaan dalam kuesioner valid. Pertanyaan nomor 7 dan 10 dinyatakan gugur karena $r_{hitung} < r_{tabel}$.

Hasil uji validitas pada variabel fasilitas wisata disajikan sebagai berikut:

Tabel 10. Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas Wisata

Butir	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
Butir 11	0,599	0,361	Valid
Butir 12	0,244	0,361	Tidak Valid
Butir 13	0,584	0,361	Valid
Butir 14	0,614	0,361	Valid
Butir 15	0,569	0,361	Valid
Butir 16	0,515	0,361	Valid
Butir 17	0,620	0,361	Valid
Butir 18	0,303	0,361	Tidak Valid
Butir 19	0,705	0,361	Valid
Butir 20	0,145	0,361	Tidak Valid
Butir 21	0,583	0,361	Valid
Butir 22	0,159	0,361	Tidak Valid
Butir 23	0,536	0,361	Valid
Butir 24	0,308	0,361	Tidak Valid
Butir 25	0,621	0,361	Valid
Butir 26	0,300	0,361	Tidak Valid

Sumber: Rekapitulasi Hasil Perhitungan SPSS, 2025

Tabel 10 menunjukkan bahwa hasil uji validitas pada variabel fasilitas wisata diketahui tidak semua pertanyaan dalam kuesioner valid. Pertanyaan nomor 12, 18, 20, 22, 24, dan 26 dinyatakan gugur karena $r_{hitung} < r_{tabel}$.

Adapun hasil uji validitas pada variabel kepuasan wisatawan disajikan sebagai berikut:

Tabel 11. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Wisatawan

Butir	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
Butir 27	0,637	0,361	Valid
Butir 28	0,549	0,361	Valid
Butir 29	0,615	0,361	Valid
Butir 30	0,686	0,361	Valid
Butir 31	0,620	0,361	Valid
Butir 32	0,532	0,361	Valid
Butir 33	0,575	0,361	Valid
Butir 34	0,731	0,361	Valid
Butir 35	0,772	0,361	Valid

Sumber: Rekapitulasi Hasil Perhitungan SPSS, 2025

Tabel 11 menunjukkan bahwa hasil uji validitas pada variabel kepuasan wisatawan diketahui semua pertanyaan dalam kuesioner valid, karena $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Berdasarkan pengujian validitas tiga variabel utama, yaitu kualitas pelayanan, fasilitas wisata, dan kepuasan wisatawan, dengan total 35 butir pertanyaan, maka pernyataan yang dinyatakan valid yakni 27 butir soal. Variabel kualitas pelayanan terdiri dari 8 butir soal. Variabel fasilitas wisata terdiri dari 10 butir soal, sedangkan variabel kepuasan wisatawan terdiri dari 9 butir soal.

3.8.2 Uji Reliabilitas Instrumen

Menurut Sugiyono (2019), uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Pengukuran dianggap reliabel jika memberikan hasil yang konsisten dan stabil setelah dilakukan berulang kali pada subjek dan dalam kondisi yang sama. Pengukuran yang berbeda hasilnya dianggap tidak reliabel.

Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan menggunakan rumus *cronbach alpha* karena instrumen penelitian ini berbentuk angket dan skala bertingkat. Rumus *cronbach alpha* sebagai berikut:

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2 t} \right)$$

Keterangan:

α = Koefisien *Alpha Cronbach*
 k = Jumlah Butir Pertanyaan
 $\sum \sigma b^2$ = Jumlah Varian Petir
 $\sigma^2 t$ = Jumlah Varian Total

Tabel 12. Kriteria Penentuan Nilai *Cronbach Alpha*

Nilai	Ukuran Kemandapan
0,00 – 0,20	Tidak Reliabel
0,21 – 0,40	Kurang Reliabel
0,41 – 0,60	Cukup Reliabel
0,61 – 0,80	Reliabel
0,81 – 1,00	Sangat Reliabel

Sumber: Ismail, 2018

Tabel 12 menunjukkan bahwa kriteria penentuan nilai *Cronbach Alpha* dibagi ke dalam lima kategori ukuran kemandapan reliabilitas instrumen. Penelitian ini menggunakan 0,60 sebagai koefisien reliabilitas. Ketentuan dalam membandingkan nilai alpha dengan standarnya menggunakan alat bantu uji statistik SPSS 23 yaitu:

- Jika *cronbach alpha* > 0,60 maka instrumen penelitian dinyatakan reliabel.
- Jika *cronbach alpha* < 0,60 maka instrumen penelitian dinyatakan tidak reliabel.

Hasil uji reliabilitas disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 13. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,680	Reliabel
Fasilitas Wisata	0,737	Reliabel
Kepuasan Wisatawan	0,809	Reliabel

Sumber: Rekapitulasi Hasil Perhitungan SPSS, 2025

Tabel 13 menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas semua item pertanyaan dari variabel kualitas pelayanan, fasilitas wisata, dan kepuasan wisatawan yang diteliti

adalah reliabel karena mempunyai nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini memiliki konsistensi internal yang baik, sehingga layak digunakan untuk pengumpulan data.

3.9 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah kegiatan untuk mengubah data hasil penelitian menjadi informasi yang dapat digunakan untuk menarik kesimpulan (Abdullah dkk., 2021). Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Dalam penelitian ini, analisis data akan menggunakan statistik deskriptif dan statistik inferensial. Teknik analisis data ini dibantu oleh SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 23.

3.9.1 Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, yang dimaksud analisis statistik deskriptif adalah profil wisatawan dan deskriptif variabel.

A. Profil Wisatawan

Profil wisatawan dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui karakteristik spesifik yang terkait dengan kebiasaan, permintaan, dan kebutuhan dalam perjalanan. Profil wisatawan dalam penelitian ini adalah karakteristik wisatawan (*tourist descriptor*) yang dibagi menjadi karakteristik sosio-demografis dan karakteristik geografis. Pada karakteristik sosio-demografis akan ditampilkan dalam bentuk persentase, sedangkan karakteristik geografis akan berbentuk peta persebaran asal wisatawan.

B. Deskriptif Variabel

Deskriptif variabel menampilkan gambaran umum mengenai jawaban responden atas pertanyaan atau pernyataan yang terdapat dalam kuesioner maupun tanggapan responden. Menurut Ghozali (2018), analisis ini bertujuan

untuk memberikan gambaran atau mendeskripsikan data dalam variabel yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), minimum, maksimum dan standar deviasi.

Seluruh variabel dideskripsikan dengan menggunakan nilai rata-rata. Penilaian distribusi data setiap variabel menggunakan rentang kriteria yang dihitung dengan persamaan:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak Kelas Interval}}$$

Keterangan:

Rentang = nilai tinggi – nilai rendah

Banyak kelas interval = 5

$$\begin{aligned} \text{Interval} &= \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak Kelas Interval}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0,8 \end{aligned}$$

Maka interval tersebut adalah 0,8.

Kemudian hasil interval tersebut digunakan untuk menentukan skala dan objek nilai rata-rata untuk data kuesioner. Nilai dari hasil kuesioner kemudian dijabarkan dalam tabel berikut:

Tabel 14. Kriteria Skor Variabel Penelitian

Interval	Kriteria Variabel
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Baik/Sangat Tidak Puas
1,81 – 2,60	Tidak Baik/Tidak Puas
2,61 – 3,40	Cukup
3,41 – 4,20	Baik/Puas
4,21 – 5,00	Sangat Baik/Sangat Puas

Sumber: Husein, 2011

Tabel 14 menunjukkan bahwa kriteria skor variabel penelitian dalam pengukuran tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai rata-rata yang diperoleh maka semakin baik tanggapan responden terhadap item maupun variabel tersebut.

3.9.2 Analisis Statistik Inferensial

Statistik inferensial adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel, dan hasilnya akan digeneralisasikan (diinferensialkan) untuk populasi dimana sampel diambil. Terdapat dua macam statistik inferensial yaitu parametrik dan non parametrik (Sugiyono, 2019). Statistik parametrik adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data interval atau rasio, yang diambil dari populasi yang berdistribusi normal. Statistik non-parametrik adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data nominal dan ordinal dari populasi yang bebas berdistribusi (Sugiyono, 2019).

Uji prasyarat analisis digunakan untuk menentukan jenis analisis statistik yang sesuai, apakah parametrik atau non-parametrik. Jika data terdistribusi normal, uji parametrik dapat digunakan, jika tidak terdistribusi normal, uji non-parametrik digunakan (Bado & Basri, 2022). Jika terbukti parametrik, analisis data akan dilakukan dengan regresi linier berganda dan pengujian hipotesis menggunakan Uji T dan Uji F. Untuk mengetahui normal tidaknya data, akan dilakukan uji normalitas.

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah model regresi dalam penelitian ini memiliki residual yang berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik memiliki data yang berdistribusi normal. Cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal dapat dilakukan dengan uji *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) yang tersedia dalam program SPSS. Distribusi data dianggap normal jika nilai signifikansi $>0,05$, sebaliknya jika probabilitas Z statistik $< 0,05$ maka nilai residual dalam satu regresi tidak terdistribusi secara normal (Ghozali, 2018). Metode lain yang dipakai untuk mendeteksi apakah data berdistribusi normal adalah dengan melihat grafik histogram. Grafik histogram dikatakan normal jika distribusi data membentuk lonceng (*bell shaped*), tidak condong ke kiri atau tidak condong ke kanan (Santoso, 2015).

A. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan persyaratan statistik yang harus dilakukan pada analisis regresi linier berganda yang berbasis *ordinary lest square*. Dalam OLS hanya terdapat satu variabel dependen, sedangkan untuk variabel independen berjumlah

lebih dari satu. Menurut Ghozali (2018), untuk menentukan ketepatan model perlu dilakukan pengujian atas beberapa asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah model regresi dalam penelitian ini memiliki residual yang berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik memiliki data yang berdistribusi normal. Metode untuk mendeteksi apakah data berdistribusi normal adalah dengan melihat *Normal Probability Plot*, dimana model regresi yang baik menunjukkan penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal grafik.

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah terdapat korelasi antar variabel independen dalam model regresi penelitian. Model regresi yang baik tidak memiliki korelasi antar variabel independen dan bebas dari gejala multikolinieritas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinieritas, dapat dilihat dari nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan nilai *Tolerance*. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Kriteria pengambilan keputusan terkait uji multikolinieritas adalah sebagai berikut (Ghozali, 2018):

- a. Jika nilai VIF < 10 atau nilai *Tolerance* $> 0,10$, maka dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas.
- b. Jika nilai VIF > 10 atau nilai *Tolerance* $< 0,10$, maka dinyatakan terjadi multikolinieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mendeteksi perbedaan varian residual antar pengamatan dalam model regresi, terutama pada data *crosssection*. Residual adalah selisih antara nilai observasi dengan nilai prediksi, dan absolut adalah nilai mutlak. Jika variasi residual dari suatu pengamatan ke pengamatan lainnya tetap, maka disebut homoskedastisitas. Sebaliknya, jika variasi

residualnya berbeda, disebut *heteroskedastisitas*. Grafik *scatterplot* atau nilai prediksi variabel terikat (SRESID) dengan *residual error* (ZPRED) digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya *heteroskedastisitas* dalam model regresi linear berganda.

Dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a. Jika terdapat pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk pola teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka mengindikasikan adanya heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak terdapat pola yang jelas, dan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Model penelitian yang baik adalah yang tidak terdapat heteroskedastisitas (Ghozali, 2018).

B. Analisis Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi digunakan untuk memahami arah dan kekuatan hubungan antara dua atau lebih variabel. Arah hubungan bisa positif atau negatif, dan kekuatannya diukur melalui koefisien korelasi (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, analisis ini digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara kualitas pelayanan dan fasilitas wisata (variabel independen) terhadap kepuasan wisatawan (variabel dependen), baik secara parsial maupun simultan, menggunakan *Pearson Product Moment* (*Pearson Moment Correlation Analysis*).

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

r = koefisien korelasi antara variabel independen dan variabel dependen

n = banyaknya sampel

x = nilai variabel independen (bebas)

y = nilai variabel dependen (terikat)

Korelasi product moment dilambangkan (r) koefisien korelasi positif terbesar = 1 dan koefisien korelasi negatif terbesar = -1, sedangkan yang terkecil adalah 0. Bila

hubungan antara dua variabel atau lebih itu mempunyai koefisien korelasi = 1 atau = -1, maka hubungan tersebut sempurna. Interpretasi terhadap koefisien korelasi disajikan pada tabel 15 sebagai berikut:

Tabel 15. Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Koefisien Korelasi
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Tinggi
0,80 – 1,000	Sangat Tinggi

Sumber: Sugiyono, 2019

C. Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2019), analisis regresi linier berganda digunakan untuk memprediksi pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Dalam penelitian ini, analisis regresi berganda dipilih karena terdapat dua variabel independen, yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas wisata, serta satu variabel dependen, yaitu kepuasan wisatawan. Untuk menghitung hasil dari analisis regresi linier berganda, digunakan rumus berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

Y = variabel tak bebas (nilai variabel yang akan diprediksi)

A = konstanta

b_1, b_2 = nilai koefisien regresi

X_1, X_2 = variabel bebas

D. Analisis Koefisien Determinasi

Menurut Ghazali (2018), analisis koefisien determinasi mengukur sejauh mana model dapat menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berkisar antara nol hingga satu. Nilai R^2 yang rendah menunjukkan bahwa variabel-

variabel independen memiliki kemampuan yang sangat terbatas dalam menjelaskan variabilitas variabel dependen. Sebaliknya, nilai yang mendekati satu menunjukkan bahwa variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang diperlukan untuk memprediksi variasi pada variabel dependen. Penelitian ini menggunakan analisis koefisien determinasi untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam mempengaruhi variasi pada variabel dependen. Rumus untuk mengetahui nilai koefisien determinasi yaitu:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

Kd = Nilai Koefisien Determinasi

r^2 = Nilai Koefisien Korelasi

E. Pengujian Hipotesis

a. Uji T

Menurut Ghazali (2018), uji statistik t merupakan uji signifikan yang digunakan untuk menilai parameter secara individual. Uji ini bertujuan untuk menentukan sejauh mana pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Rumus yang digunakan dalam pengujian hipotesis melalui uji t, sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2019), adalah sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t = distribusi t

r = koefisien korelasi parsial

r^2 = koefisien determinasi

n = banyaknya sampel

Interpretasi dari penggunaan uji t secara parsial ini menggunakan tingkat signifikan 5% ($\alpha = 0,05$) dan *degree of freedom* (df) untuk menguji pengaruh df = n-2, dapat dilihat nilai t_{tabel} untuk menguji 2 (dua) pihak, selanjutnya ditetapkan nilai t_{hitung} .

Sedangkan untuk kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

- a. $T_{hitung} > t_{tabel}$ atau signifikansi $>0,05$, artinya variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara signifikan
- b. $T_{hitung} < t_{tabel}$ atau $<0,05$, artinya variabel dependen tidak mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.
- c. Tingkat dari signifikansinya 5% atau 0,05 yang didapat di tabel distribusi t pada kolom 5%.

b. Uji F

Menurut Ghozali (2018) uji secara simultan (Uji-F) dilakukan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen (variabel bebas) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen (variabel terikat). Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$f_h = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Keterangan:

$F_h = F_{hitung}$ yang selanjutnya dibandingkan dengan f_{tabel}

$R^2 =$ Kuadrat koefisien korelasi berganda

$K =$ Jumlah variabel bebas

$N =$ Jumlah anggota sampel

Distribusi F ini ditentukan oleh derajat kebebasan pembilang dan penyebut, yaitu k dan $n-k-1$ dengan menggunakan tingkat kesalahan 0,05. Adapun kriteria pengambilan keputusan yang digunakan yaitu:

- a. Apabila nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan jika probabilitas (signifikansi) $>0,05(\alpha)$, artinya variabel independen secara simultan atau bersama-sama tidak mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.
- b. Apabila nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan jika probabilitas (signifikansi) $<0,05(\alpha)$, artinya variabel independen secara simultan mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.5 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Kampoeng Wisata Tabek Indah. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula kepuasan wisatawan. Kualitas pelayanan di Kampoeng Wisata Tabek Indah terbukti memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan wisatawan. Hal ini terlihat ketika pelayanan yang diberikan seperti bukti fisik, keandalan, daya tanggap, keyakinan, dan empati sesuai dengan harapan pengunjung.
2. Fasilitas wisata juga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Artinya, semakin baik fasilitas wisata, semakin tinggi pula kepuasan wisatawan. Fasilitas wisata di Kampoeng Wisata Tabek Indah terbukti memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan wisatawan. Hal ini terlihat ketika fasilitas utama, fasilitas pendukung, dan fasilitas pelengkap dirasakan cukup memadai oleh wisatawan.
3. Secara simultan, kualitas pelayanan dan fasilitas wisata berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Artinya, kedua variabel tersebut secara bersama-sama berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan wisatawan di Kampoeng Wisata Tabek Indah. Ketika kedua aspek ini saling melengkapi, wisatawan merasa puas. Hal ini terlihat dari terpenuhinya harapan, munculnya minat untuk kembali berkunjung, serta keinginan untuk merekomendasikan objek wisata tersebut. Maka dapat disimpulkan bahwa keseimbangan antara kualitas pelayanan dan fasilitas wisata menjadi kunci penting dalam menciptakan pengalaman wisata yang menyenangkan dan memuaskan.

5.6 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pengelola Kampoeng Wisata Tabek Indah

Pengelola perlu mempertahankan kualitas pelayanan, khususnya dalam aspek keandalan, serta meningkatkan aspek lain seperti empati dan daya tanggap petugas. Pengelola juga harus memperhatikan fasilitas pelengkap seperti toilet dan tempat ibadah yang dinilai masih kurang maksimal, agar kesan wisatawan tetap positif dan nyaman. Perlu adanya peningkatan kebersihan area fasilitas dan lingkungan agar wisatawan merasa nyaman. Pengelola juga disarankan untuk menempatkan petugas keamanan di pos jaga guna meningkatkan rasa aman bagi pengunjung. Perlu dilakukan promosi wisata secara digital maupun langsung, serta menghadirkan kegiatan atau atraksi yang menarik agar minat kunjungan wisatawan terus meningkat. Serta perlu dilakukan evaluasi rutin dan peningkatan layanan demi menjaga loyalitas dan kepuasan pengunjung.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini terbatas pada dua variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas wisata. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk mengkaji variabel lain seperti harga tiket masuk, promosi digital, atau atraksi wisata sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan. Selain itu, penggunaan metode kualitatif atau metode campuran (*mixed method*) juga bisa digunakan agar hasil yang diperoleh lebih komprehensif. Serta disarankan untuk meneliti hal-hal lain yang ada di Kampoeng Wisata Tabek Indah. Penelitian lanjutan juga bisa dilakukan di objek wisata lain sebagai pembandingan untuk melihat pola dan kecenderungan yang berbeda.

3. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi akademisi, khususnya dalam bidang pendidikan geografi, pariwisata, dan manajemen pelayanan. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan kajian dalam perkuliahan, sumber rujukan dalam pengembangan materi pembelajaran, maupun inspirasi untuk penelitian lanjutan yang lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Taqwin, M., dan Sari, M.E. 2021. *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (N. Saputra (ed.)). Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Akbar, R., Sukmawati, U.S., dan Katsirin, K. 2023. Analisis Data Penelitian Kuantitatif (Pengujian Hipotesis Asosiatif Korelasi). *Jurnal Pelita Nusantara: Kajian Ilmu Sosial Multidisiplin*, 1(3), 430-448.
- Aksa, F.I., Utaya, S., dan Bachri, S. 2019. Geografi dalam Prespektif Filsafat Ilmu. *Majalah Geografi Indonesia*, 43-47.
- Alana, P.R. dan Putro, T.A. 2020. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Goa Lowo. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*, 180-194.
- Amna, R. 2025. *Bahan Ajar Ilmu Geografi*. UIN Sumatera Utara.
- Andrea, N., dan Sulaiman, F. 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Taman rekreasi dan Rumah Susu Lachio Patumbak. *J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains)*, 9(2), 990-998.
- Arjana, I.G.B. 2015. *Geografi Pariwisata dan Ekonomi Kreatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Astuti, B.T., Sugiyanta, I.G., dan Nugraheni, I.L. 2015. Penilaian Potensi Taman Wisata Wira Garden Kelurahan Batu Putuk Tahun 2014. *Jurnal Penelitian Geografi*, 3(2).
- Bado, A.T. dan Basri. 2022. *Analisis Statistik Parametrik*. Makassar: Yayasan Khalifah Cendekia Mandiri.
- Damanik, S.E. 2019. *Pemberdayaan Masyarakat Desa Sekitar Kawasan Hutan*. Uwais Inspirasi Indonesia.
- Darmawan, D. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Elake, A.A., Saleky, S.R., dan Ufie A.J., 2024. Fasilitas Wisata dan Pengaruhnya terhadap Minat Berkunjung Kembali Ke Pantai Hunimua, Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Administrasi Terapan*. 3(1), 264-272.
- Farkhan, M.R. dan Maryani, E. 2024. Penetapan *Subject Matter* Geografi melalui Pengamatan Terbatas Fenomena Geosfer pada Pembelajaran di Rumpun IPS SMA. *Jurnal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial*. 10(2), 159-177.

- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gultom, D. K., Arif, M., dan Fahmi, M. 2020. Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *MANEGGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 273–282.
- Hakimah, E.N. 2016. Pengaruh Kesadaran Merek, Persepsi Kualitas, Asosiasi Merek, Loyalitas Merek terhadap Keputusan Pembelian Makanan Khas Daerah Kediri Tahu Merek “Poo” Pada Pengunjung Toko Pusat Oleh-Oleh Kota Kediri. *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis*, 1(1), 13-21.
- Huda, N.N., Suryoko, S., dan 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.
- Husein, U. 2011. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Iryana, E., Zulkarnain, Suwarni, N., dan Widodo, S. 2021. Pemberdayaan Masyarakat Kampung Jawa dalam Pengembangan Objek Wisata Pantai Labuhan Jukung Kecamatan Pesisir Tengah. *Jurnal Penelitian Geografi*, 9(1), 13-20.
- Isdarmanto. 2017. *Dasar-Dasar Kepariwisata dan Pengelolaan Destinasi Pariwisata*. Perpustakaan Nasional: Katalog dalam Terbitan.
- Ismail, H.F. 2018. *Statistika untuk penelitian pendidikan dan ilmu-ilmu sosial*. Jakarta: Kencana.
- Ismayanti, D., Suwarni, N., dan Utami, R.K.S. 2014. Pengembangan Agrowisata Balai Benih Induk Hortikultura Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur. *Jurnal Penelitian Geografi*, 2(7), 1-7.
- Jannah, D.N. 2021. Fasilitas Hotimart Agro Center Sebagai Daya Tarik Wisatawan Di Kabupaten Semarang. *Journal of Tourism Destination and Attraction*.9(3),9-16.
- Kotler, P. dan Keller, K.L. 2016. *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Mokoginta, R.A., Poluan, R.J., dan Lakat, R.M. 2020. Pengembangan Kawasan Wisata Bahari (Studi: Kecamatan Nuangan Kabupaten Bolaang Mongondow Timur). *Jurnal Spasial*, 7(3), 325-334.
- Miswar, D., Sugiyanta, I.G., dan Halengkara, L. 2018. Analisis Spasial Potensi Desa Harapan Jaya Kecamatan Way Ratai Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung. *Jurnal Geografi*, 7(1), 1-18.
- Moha, S. dan Loindong, S. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta di kota Manado. *EMBA*, 4, 575-584.

- Marhanah, S., dan Wahadi, W. H. 2016. Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta. *Jurnal Manajemen Resort Dan Leisure*, 13(1), 61–72.
- Mumtaza, F.A. dan Millanyani, H. 2023. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Urbans Travel. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(2), 1645-1661.
- Murti, H.C. 2013. Persepsi Wisatawan Terhadap Pengembangan Obyek Wisata Batang Dolphin Center. *Jurnal Bumi Indonesia*, 2(2).
- Nurdin, I. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur an Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Media Sahabat Cendekia.
- Papur, A.N., Yusliana, dan Hidayati, S.R. 2022. Interaksi Desa Kota Pada Kota-Kota Kecil di Kawasan Pesisir DIY. *MATRA*, 3(1), 11-20 .
- Purnomo, A., Ida F., dan Arnes Y. 2019. *Potensi Pariwisata Kabupaten Pesawaran – Provinsi Lampung*. Bandar Lampung: Pusaka Media.
- Ridwan, M. 2012. *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*, Medan: PT Sofmedia.
- Riskawati, W.J., Sugiyanta, I.G., dan Zulkarnain. 2015. Persepsi Wisatawan Terhadap Objek Wisata Taman Purbakala Pugung Raharjo Kabupaten Lampung Timur Tahun 2015. *Jurnal Penelitian Geografi*, 3(2).
- Santoso, S. 2015. *Aplikasi SPSS pada Statistik Multivariat*. Jakarta: PT. Elexmedia Komputindo.
- Sari, D.R. 2019. Pengaruh Amenitas dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan di Taman Margasatwa Semarang. *Gemawisata: Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 15(2).
- Satwika, I.P., Anggreni, P., dan Dewi, N.L. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Sebagai Penentu Kepuasan Wisatawan Valka Bali Hotel. *Nusantara Hasana Journal*, 3(6), 1-9.
- Septianing, A.D. dan 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.
- Setiyowati, A., Purnomo, H., dan Kurriwati, N. 2024. Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Destinasi Wisata Gua Jeruk, Desa Kebonagung, Kabupaten Sumenep. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(2), 7853-7863.
- Sidiq, R. 2019. Pemanfaatan Whatsapp Group dalam Pengimplementasian Nilai-nilai Karakter Pancasila Pada Era Disrupsi. *Puteri Hijau Jurnal Pendidikan Sejarah*, 4(2), 145-154.
- Simamora, H. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Simanjuntak, S.F. 2022. Hubungan Mutu Pelayanan Vct Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Sidomulyo Kota Pekanbaru. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, 7(2), 38–44.

- Siyoto, S. dan Sodik, M.A. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suma, N. N. dan Pratama, H. 2023. *Geografi: Sebuah Data dan Fakta*. Tulungagung: Klinik Abjad Press.
- Sumarwan, U. 2019. *Riset Pemasaran dan Konsumen Seri 3*. PT Penerbit IPB Press..
- Suryadana, L. dan Octavia, V. 2015. *Pengantar Pemasaran Pariwisata*. Bandung: Alfabeta.
- Sutedjo, A. 2023. *Buku Ajar Geografi Pariwisata*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- Suwena, I.K. dan Widyatmaja, I.G.N. 2017. *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*, Denpasar: Pustaka Larangan.
- Suwito, J. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV Global AC Bajarbaru, *KINDAI*, 14(3).
- Syahrial, S., dan Badollahi, M.Z. 2020. Development of a community-based marine tourism attraction in the Samboang Beach in Bulukumba Regency. *Journal La Bisecoman*, 1(2), 1–9.
- Tjiptono, F. 2019. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Anggota IKAPI.
- Wianti, W., Supeno, W., dan Putri, I.K. 2019. Pengaruh Brand Awareness terhadap Keputusan Pembelian pada PT Graedia Asri Media Cabang Cinere all Depok. *Jurnal STEI Ekonomi*, 28(02), 280-307.
- Wisnawa, I. 2019. *Manajemen Pemasaran Pariwisata Model Brand Loyalty Pengembangan Potensi Wisata di Kawasan Pedesaan*. Deepublish Grup Penerbit CV Budi Utama.
- Wittrin, R., Meirina, I., dan Abrian, Y. 2014. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Lamun Ombak Padang. *E-Journal Home Economic and Tourism*, 7(3), 1-13.
- Yandi, A., Mahaputra, M.R., dan Mahaputra, M.R. 2023. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Kunjungan Wisatawan (Literature Review). *Jurnal Kewirausahaan dan Multitalenta*, 1(1), 14-27.
- Yusuf, H., Yarmaidi, dan Miswar, D. 2015. Pemetaan Objek Wisata Alam Kabupaten Pesisir Barat Tahun 2015. *Jurnal Penelitian Geografi*, 3(2)..
- Zulkarnain, Sumarni, dan Sugiyanta, I.G. 2013. Faktor-faktor Pendorong dan Penarik Wisatawan Berkunjung Ke Objek Wisata Gunung Dempo Kota Pagar Alam. *Jurnal Penelitian Geografi (JPG)*, 1(2).

Sumber Instansi:

- Badan Keahlian Sekretariat Jenderal DPR RI. 2023. Analisis Ringkas Cepat: Urgensi Penguatan Daya Saing Pariwisata Untuk Meningkatkan

Perekonomian Nasional. Diakses pada 18 juli 2025.
<https://berkas.dpr.go.id/>

Badan Pusat Statistik Kabupaten Lampung Selatan. 2023. *Jumlah Wisatawan Mancanegara dan Domestik di Kabupaten Lampung Selatan (Jiwa), 2020-2022*. BPS Kabupaten Lampung Selatan.

Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung Tahun 2023. Diakses pada 18 juli 2024.
<https://lampung.bps.go.id/id>

Badan Pusat Statistik. 2023. *Perkembangan Pariwisata September 2023*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.

Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Lampung. 2023. Lampung Tembus 10 Juta Wisnus, Urutan Ke-3 Capaian Tertinggi di Sumatera. Diakses pada 25 juli 2024. <https://disparekraf.lampungprov.go.id/>

Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) RI Tahun 2023. Diakses pada 21 juli 2024. <https://www.kemenparekraf.go.id/>

Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) RI Tahun 2019. Diakses pada 21 juli 2024. <https://www.kemenparekraf.go.id/>

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan.