

---

## PENGARUH FASILITAS WISATA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN PADA DESTINASI WISATA ALAM AIK NYET DESA BUWUN SEJATI

Oleh

Ni Putu Taning Widiantari<sup>1</sup>, Lalu Masyhudi<sup>2</sup>, Ihyana Ulfa<sup>3</sup>, Syech Idrus<sup>4</sup> & Uwi Martayadi<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup>Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram

Email : <sup>1</sup>[taningwidiantari09@gmail.com](mailto:taningwidiantari09@gmail.com), <sup>2</sup>[laloemipa@gmail.com](mailto:laloemipa@gmail.com),

<sup>3</sup>[ihyanahulfa.ih@gmail.com](mailto:ihyanahulfa.ih@gmail.com), <sup>4</sup>[Sidroess@gmail.com](mailto:Sidroess@gmail.com) & <sup>5</sup>[uwimartayadistp@gmail.com](mailto:uwimartayadistp@gmail.com)

---

### Article History:

Received: 01-09-2022

Revised: 16-10-2022

Accepted: 29-10-2022

### Keywords:

Fasilitas Wisata, Kepuasan Wisatawan, Wisata Alam Aik Nyet.

**Abstract:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan pada Destinasi Wisata Alam Aik Nyet Desa Buwun Sejati. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan variabel penelitian meliputi fasilitas utama, fasilitas pendukung, dan fasilitas pelengkap sebagai variabel bebas dan kepuasan wisatawan sebagai variabel terikat. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan jumlah sampel sebanyak 100 responden dengan accidental sampling. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan bantuan software aplikasi SPSS versi 23. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel fasilitas pelengkap berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan wisatawan. Hasil uji T juga menunjukkan bahwa variabel fasilitas utama dan fasilitas pendukung tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan wisatawan. Berdasarkan hasil uji F menunjukkan bahwa variabel fasilitas utama, fasilitas pendukung, dan fasilitas pelengkap berpengaruh signifikan secara simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan wisatawan.

---

## PENDAHULUAN

Majunya industri pariwisata suatu daerah sangat bergantung kepada jumlah wisatawan yang datang, karena itu harus ditunjang dengan peningkatan pemanfaatan Daerah Tujuan Wisata (DTW) sehingga industri pariwisata akan berkembang dengan baik (Akrom, 2014) Berkembangnya pariwisata Indonesia dapat dilihat dari tolak ukur jumlah kunjungan wisatawan mancanegara (wisman). Menurut data dari Kemenparekraf/Baparekraf Republik Indonesia, kunjungan wisman ke Indonesia melalui seluruh pintu masuk bulan November 2021 berjumlah 153.199 kunjungan atau mengalami pertumbuhan sebesar 6,04% dibandingkan bulan November 2020 yang berjumlah 144.476 kunjungan. Menurut Rozikin (2016) pengembangan sektor pariwisata akan menambah daya tarik daerah untuk dijadikan destinasi wisata oleh wisatawan. Seiring dengan banyaknya wisatawan yang berkunjung akan memicu masyarakat untuk membuka usaha yang

berkaitan dengan pendukung pariwisata. Begitu pula terkait dengan ketersediaan fasilitas wisata yang ada di destinasi wisata tersebut.

Menurut penuturan ketua BUMDes desa Buwun Sejati, Wisata Alam Aik Nyet adalah satu di antara banyak obyek wisata alam yang berada di kawasan hutan di bawah pengelolaan Balai KPH Rinjani Barat, Dinas LHK Provinsi NTB. Taman Wisata Aik Nyet terletak di Desa Buwun Sejati, Kecamatan Narmada, Kabupaten Lombok Barat, NTB. Sejak tahun 1982 kawasan ini sudah dikembangkan dan dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai tempat perkemahan. Seiring berjalannya waktu kawasan hutan tersebut banyak dimanfaatkan masyarakat sebagai area berdagang. Keterlibatan pemerintah desa baru dimulai pada bulan Juli tahun 2020 dengan tujuan untuk pengembangan wisata alam Aik Nyet. Atraksi wisata yang ada di wisata alam Aik Nyet yaitu sumber mata air alami, kolam pemandian, hutan alam dan sungai.

Wisata alam Aik Nyet terdiri dari hutan alam yang berada di sebelah timur dan kolam pemandian di sebelah barat, yang di dalamnya terdapat beberapa jenis pohon salah satunya didominasi oleh pohon Mahoni yang banyak berjejer dan tertata rapi. Hal ini yang dapat menjadi daya tarik pengunjung karena sangat indah untuk dijadikan *spot* foto. Kawasan Hutan Wisata Alam Aik Nyet terkenal dengan keindahan alamnya. Adapun jalur masuk menuju wisata alam Aik Nyet ada dua yakni loket 1 di sebelah timur dan loket 2 di sebelah barat. Di dalam kawasan Aik Nyet, beberapa obyek wisata yang sudah dikembangkan diantaranya hutan wisata, pemandian, perkemahan, wisata edukasi, wisata kuliner dan wisata *water tubing*.

Dengan kelebihan atraksi wisata tersebut, berdasarkan observasi lapangan, fasilitas wisata yang tersedia di Wisata Alam Aik Nyet belum memadai. Fasilitas wisata sangat penting sebagai faktor pendukung dalam kegiatan berwisata, wisatawan ketika berkunjung atau melakukan kegiatan wisatanya selalu berharap kepuasan atau biasa disebut pemenuhan apa yang diharapkan. Tidak tersedianya fasilitas wisata yang memadai akan membuat kegiatan wisata menjadi kurang maksimal. Berdasarkan hasil observasi yang telah peneliti lakukan pada destinasi wisata Aik Nyet, beberapa fasilitas yang tersedia belum memadai seperti kamar ganti yang menggunakan karung semen sebagai dindingnya, tempat duduk kayu yang sudah mulai rapuh, sampah yang masih belum bisa ditangani oleh pihak pengelola serta tempat sampah yang sama sekali tidak tersedia di objek wisata Hutan Mahoni.

Penelitian ini juga didasarkan pada keluhan wisatawan mengenai fasilitas yang tersedia di destinasi wisata alam Aik Nyet.

Menurut penuturan kurang dari 10 wisatawan yang mengatakan bahwa mereka harus mengantri untuk penggunaan kamar ganti, toilet yang jarang diperhatikan juga mengganggu aktivitas mereka ditempat wisata, selain itu tempat sampah yang belum maksimal tersedia juga membuat wisatawan membuang sampah sembarangan terutama di area hutannya. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah fasilitas wisata berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di destinasi Wisata Alam Aik Nyet.

## LANDASAN TEORI

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori tentang Fasilitas yang dikemukakan oleh Spillane dalam Akrom (2014), fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang mendukung operasional objek wisata untuk mengakomodasi segala kebutuhan

wisatawan, tidak secara langsung mendorong pertumbuhan tetapi berkembang pada saat yang sama atau sesudah atraksi berkembang. Fasilitas wisata adalah sarana pendukung berkembangnya suatu objek wisata untuk memenuhi kebutuhan wisatawan dalam suatu destinasi.

Menurut teori Spillane dalam Mayasari (2017), fasilitas dikelompokkan menjadi 3 bagian yaitu:

1. Fasilitas utama, merupakan sarana yang sangat dibutuhkan dan dirasakan sangat perlu selama pengunjung berada disuatu objek wisata. Fasilitas utama dilihat dari:
  - a. Kebersihan
  - b. Kenyamanan
  - c. Keindahan
2. Fasilitas pendukung, sarana sebagai pelengkap fasilitas utama sehingga wisatawan akan merasa lebih nyaman. Terdiri atas akomodasi (penginapan), tempat makan, tempat parkir, tempat belanja, transportasi, yang terbagi atas kebersihan, kerapian, kenyamanan dan keindahan. Fasilitas pendukung berupa:
  - a. Akomodasi
  - b. Tempat Makan dan Minum
  - c. Fasilitas Belanja
3. Fasilitas perlengkap, merupakan sarana yang sangat dibutuhkan dan dirasakan sangat perlu selama pengunjung berada disuatu objek wisata. Fasilitas perlengkap yang terdiri atas fasilitas pokok seperti:
  - a. Toilet Umum
  - b. Tempat Ibadah/Masjid
  - c. Pemandu Wisata
  - d. Pusat Informasi
  - e. Tempat Parkir

Selain itu, peneliti juga menggunakan teori tentang Kepuasan Wisatawan yang dikemukakan oleh Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (dalam Marianti 2019) Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) jasa yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan.

Menurut Kotler dan Keller dalam Suci dan Wiweka (2020) terdapat beberapa faktor yang umumnya dapat dikenal sebagai pembentuk kepuasan pelanggan, diantaranya :

#### 1. *Re-purchase*

Pembelian kembali yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kunjungan kembali wisatawan karena merasa puas dengan destinasi wisata tersebut, baik dari segi daya tarik wisatanya maupun fasilitas wisata yang tersedia pada destinasi wisata tersebut.

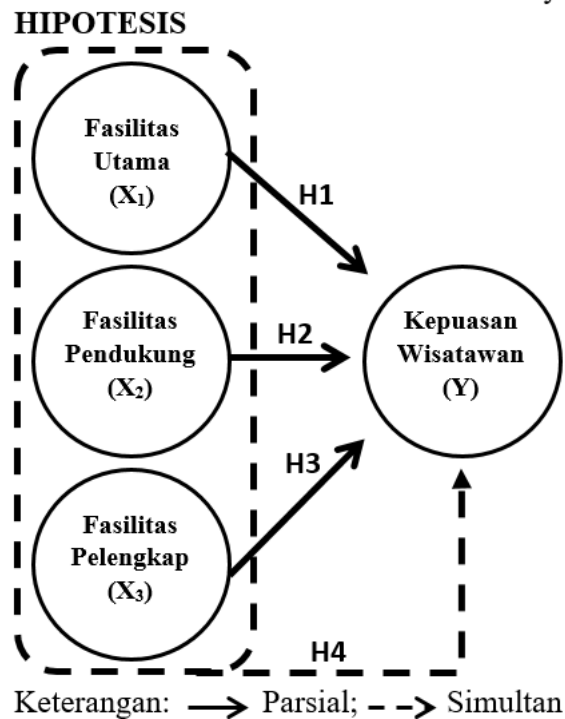
#### 2. *Product Quality*

Dalam hal ini kualitas yang dimaksud adalah kualitas fasilitas wisata sesuai atau tidak sesuai dengan harapan wisatawan. Jika kualitas fasilitas sesuai dengan harapan wisatawan maka wisatawan akan merasa puas dan juga sebaliknya jika kualitas wisata tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh wisatawan maka wisatawan akan merasa tidak puas.

#### 3. *Price*

Dalam hal ini, harga merupakan salah satu faktor yang akan menentukan kepuasan wisatawan. Beberapa destinasi wisata terkadang harus melakukan pembayaran ketika

menggunakan fasilitas wisata, seperti toilet, kamar ganti, area parkir dan lain-lain. Hal tersebut juga menjadi penentu kepuasan wisatawan, kesesuaian harga dengan apa yang didapat wisatawan juga harus dipertimbangkan, baik dari kenyamanan, kebersihan, keamanan dan lain-lain dari fasilitas yang tersedia.



**Gambar 1. Model Hipotesis**

Berdasarkan model diatas, maka hipotesis dari penelitian ini adalah:

$H_{01}$  = tidak terdapat pengaruh ketersediaan fasilitas utama secara parsial terhadap kepuasan wisatawan di destinasi Wisata Alam Aik Nyet.

$H_1$  = terdapat pengaruh ketersediaan fasilitas utama secara parsial terhadap kepuasan wisatawan di destinasi Wisata Alam Aik Nyet.

$H_{02}$  = tidak terdapat pengaruh ketersediaan fasilitas pendukung secara parsial terhadap kepuasan wisatawan di destinasi Wisata Alam Aik Nyet.

$H_2$  = terdapat pengaruh ketersediaan fasilitas pendukung secara parsial pada kepuasan wisatawan di destinasi Wisata Alam Aik Nyet.

$H_{03}$  = tidak terdapat pengaruh ketersediaan fasilitas pelengkap secara parsial terhadap kepuasan wisatawan di destinasi Wisata Alam Aik Nyet.

$H_3$  = terdapat pengaruh ketersediaan fasilitas pelengkap secara parsial terhadap kepuasan wisatawan di destinasi Wisata Alam Aik Nyet.

$H_{04}$  = tidak terdapat pengaruh ketersediaan fasilitas utama, fasilitas pendukung, dan fasilitas perlengkapan secara simultan terhadap kepuasan wisatawan di destinasi Wisata Alam Aik Nyet.

$H_4$  = terdapat pengaruh ketersediaan fasilitas utama, fasilitas pendukung, dan fasilitas perlengkapan secara simultan terhadap kepuasan wisatawan di destinasi Wisata Alam Aik Nyet.

## METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini akan digunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi yang diteliti yaitu wisatawan yang pernah mengunjungi destinasi wisata alam Aik Nyet dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Accidental Sampling*, karena pengambilan sampel dilakukan secara kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel. Berdasarkan hasil perhitungan rumus Slovin, didapatkan jumlah sampel 100 responden dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Data kuesioner tersebut akan diukur menggunakan skala Likert dengan skor nilai atau bobot yang dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1. Skala Likert**

Respon	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Uji Instrumen yang meliputi Uji Validitas dan Uji Reliabilitas yang bertujuan untuk mendapatkan data itu valid (Anna Triant, 2018) dan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama (Pertwi, 2018).
2. Uji Asumsi Klasik dilakukan dalam penelitian bertujuan untuk menguji data yang digunakan, apakah telah memenuhi asumsi klasik, yaitu data terdistribusi normal, tidak terjadi multikolinieritas, tidak terdapat autokorelasi dan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.
3. Analisis Regresi Linear Berganda digunakan untuk mengetahui bagaimanakah arah hubungan variabel tak bebas dengan variabel-variabel bebasnya, sehingga memungkinkan peneliti untuk menarik kesimpulan atas dampak dari variabel-variabel tak bebas terhadap variabel bebas. (Yuliara 2016). Dengan persamaan:
 
$$Y' = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3$$
4. Uji Hipotesis yang meliputi Uji T (Parsial) dan Uji F (Simultan) dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh signifikan variabel bebas terhadap variabel terikat baik secara parsial maupun simultan (Yuliara, 2016)
5. Uji Koefisien Determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat (Ida., dkk, 2017).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Sesuai dengan hasil kuesioner yang disebarkan kepada 100 orang responden dapat diketahui bahwa fasilitas wisata yang diberikan oleh destinasi wisata alam Aik Nyet memberikan pengaruh terhadap kepuasan wisatawan yang datang berwisata.

Karakteristik responden dari segi jenis kelamin yang paling dominan adalah perempuan sebesar 66%, dari segi usia yang paling dominan berwisata adalah usia antara 15-20 dan 20-25 tahun yakni sama-sama sebesar 44%, dan dari segi tempat tinggal yang

paling dominan adalah wisatawan yang bertempat tinggal di Luar Kabupaten Lombok Barat sebesar 72%.

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas Utama (X<sub>1</sub>)**

No Butir	r hitung	r tabel	Ket.
Butir X1.1	0,591	0,195	Valid
Butir X1.2	0,734	0,195	Valid
Butir X1.3	0,701	0,195	Valid
Butir X1.4	0,639	0,195	Valid
Butir X1.5	0,608	0,195	Valid
Butir X1.6	0,710	0,195	Valid
Butir X1.7	0,653	0,195	Valid
Butir X1.8	0,697	0,195	Valid

Sumber: Pengolahan Data SPSS, 2022

Berdasarkan tabel perhitungan uji validitas diatas, diperoleh hasil bahwa seluruh indikator variabel fasilitas utama memenuhi standar validitas dengan nilai diatas 0,195 untuk setiap item indikator penelitian.

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas Pendukung (X<sub>2</sub>)**

No Butir	r hitung	r tabel	Ket.
Butir X2.1	0,745	0,195	Valid
Butir X2.2	0,717	0,195	Valid
Butir X2.3	0,737	0,195	Valid
Butir X2.4	0,813	0,195	Valid

Sumber: Pengolahan Data SPSS, 2022

Berdasarkan tabel perhitungan uji validitas diatas, diperoleh hasil bahwa seluruh indikator variabel fasilitas pendukung memenuhi standar validitas dengan nilai diatas 0,195 untuk setiap item indikator penelitian

**Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas Pendukung (X<sub>3</sub>)**

No Butir	r hitung	r tabel	Ket.
Butir X3.1	0,765	0,195	Valid
Butir X3.2	0,744	0,195	Valid
Butir X3.3	0,697	0,195	Valid
Butir X3.4	0,785	0,195	Valid
Butir X3.5	0,785	0,195	Valid
Butir X3.6	0,452	0,195	Valid

Sumber: Pengolahan Data SPSS, 2022

Berdasarkan tabel perhitungan uji validitas diatas, diperoleh hasil bahwa seluruh indikator variabel fasilitas pelengkap memenuhi standar validitas dengan nilai diatas 0,195 untuk setiap item indikator penelitian

**Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Wisatawan (Y)**

No Butir	r hitung	r tabel	Ket.
Butir Y1	0,800	0,195	Valid
Butir Y2	0,835	0,195	Valid
Butir Y3	0,790	0,195	Valid

Sumber: Pengolahan Data SPSS, 2022

Berdasarkan tabel perhitungan uji validitas diatas, diperoleh hasil bahwa seluruh indikator variabel kepuasan wisatawan memenuhi standar validitas dengan nilai diatas 0,195 untuk setiap item indikator penelitian

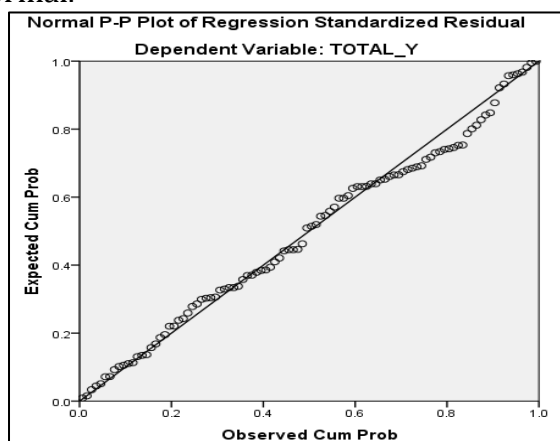
**Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Item
Fasilitas Utama (X <sub>1</sub> )	0.818	8
Fasilitas Pendukung (X <sub>2</sub> )	0.754	4
Fasilitas Pelengkap (X <sub>3</sub> )	0.800	6
Kepuasan Wisatawan (Y)	0.734	3

Sumber: Pengolahan Data SPSS (2022)

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas utama (X<sub>1</sub>), fasilitas pendukung (X<sub>2</sub>), fasilitas pelengkap (X<sub>3</sub>), dan variabel kepuasan wisatawan (Y) memiliki nilai Cornbach Alpha lebih besar dari 0,6 yang artinya bahwa seluruh item pernyataan pada penelitian ini dinyatakan reliabel.

Berdasarkan Gambar 2, hasil uji normalitas menggunakan grafik normal *Probability Plot* dapat disimpulkan bahwa bahwa data dalam penelitian ini berada di dekat atau mengikuti garis diagonal pada garis histogramnya. Maka, dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.



**Gambar 2. Grafik Normal P-P Plot**

Sumber: Pengolahan Data SPSS, 2022

Selain itu, untuk mendukung hasil uji normalitas dari grafik normal P-P Plot berdistribusi normal atau tidak maka dilakukan uji *Kolmogorov-Smirnov*.

**Tabel 7. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.31665819
Most Extreme Differences	Absolute	.083
	Positive	.083
	Negative	-.038

Test Statistic	.083
Asymp. Sig. (2-tailed)	.083 <sup>c</sup>

Sumber: Pengolahan Data SPSS, 2022

Berdasarkan hasil olahan data software SPSS diatas dapat diketahui bahwa diperoleh nilai sig sebesar 0.83 atau lebih besar dari 0.5 yang artinya bahwa data pada penelitian ini berdistribusi normal.

**Tabel 8. Hasil Uji Multikolinearitas**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Fasilitas utama	,287	3,486
Fasilitas pendukung	,487	2,055
Fasilitas pelengkap	,324	3,090

Sumber: Pengolahan Data SPSS, 2022

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa seluruh variabel bebas yang terdiri dari fasilitas utama, fasilitas pendukung dan fasilitas pelengkap memiliki nilai tolerance > 0.10 dan nilai VIF < 10. Maka dapat dinyatakan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas.

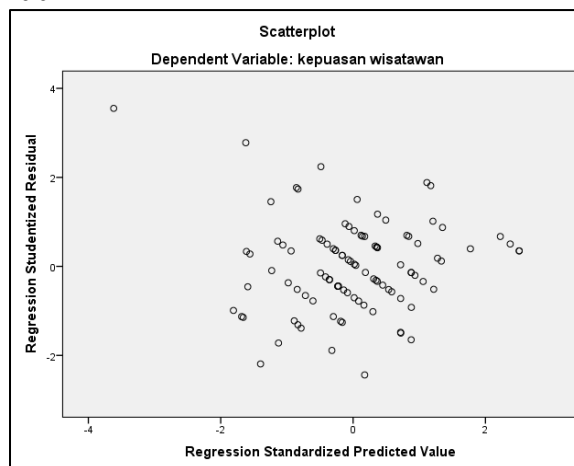
**Tabel 9. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Model	Signifikansi
Fasilitas Utama	,310
Fasilitas Pendukung	,871
Fasilitas Pelengkap	,389

Sumber: Pengolahan Data SPSS, 2022

Dari hasil uji heteroskedastisitas menggunakan uji *Park* didapatkan nilai signifikansi semua variabel bebas lebih besar dari taraf signifikansi 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

Selain itu, untuk uji heteroskedastisitas juga dapat dilakukan dengan melihat grafik Scatterplot, sebagai berikut:



**Gambar 3. Grafik ScatterPlot**

Sumber: Pengolahan Data SPSS, 2022

Berdasarkan Gambar diatas, dapat diketahui bahwa titik-titik pada scatterplot menyebar secara tidak beraturan dan tidak membentuk pola serta juga menyebar dengan



baik diatas maupun dibawah angka 0 dan juga titik yang ada tidak bergelombang baik menyebar maupun menyempit. Maka dapat dikatakan bahwa variabel bebas pada penelitian ini tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Tabel 10.

**Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	2,711	,809
Fasilitas Utama	,083	,053
Fasilitas Pendukung	,131	,066
Fasilitas Pelengkap	,197	,057

Sumber: Pengolahan Data SPSS, 2022

Dari tabel diatas, diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 2,711 + 0,083 X_1 + 0,131 X_2 + 0,197 X_3$$

Dari persamaan diatas dapat diketahui bahwa keseluruhan variabel bebas berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan dengan interpretasi sebagai berikut:

- Nilai konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 2,711 dengan tanda positif menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel bebas dan variabel terikat. Hal ini menunjukkan bahwa jika seluruh variabel bebas yang meliputi fasilitas utama, fasilitas pendukung dan fasilitas pelengkap dianggap konstan atau tidak mengalami perubahan maka nilai kepuasan wisatawan ( $Y$ ) adalah 2,711.
- Nilai koefisien untuk variabel fasilitas utama ( $X_1$ ) memiliki nilai positif sebesar 0,083 yang artinya bahwa jika fasilitas utama mengalami kenaikan 1%, maka kepuasan wisatawan akan naik sebesar 0,083 dengan asumsi variabel lainnya dianggap konstan. Tanda positif menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel independen dan variabel dependen
- Nilai variabel untuk fasilitas pendukung ( $X_2$ ) memiliki nilai positif sebesar 0,131 yang artinya bahwa jika fasilitas pendukung mengalami kenaikan 1%, maka kepuasan wisatawan akan naik sebesar 0,131 dengan asumsi variabel lainnya dianggap konstan. Tanda positif menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel independen dan variabel dependen.
- Nilai variabel fasilitas pelengkap ( $X_3$ ) memiliki nilai positif sebesar 0,197 yang artinya bahwa jika fasilitas pelengkap mengalami kenaikan 1%, maka kepuasan wisatawan akan naik sebesar 0,197 dengan asumsi variabel lainnya dianggap konstan. Tanda positif menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel independen dan variabel dependen.

Tabel 11. Hasil Uji Parsial (Uji T)

Model	t hitung	Sig.	t tabel
Fasilitas Utama	1,563	,121	1,984
Fasilitas Pendukung	1,976	,051	
Fasilitas Pelengkap	3,462	,001	

Sumber: Pengolahan Data SPSS, 2022

Berdasarkan tabel diatas maka, diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Pada variabel fasilitas utama ( $X_1$ ), diperoleh nilai  $t$  hitung  $< t$  tabel yaitu  $1,563 < 1,984$  dan nilai signifikansi  $0,121 > 0,05$ . Artinya  $H_{01}$  diterima dan  $H_1$  ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas utama secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan.
2. Pada variabel fasilitas pendukung ( $X_2$ ), diperoleh nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  yaitu  $1,976 < 1,984$  dan nilai signifikansi  $0,051 > 0,05$ . Artinya  $H_{02}$  diterima dan  $H_2$  ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas pendukung secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan.
3. Pada variabel fasilitas pelengkap ( $X_3$ ), diperoleh nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $3,462 > 1,984$  dan nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$ . Artinya  $H_{03}$  ditolak dan  $H_3$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas pelengkap secara pasial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

**Tabel 12. Hasil Uji Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	208.565	3	69.522	<b>38.887</b>	<b>.000<sup>b</sup></b>
	Residual	171.625	96	1.788		
	Total	380.190	99			

Sumber: Pengolahan Data SPSS, 2022

Berdasarkan tabel Anova diatas dapat diketahui bahwa nilai  $f_{hitung} > f_{tabel}$  yaitu  $38,887 > 2,70$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel fasilitas utama, fasilitas pendukung dan fasilitas pelengkap secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan wisatawan.

**Tabel 13.**

**Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.741 <sup>a</sup>	<b>.549</b>	.534	1.337

Sumber: Pengolahan Data SPSS, 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai R square ( $R^2$ ) pada penelitian ini sebesar 0,549. Presentase kepuasan wisatawan terhadap fasilitas wisata yang tersedia di Wisata Alam Aik Nyet dapat dihitung dengan rumus:  $R^2 = r^2 \times 100\% = 54,9\%$ . Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas wisata yaitu fasilitas utama yang meliputi kebersihan, keindahan, dan kenyamanan, fasilitas pendukung yang meliputi akomodasi, tempat makan dan minum serta fasilitas belanja, fasilitas pelengkap yang meliputi toilet umum, tempat ibadah, pemandu wisata, pusat informasi dan area parkir berpengaruh sebesar 54,9% terhadap kepuasan wisatawan.

---

## PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas wisata yang terdiri dari fasilitas utama, fasilitas pendukung dan fasilitas pelengkap terhadap kepuasan wisatawan. Hal ini dibuktikan dengan beberapa uji yang telah peneliti lakukan sebelumnya, maka diperoleh jawaban atas dugaan atau hipotesisnya yaitu:

### **Pengaruh Variabel Fasilitas Utama Terhadap Kepuasan Wisatawan**

Berdasarkan hipotesis atau dugaan pada penelitian ini,  $H_1$  adalah terdapat pengaruh ketersediaan fasilitas utama secara parsial terhadap kepuasan wisatawan di Wisata Alam Aik Nyet, dan  $H_{01}$  adalah tidak terdapat pengaruh ketersediaan fasilitas utama secara parsial terhadap kepuasan wisatawan di Wisata Alam Aik Nyet. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel fasilitas utama yang meliputi: kebersihan, keindahan dan kenyamanan fasilitas yang tersedia di Wisata Alam Aik Nyet tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan wisatawan.

Maka  $H_1$  dalam penelitian ini ditolak dan  $H_{01}$  diterima, yang berarti bahwa fasilitas utama tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wisatawan serta hasil observasi di lapangan menunjukkan bahwa wisatawan tidak terlalu memperdulikan kebersihan, kenyamanan dan keindahan fasilitas wisata yang tersedia.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian oleh Wisman dan Yulistia (2020) yang menyatakan bahwa fasilitas wisata tidak berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Hal ini juga ditunjukkan pada observasi ke wisata alam Aik Nyet bahwa tidak terlalu memperdulikan kebersihan pada toilet, tempat sampah, dan alat kebersihan lainnya, wisatawan juga tidak terlalu memperdulikan kenyamanan penggunaan fasilitas yang tersedia serta keindahan fasilitas wisata yang tersedia pada destinasi Wisata Alam Aik Nyet.

### **Pengaruh Variabel Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan Wisatawan**

Berdasarkan hipotesis atau dugaan pada penelitian ini,  $H_2$  adalah terdapat pengaruh ketersediaan fasilitas pendukung secara parsial terhadap kepuasan wisatawan di Wisata Alam Aik Nyet, dan  $H_{02}$  adalah tidak terdapat pengaruh ketersediaan fasilitas pendukung secara parsial terhadap kepuasan wisatawan di Wisata Alam Aik Nyet. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel fasilitas pendukung yang meliputi akomodasi, tempat makan dan minum, serta fasilitas belanja tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan wisatawan.

Maka  $H_2$  dalam penelitian ini ditolak dan  $H_{02}$  diterima, yang berarti bahwa fasilitas pendukung tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wisatawan.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan hasil penelitian oleh Rosita, dkk. (2016) yang berjudul "Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta" yang menyatakan bahwa fasilitas wisata yaitu fasilitas pendukung tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wisatawan. Hal ini juga sejalan dengan hasil wawancara kepada pak Jo selaku ketua pengelola Wisata Alam Aik Nyet yang mengatakan bahwa terdapat akomodasi untuk menunjang kegiatan wisata di Wisata Alam Aik Nyet namun ketersediaan fasilitas akomodasi ini tidak terlalu mempengaruhi kepuasan wisatawan mengingat kebutuhan wisatawan untuk akomodasi atau penginapan tidak begitu tinggi. Hal ini dikarenakan wisatawan yang berkunjung adalah wisatawan domestik yang berada tidak jauh dari objek wisata, sehingga kebutuhan wisatawan untuk tinggal tidak terlalu tinggi.

Tempat makan dan minum juga tidak mempengaruhi kepuasan wisatawan hal ini terjadi karena terkadang wisatawan yang berkunjung membawa makanan dari luar atau membawa makanan mereka sendiri. Selanjutnya adalah fasilitas belanja atau oleh-oleh yang tersedia yaitu gula semut, namun hal ini juga tidak mempengaruhi kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Wisata Alam Aik Nyet.

### **Pengaruh Variabel Fasilitas Pelengkap Terhadap Kepuasan Wisatawan**

Berdasarkan hipotesis atau dugaan pada penelitian ini,  $H_3$  adalah terdapat pengaruh ketersediaan fasilitas pendukung secara parsial terhadap kepuasan wisatawan di Wisata Alam Aik Nyet, dan  $H_{03}$  adalah tidak terdapat pengaruh ketersediaan fasilitas pendukung secara parsial terhadap kepuasan wisatawan di Wisata Alam Aik Nyet. Hasil penelitian membuktikan bahwa variabel fasilitas pelengkap yang meliputi toilet umum, tempat ibadah atau masjid, pemandu wisata, pusat informasi, dan lahan parkir berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan wisatawan.

Maka  $H_3$  dalam penelitian ini diterima dan  $H_{03}$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas wisata yang meliputi toilet umum, tempat ibadah atau masjid, pemandu wisata, pusat informasi atau lahan parkir membuat wisatawan merasa puas dan nyaman saat berada di destinasi Wisata Alam Aik Nyet.

Hal ini juga sejalan dengan penelitian oleh Natalia, dkk. (2020) yang berjudul "Pengaruh Aksesibilitas Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan ke Broken Beach Dan Angel's Billabong" yang menyatakan bahwa fasilitas wisata berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Untuk menciptakan kepuasan wisatawan suatu destinasi wisata harus mampu memenuhi kebutuhan wisatawan salah satunya adalah ketersediaan fasilitas wisata untuk memenuhi kebutuhan wisatawan selama berkunjung.

### **Pengaruh Variabel Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan**

Berdasarkan hipotesis pada penelitian ini,  $H_4$  adalah terdapat pengaruh ketersediaan fasilitas wisata yang meliputi fasilitas utama, fasilitas pendukung dan fasilitas pelengkap secara simultan terhadap kepuasan wisatawan di Wisata Alam Aik Nyet, dan  $H_{04}$  adalah tidak terdapat pengaruh ketersediaan fasilitas wisata yang meliputi fasilitas utama, fasilitas pendukung dan fasilitas pelengkap secara simultan terhadap kepuasan wisatawan di Wisata Alam Aik Nyet.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas wisata yang terdiri dari fasilitas utama, fasilitas pendukung dan fasilitas pelengkap berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan wisatawan pada destinasi Wisata Alam Aik Nyet, maka hipotesis keempat dalam penelitian ini diterima.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan hasil penelitian oleh Handayani, dkk. (2019) yang menyatakan bahwa fasilitas wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

Selain itu, uji koefisien determinasi juga menunjukkan bahwa nilai R Square atau  $R^2$  sebesar 0,549 atau sebesar 54,9% variabel kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh fasilitas wisata sedangkan 45,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## **PENUTUP**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah ditemukan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas utama (kebersihan,

kenyamanan, dan keindahan) serta variabel fasilitas pendukung (akomodasi, tempat makan dan minum serta fasilitas belanja) tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wisatawan yang menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas utama dan pendukung tidak mempengaruhi kepuasan wisatawan ketika berkunjung ke destinasi wisata alam Aik Nyet. Sedangkan fasilitas pelengkap yang terdiri dari toilet umum, tempat ibadah, pemandu wisata, pusat informasi serta lahan parkir berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wisatawan, hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas pelengkap mempengaruhi kepuasan wisatawan saat berkunjung ke Aik Nyet.

Seluruh fasilitas wisata yang terdiri dari fasilitas utama, fasilitas pendukung dan fasilitas pelengkap berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan wisatawan. Besarnya kontribusi fasilitas wisata terhadap kepuasan wisatawan adalah sebesar 54,9% sedangkan sisanya yaitu sebesar 45,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### **SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi destinasi Wisata Alam Aik Nyet maupun pihak-pihak lain. Adapun saran yang diberikan sebagai berikut:

1. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan untuk bisa berkomunikasi dengan baik dengan pihak pengelola aik nyet, karena pada saat peneliti melakukan penelitian, pihak desa sulit untuk diajak berkomunikasi terutama data jumlah wisatawannya.
2. Untuk pihak pengelola wisata dirapkan dapat memperhatikan fasilitas wisata yang ada seperti penambahan tempat sampah untuk area hutannya bisa terbuat dari kayu atau bamboo, memperhatikan kebersihan toilet yang tersedia serta pilihan menu makanan local yang beragam karena besarnya pengaruh fasilitas wisata sebagai penunjang kegiatan wisata sebesar 54,9%.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Akrom, M. 2014. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kunjungan Wisatawan di Pantai Cahaya, Weleri, Kabupaten Kendal". Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro. Semarang.
- [2] Handayani, S., Khairiyansyah., Wahyudin, N. (2019). Fasilitas, Aksesibilitas Dan Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 20(2), 123-133. Ida, Maya, Sukiswo dan Tulus Rohana. 2017. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Objek Wisata Konservasi Gajah Kabupaten Aceh Jaya. *Alumni Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma. Program Studi Manajemen. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen.*
- [3] Kemenparekraf. 2022. Statistik Kunjungan Wisatawan Mancanegara 2021. [https://kemenparekraf.go.id/statistik-wisatawan-mancanegara/Statistik-Kunjungan-Wisatawan-Mancanegara-2021?fbclid=IwAR2LdYpu1-ALQFX0u5wP6SMhfOUmrmFrQSc94GSa-oTmSCy2ObQpdX\\_623w](https://kemenparekraf.go.id/statistik-wisatawan-mancanegara/Statistik-Kunjungan-Wisatawan-Mancanegara-2021?fbclid=IwAR2LdYpu1-ALQFX0u5wP6SMhfOUmrmFrQSc94GSa-oTmSCy2ObQpdX_623w) (diakses pada 12 februari 2022).
- [4] Marianti. 2019. "Pengaruh Sarana Prasarana Pariwisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Objek Wisata Permandian Air Panas Lejja Di Kabupten Soppeng". Fakultas Ekonomi. Program Studi Pendidikan Ekonomi. Universitas Negeri Makasar. Sulawesi Selatan

- [5] Mayasari, Desi. 2017. Dampak Pengembangan Fasilitas Wisata Dalam Meningkatkan Minat Wisatawan Berkunjung ke Objek Wisata Bukit Sulap di Kota Lubuklinggau. Program Studi Usaha Perjalanan Wisata. Jurusan Administrasi Bisnis. Politeknik Negeri Sriwijaya. Palembang.
- [6] Natalia, Clarissa Yohana, NMO. Karini, NPE. Mahadewi. 2020. Pengaruh Aksesibilitas dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan ke Broken Beach dan Angel's Billabong. Jurnal IPTA, 8(1), 10-17
- [7] Pertiwi, F. Anna Triant. 2018. Pengaruh Harga, Fasilitas Wisata, Dan Atraksi Wisata Terhadap Kepuasan Konsumen Objek Wisata Konservasi. Fakultas Ekonomi. Program Studi Manajemen. Universitas Sanata Dharma. Yogyakarta.
- [8] Rosita, Sri Marhanah, Woro Hanoum Wahadi. 2016. Pengaruh Fasilitas Wisata dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta. Jurnal Manajemen Resort dan Leisure, 13(1), 61-72.
- [9] Rozikin, M Khairur. 2016. Pengaruh Jumlah Kunjungan Wisatawan dan Jumlah Hotel Terhadap Pendapatan Asli Daerah di Pulau Lombok. Fakultas Ekonomi. Jurusan Ilmu Ekonomi. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Yogyakarta.
- [10] Wachyuni, Suci Sandy, Kadek Wiweka. 2020. Kepuasan wisatawan Dalam Penggunaan E-Commerce Agoda Dalam Pemesanan Hotel, 8(1), 61-70.
- [11] Yuliara, I Made. 2016. "Regresi Linier Berganda". Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam. Jurusan Fisika. Universitas Udayana. Bali.