

Pengaruh Fasilitas serta Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Domestik Objek Wisata Taman Air Tirtagangga

N.L. Sintya Jayanti¹, N.N. Yulianthini²

^{1,2}Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received 16 July 2022

Received in revised form

22 July 2018

Accepted 23 July 2022

Available online 30

November 2022

Kata Kunci:

fasilitas, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan.

ABSTRAK

Studi ini bertujuan menguji pengaruh fasilitas serta kualitas pelayanan baik secara simultan ataupun parsial terhadap kepuasan pelanggan pada kalangan wisatawan domestik objek wisata Taman Air Tirtagangga. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Jumlah sampel dalam riset ini ialah 150 orang. Metode sampel yang digunakan ialah metode *purposive sampling* dengan didasarkan pada kriteria tertentu. Hasil dari studi ini ialah (1) Fasilitas serta kualitas pelayanan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan objek wisata Taman Air Tirtagangga pada kalangan wisatawan domestik, (2) Fasilitas memberikan pengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pelanggan objek wisata Taman Air Tirtagangga pada kalangan wisatawan domestik (3) Kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pelanggan objek wisata Taman Air Tirtagangga pada kalangan wisatawan domestik.

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of facilities and service quality either simultaneously or partially on customer satisfaction among domestic tourists at the Tirtagangga Water Park tourism object. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The number of samples in this research is 150 people, the sample method used is purposive sampling method based on certain criteria. The results of this study are (1) Facilities and service quality have a significant influence on customer satisfaction of Tirtagangga Water Park attraction among domestic tourists, (2) Facilities have a positive and significant influence on customer satisfaction of Tirtagangga Water Park's customers among domestic tourists (3) Service quality has a positive and significant impact on customer satisfaction of Tirtagangga Water Park's customers among domestic tourists.

Keywords: Facilities, Customer Satisfactions, Service Quality

Pendahuluan

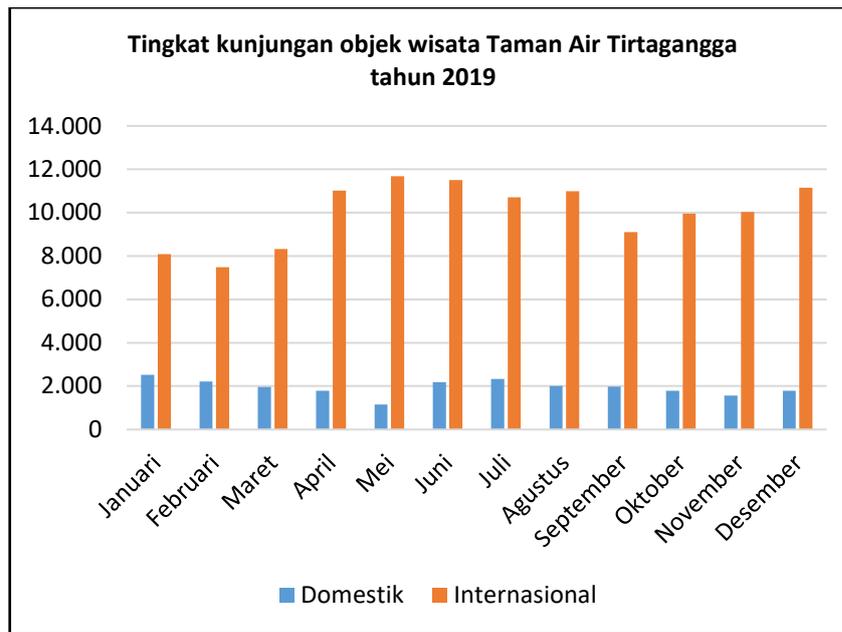
Bali adalah provinsi yang terletak di bagian Indonesia timur, yang mempunyai kebudayaan dan alam yang indah, menjadi modal utama dalam peningkatan taraf hidup warga dengan menggunakan kekayaan yang dipunyai. Bali memiliki objek wisata yang mempunyai karakteristik khas serta keunikannya tersendiri, yang bisa menarik atensi turis agar berkunjung ke Bali. Pada khususnya kabupaten yang terdapat di Bali ialah Kabupaten Karangasem. Kabupaten Karangasem ialah salah satu kabupaten yang terdapat di Bali yang mempunyai bermacam objek wisata yang unik dan menarik. Objek wisata andalan Kabupaten Karangasem merupakan objek wisata Halaman Air Tirtagangga yang terletak di Kecamatan Abang, tepatnya di Desa Ababi.

Terdapat tiga komponen utama di Taman Air Tirtagangga yaitu kebun, kolam air serta arca. Posisi dari Taman Air Tirtagangga, terletak pada areal pertanian dari penduduk sekitar, serta air yang terdapat di objek wisata ini berasal dari mata air Rejasa. Objek ini dikelola puri agung Karangasem, Taman Air Tirtagangga memiliki ukuran 1,2 hektar, yang memanjang serta membentang dari arah timur ke barat. Ada tiga tingkat bangunan di Taman Air Tirtagangga. Pada bangunan paling tinggi ada mata air yang terletak di dasar tumbuhan beringin. Bangunan tingkat kedua, ada kolam renang serta bangunan yang sangat dasar ada kolam hias dengan air mancur.

Dapat dilihat pada diagram di bawah ini menunjukkan tingkat kunjungan objek wisata Taman Air Tirtagangga dari bulan Januari-Desember 2019

¹ Corresponding author.

E-mail : nihuhsintyajayanti27@undiksha.ac.id, nyoman.yulianthini@undiksha.ac.id



Gambar 1. Diagram Batang Tingkat Kunjungan Objek Wisata Taman Air Tirtagangga Tahun 2019

Berdasarkan grafik tingkat kunjungan objek wisata Taman Air Tirtagangga persatu tahun dari bulan Januari-Desember 2019 dapat di lihat perbandingan yg cukup signifikan antara kujungan wisatawan domestik dengan internsional dimana tingkat kujungan wisatawan domestik lebih rendah dibandingkan dengan wisatawan internasional dari bulan ke bulan. Selain itu tingkat kujungan wisatawan domestik juga mengalami fluktuasi dari bulan Januari-Desember 2019. Sehingga hal yang perlu diperhatikan oleh objek wisata Taman Air Tirtagangga adalah kepuasan pelanggan baik wisatawan internasional maupun domestik.

Kepuasan pelanggan merupakan salah faktor penting yang harus di perhatikan oleh suatu objek wisata, karena kepuasan pelanggan akan menentukan pengunjung tersebut senang atau tidak dalam mengunjungi suatu objek wisata. Jika pengunjung merasa puas terhadap objek wisata yang mereka kunjungi, mungkin mereka akan melakukan kunjungan kembali. Kotler & Keller (2009: 177) kepuasan konsumen adalah hal yang terjadi pada saat melihat atau merasakan sesuatu apakah sesuai dengan kenyataan, sesudah menggunakan jasa atau produk. Sejalan dengan Aswad, Realize, & Wangdra (2018) kepuasan pelanggan ialah dampak rasa yang mencuat akibat menyamaka antara jasa yang diinginkan dengan bayangan atau angan dari konsumen. Kurang terpuaskannya konsumen dapat terjadi jika keinginannya tidak sesuai dengan kenyataannya, serta kepuasan pelanggan dapat terjalin apabila kinerja yang didapatkan telah sesuai keingina, perasaan sangat puas serta senang dapat terjalin apabila kinerja yang peroleh sesuai dengan kemauan serta ekspetasi pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat dicapai secara sederhana ataupun secara rumit sesuai dengan strategi yang di tetapkan perusahaan. Kepuasan pelanggan ini bisa di katakan ialah titik berarti dari sesuatu usaha di industri jasa. Ini merupakan suatu hal penting yang perlu dituju oleh industri jasa sehingga pengunjung merasakan ekspetasi yang dirasakan dari seluruh sarana ataupun pelayanan bisa sesuai kemauan pelanggan (Srijani & Hidayat, 2017).

Suatu objek wisata akan banyak di kunjungi oleh wisatawan jika objek wisata tersebut mampu memberikan atau menawarkan fasilitas yang menarik yang mampu memanjakan konsumennya sehingga daya tarik konsumen itu akan meningkat dan keinginan untuk mengunjungi tempat wisata tersebut besar. Sehingga Taman Air Tirtagangga harus memberika Fasilitas yang baik serta menarik bagi konsumen, hal ini dapat meningkatkan jumlah wistawan yang berkunjung ke objek wisata Taman Air Tirtagangga dan otomatis tingkat penjualan tiket masuk objek wisata juga akan meningkat

Fasilitas yang di berikan oleh objek wisata Taman Air Tirtagangga akan mencerminkan bagaimana tempat tersebut di mata pengunjung. Fasilitas merupakan hal utama yang di rasakan oleh pengunjung yang akan menimbulkan kesan pertama yang di rasakan oleh pengunjung objek wisata. Adapun fasilitas yang di berikan objek wisata Taman Air Tirtagangga yaitu, parkir kendaraan, toilet, tempat sampah, kolam renang, taman, kolam ikan hias, tempat duduk, wantilan, penginapan, restoran. Fasilitas adalah semua peralatan yang bersifat fisik dan disediakan oleh pihak perusahaan atau pemilik usaha agar dapat memberikan kenyamanan kepada konsumen (Kotler & Keller, 2009). Sammeng (2001: 39), salah satu yang perlu di

perhatikan dalam meningkatkan pariwisata merupakan sarana (kemudahan) yang akan berpengaruh pada kepuasan. Sejalan dengan pendapat Yoeti (2003: 56) yang menyatakan, sarana (fasilitas) wisata merupakan seluruh sarana yang gunanya memenuhi seluruh kebutuhan wisatawan yang tinggal dalam waktu yang lama maupun hanya singgah di wilayah tujuan wisata yang dikunjunginya, dimana mereka bisa santai menikmati serta berpartisipasi dalam aktivitas yang ada di wilayah tujuan wisata tersebut. Sejalan dengan riset dari Maryati & Husda (2020) fasilitas mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Tetapi hasil riset tersebut berbeda dengan Rutjuhan & Ismunandar (2020) berpendapat secara parsial fasilitas tidak mempengaruhi terhadap kepuasan pelanggan.

Fasilitas yang di berikan oleh Objek wisata Taman Air Tirtagangga dari yang saya liat memiliki kekurangan, seperti penataan parkir kendaraan bermotor yang kurang baik, serta tempat parkir untuk kendaraan bermotor yang sempit. Selain itu kurangnya tempat untuk berteduh bagi wisatawan yang berkunjung. Keadaan toilet yang seringkali airnya tidak hidup dan kadang hanya toilet yang di khususkan untuk ganti baju saja yang banyak terdapat, penataan warung-warung yang kurang baik serta tempat sampah yang sebagai penampungan akhir yang sudah bocor dan rusak. Sehingga hal ini mungkin dapat berpengaruh terhadap daya tarik dari konsumen untuk mengunjungi objek wisata Taman Air Tirtagangga, yang akan mempengaruhi penjualan.

Selain fasilitas hal yang harus diperhatikan oleh objek wisata adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan (*service quality*) yaitu anggapan mereka saat menggunakan jasa terhadap pelayanan yang nyata-nyatanya pengunjung rasakan/nikmati dengan pelayanan yang sebetulnya mereka harapkan/mau terhadap atribut-atribut pelayanan objek wisata. Bila jasa yang diterima ataupun dialami (*perceived service*) cocok dengan yang diharapkan, kualitas pelayanan dipersepsikan baik serta memuaskan, bila jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik serta bermutu. Kebalikannya bila jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, sehingga kualitas pelayanan dipersepsikan kurang baik (Yunita, 2018). Kualitas pelayanan mempunyai hubungan erat terhadap kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2011). Kualitas pelayanan ialah tingkatan kinerja yang diharapkan serta pengendalian tingkatan kinerja agar terpenuhinya kemauan pelanggan (Ellitan & Anatan, 2009: 117). Sejalan dengan Maryati & Husda (2020) kualitas pelayanan mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Tetapi hasil riset tersebut berbeda dengan yang Mahmud, Jusoff, & Hadijah (2013) kualitas pelayanan tidak mempengaruhi secara signifikan kepuasan pelanggan. Sejalan dengan riset Tresiya, Djunaidi, & Subagyo (2018) kualitas pelayanan tidak mempengaruhi kepuasan konsumen pengguna jasa ojek online Go- Jek di Kota Kediri.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh objek wisata yang cocok dengan harapan ataupun anggapan pelanggan, hingga objek wisata tersebut secara tidak langsung sudah memenuhi kepuasan untuk para pelanggannya. Semua itu akan sangat baik untuk kemajuan objek wisata sebab secara tidak langsung keuntungan objek wisata bertambah sebab wisatawan merasa keinginan mereka sudah terpenuhi objek wisata yang dapat menyebabkan terjadinya kenjungan kembali pada objek wisata.

Banyaknya terdapat objek wisata baru yang ada di daerah Karangsem yang bahkan berdekatan dengan lokasi objek wisata Taman Air Tirtagangga menjadi salah satu yang harus di perhatikan oleh objek wisata Taman Air Tirtagangga, pengelola harus mampu memberika fasilitas serta pelayanan yang baik bagi pengunjung agar pengunjung tertarik untuk mengunjungi objek wisata Taman Air Tirtagangga.

Riset yang dilakukan memiliki tujuan apakah terdapat pengaruh: (1) Fasilitas serta kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada kalangan wisatawan domestik di objek wisata Taman Air Tirtagangga. (2) Fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada kalangan wisatawan domestik di objek wisata Taman Air Tirtagangga. (3) Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada kalangan wisatawan domestik di objek wisata Taman Air Tirtagangga.

Metode

Kategori riset yang digunakan merupakan riset kuantitatif. Desain riset yang digunakan dalam riset ini merupakan desain riset kausal. Riset ini dicoba untuk mengenali pengaruh fasilitas serta kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan objek wisata Taman Air Tirtagangga pada pada kalangan wisatawan domestik. Dalam riset ini ada 3 variabel yang diteliti, ialah fasilitas (X_1), kualitas pelayanan (X_2), selaku variabel bebas serta kepuasan pelanggan selaku variabel terikat. Dalam penerapan, riset ini memakai desain kuantitatif kausal. Tata cara analisis yang digunakan merupakan analisis regresi linier berganda. Langkah-langkah dalam desain riset kuantitatif kausal terdiri dari a) rumusan permasalahan, b) mengkaji teori, c) merumuskan hipotesis, d) mengumpulkan informasi, e) mencerna informasi serta f) menarik kesimpulan. Subjek riset ini merupakan pelanggan domestik objek wisata Taman Air Tirtagangga.

Objek riset ini merupakan fasilitas (X₁), kualitas pelayanan (X₂) serta kepuasan pelanggan (Y). Metode sampling yang digunakan merupakan tipe *purposive sampling* penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Banyaknya sampel dalam riset bergantung dari jumlah parameter yang ditaksir. Pedomannya merupakan 5-10 kali jumlah parameter yang di ditaksir. Dalam riset ini memakai 15 penanda sehingga banyaknya responden yang diambil merupakan minimum sampel yang dapat diambil dalam riset ini merupakan 15 x 5 = 75 serta maksimal sampel yang dapat diambil dalam riset ini merupakan 15 x 10=150. Pada riset ini memakai sebanyak 150 responden.

Perlengkapan ataupun instrumen yang digunakan merupakan kuesioner, metode kuesioner (angket) ialah sesuatu proses pengumpulan informasi dengan memberikan ataupun menanyakan pernyataan persoalan/ statment terhadap responden dengan harapan mendapatkan reaksi dari pertanyaan yang diajukan. Penataan struktur persoalan/ statment yang memuat tentang variabel fasilitas, kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan pada domestik di objek wisata Taman Air Tirtagangga merujuk pada skala nominal ataupun *likert* 5. Kuesioner yang disebarakan ialah sebanyak 150 lembar yang hendak diberikan kepada pelanggan dalam negeri di objek wisata Taman Air Tirtagangga dengan menyebarkan googleform yang cocok dengan kreteria.

Dalam riset prosedur serta cara analisis informasi yang digunakan merupakan analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda merupakan analisis yang digunakan mengenali besarnya ikatan serta pengaruh langsung maupun tidak langsung dari fasilitas (X₁), kualitas pelayanan (X₂) terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada objek wisata Taman Air Tirtagangga. Ketentuan saat sebelum melaksanakan pengujian analisis regresi linier berganda merupakan melaksanakan uji asumsi klasik, karna ketentuan analisis regresi beranda merupakan leluasa dari asumsi- asumsi klasik. Ada 2 kategori pengujian analisis regresi linier berganda ialah uji F serta uji t, sehingga digunakan perlengkapan uji statistik ialah analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda ini digunakan memproyeksikan serta mencari pengaruh serta ikatan terhadap variabel kepuasan pelanggan berlandaskan variabel fasilitas serta kualitas pelayanan. Sehingga dapat diformulasikan persamaan regresi berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon \dots\dots\dots 2$$

Keterangan:

Y= Kepuasan pelanggan

X₁= Fasilitas

X₂= Kualitas pelayanan

α= Konstan

β₁= Koefisien regresi variabel fasilitas

β₂= Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan

ε= *error*

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan dengan menggunakan program aplikasi komputer *Statistical Package for Social Science (SPSS) for Windows*. Sehingga medapatkan hasil penelitian dari masing-masing pengaruh variabel fasilitas serta kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan objek wisata Taman Air Tirtagangga pada kalangan wisatawan domestik dapat dilihat pada tabel 1 berikut.

Tabel 1.

Ringkasan *Output SPSS* Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel Bebas	Koefisien	Sig	Koefisien	R ²
Fasilitas	0,271	0,000	Korelasi	0,175
Kualitas Pelayanan	0,389	0,000	0,419	0,265
			0,515	
Konstanta	2,613			
Sig. F	0,000			
R	0,926			
R ²	0,857			

Sehingga dapat diformulasikan sebagai berikut:

$$Y = 2,613 + 0,271 X_1 + 0,389 X_2 + 0,143\epsilon$$

Dapat dilihat diatas sehingga hasil penelitian ini yaitu: 1) Konstanta sebesar 2,613 artinya apabila fasilitas (X_1) serta kualitas pelayanan (X_2), nilainya sama dengan nol, sehingga kepuasan pelanggan (Y) sebesar 2,613. 2) Nilai koefisien fasilitas (β_1) sebesar 0,271 berarti bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y). Oleh karena itu untuk setiap kenaikan fasilitas ini memiliki makna bahwa tiap peningkatan fasilitas satu satuan sehingga mengakibatkan variabel kepuasan pelanggan bertambah sebesar 0,271 sehingga menjadi 2,884 ($2,613 + 0,271$), dengan anggapan bahwa variabel bebas lainnya tetap. 3) Nilai koefisien kualitas Pelayanan (β_2) sebesar 0,389 berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y). Perihal ini memiliki makna bahwa tiap peningkatan kualitas pelayanan satu satuan menyebabkan variabel kepuasan pelanggan bertambah sebesar 0,389 sehingga jadi 3,002 ($2,613 + 0,389$), dengan anggapan bahwa variabel bebas lainnya tetap. 4) Besarnya R^2 yaitu 0,857 atau 85,7%. Sehingga ini berarti fasilitas (X_1) serta kualitas pelayanan (X_2) secara bersama-sama sanggup mempengaruhi kepuasan pelanggan (Y) sebesar 85,7%, sisanya sebesar 14,3% dipengaruhi oleh variabel yang lainn.

Hipotesis penelitian pertama "Terdapat pengaruh fasilitas serta kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada kalangan wisatawan domestik pada objek wisata Taman Air Tirtagangga". Berdasarkan pada rekapan hasil pengujian analisis regresi linier berganda pada tabel 1 menunjukkan hasil $R_{yX_1X_2} = 0,926$ dengan $p\text{-value } 0,000 < \text{Alpha } (\alpha) 0,05$, yang mengatakan menolak H_0 yang berarti terdapat pengaruh positif serta signifikan dari fasilitas (X_1) serta kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y), dengan sumbangan pengaruh sebesar 85,7%. Hasil tersebut membuktikan kalau sebesar 85,7% kepuasan pelanggan (Y) dipengaruhi oleh fasilitas (X_1) serta kualitas pelayanan (X_2). Sisanya sebesar 14,3% dipengaruhi oleh variabel yang lain. Bisa disimpulkan kalau variabel fasilitas (X_1) serta kualitas pelayanan (X_2) secara bersama-sama berfungsi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan (Y).

Hipotesis penelitian kedua "Terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada kalangan wisatawan domestik di objek wisata Halaman Air Tirtagangga". Berdasarkan pada rekapan hasil pengujian analisis regresi linier berganda pada tabel 1 membuktikan hasil $P_{yX_1} = 0,419$ dengan $p\text{-value } 0,000 < \text{Alpha } (\alpha) 0,05$ menyatakan menolak H_0 yang berarti terdapat pengaruh positif serta signifikan dari fasilitas (X_1) terhadap kepuasan pelanggan (Y), dengan sumbangan pengaruh sebesar 17,5%.

Hipotesis penelitian ketiga "Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada kalangan wisatawan domestik objek wisata Taman Air Tirtagangga". Berdasarkan pada rekapan hasil pengujian analisis regresi linier berganda pada tabel 1 membuktikan hasil $P_{yX_2} = 0,515$ dengan $p\text{-value } 0,000 < \text{Alpha } (\alpha) 0,05$ menyatakan menolak H_0 yang berarti terdapat pengaruh positif serta signifikan dari kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y), dengan sumbangan pengaruh sebesar 26,5%.

Berdasarkan pada hasil riset yang sudah dilaksanakan, menunjukkan kalau fasilitas (X_1) serta kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) domestik objek wisata Taman Air Tirtagangga. Hasil penelitian ini mendukung teori yang telah disampaikan Tjiptono (2013) gambaran serta keadaan fasilitas memiliki hubungan terhadap pengembangan pikiran pelanggan yang hendaknya berhubungan dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang bermutu berfungsi untuk menumbuhkan kepuasan konsumen, tidak hanya itu pula erat kaitannya dalam menghasilkan keuntungan untuk objek wisata kedepannya. Melalui kualitas pelayanan hendak membentuk kepuasan untuk pelanggan, yang hendak menghasilkan ikatan yang baik antara pelanggan dengan objek wisata. Lupiyoadi & Hamdani (2013: 65) kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan, dapat dikatakan pelayanan yang bermutu berdampak lebih besar terhadap kepuasan pelanggan. Sejalan dengan riset dari Maydiana (2019) variabel kualitas pelayanan serta fasilitas secara bersama-sama memberikan pengaruh positif serta signifikan pada kepuasan pelanggan. Sehingga sangat penting bagi pengelola objek wisata Tirtagangga untuk memberikan fasilitas serta kualitas pelayanan yang baik supaya pelanggan merasa puas berkunjung ke objek wisata Tirtagangga.

Pemberian fasilitas dapat dilakukan dengan memperhatikan setiap bangunan yang ada pada objek wisata Tirtagangga dalam kondisi yang baik, tata ruang yang luas serta rapi dalam menata setiap bentuk taman yang terdapat pada objek wisata, perlengkapan yang baik seperti dimasa pandemi ini harus disediakan tempat cuci tangan, pencahayaan dan warna setiap bangunan yang menarik serta kesan spiritual yang kental sesuai dengan objek wisata Taman Air Tirtagangga. Selain itu pengelola objek wisata juga harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan dengan cara memandu wisatawan ketika berkeliling di objek wisata, memperkenalkan sejarah dan informasi mengenai objek wisata Taman Air Tirtagangga, menangani segala keluhan dan memberikan jawaban akan seluruh pertanyaan dari pelanggan, serta memberikan pelayanan yang ramah saat pelanggan memasuki objek wisata agar pelanggan merasa nyaman pada saat pertama kali memasuki objek wisata. Ketika fasilitas yang diberikan serta kualitas pelayanan

telah sebanding dengan keinginan atau kemauan pelanggan, akan timbul kepuasan pelanggan yang berpengaruh pada pengembangan objek wisata Taman Air Tirtagangga kedepannya.

Sesuai dengan penelitian yang sudah dilaksanakan, menunjukkan bahwa fasilitas (X_1) menghasilkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) domestik objek wisata Taman Air Tirtagangga. Fasilitas menimbulkan kesan dalam benak konsumen pada saat mengunjungi suatu objek wisata. Menyediakan fasilitas yang baik serta maksimal akan menimbulkan rasa puas pada konsumen untuk dapat mengunjungi kembali objek wisata. Temuan ini didukung oleh pendapat Sammeng (2001: 39) yang menyatakan pengelola harus memperhatikan fasilitas karena fasilitas merupakan kebutuhan wisatawan dalam mengunjungi suatu destinasi wisata.

Disebutkan bahwa pariwisata adalah berbagai macam fasilitas dan layanan disediakan oleh penduduk sekitar objek wisata, pengelola objek wisata, desa dan pemerintah daerah untuk memenuhi kepuasan pengunjung (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, 2009). Hal tersebut didukung oleh penelitian dari Michelle & Siagian (2019) dimana variabel fasilitas mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Fasilitas akan menjadi kesan pertama yang akan dirasakan oleh para pengunjung suatu objek wisata yang akan menimbulkan persepsi pada benak pengunjung pada saat mengunjungi suatu objek wisata tentang bagaimana keadaan dari objek wisata yang mereka kunjungi apakah sesuai dengan ekspektasi mereka. Semakin baik fasilitas yang diberikan maka akan semakin baik dalam memuaskan para pelanggan.

Sehingga dalam meningkatkan kepuasan pelanggan sangat penting bagi objek wisata untuk dapat memperhatikan fasilitas yang diberikan kepada para pelanggan. Pengelola objek wisata Taman Air Tirtagangga dapat memberikan fasilitas yang baik dan sesuai dengan harapan konsumen dengan memperhatikan setiap bangunan yang ada pada objek wisata Taman Air Tirtagangga dalam kondisi yang baik, tata ruang yang luas, penataan taman yang baik, rapi serta menyejukan, perlengkapan yang baik seperti dimasa pandemi ini harus disediakan tempat cuci tangan bagi para pengunjung objek wisata Taman Air Tirtagangga apalagi hal tersebut memang diharuskan untuk disediakan, pencahayaan dan warna setiap bangunan yang menarik serta sesuai dengan karakteristik dari objek wisata Taman Air Tirtagangga, yang berfokus pada taman, kolam, dan air mancur, serta kesan spiritual yang kental sesuai dengan objek wisata Taman Air Tirtagangga. Ketika pengelola objek wisata telah mampu memberikan fasilitas yang baik maka akan terbentuk kepuasan pelanggan yang akan mempengaruhi pengembangan objek wisata Taman Air Tirtagangga kedepannya. Sehingga hal tersebut harus menjadi pertimbangan bagi pengelola objek wisata.

Sesuai pada riset yang telah ditempuh, menunjukkan kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) domestik objek wisata Taman Air Tirtagangga. Sebagai perusahaan jasa yang bergerak dalam penyediaan objek wisata, maka sangat penting bagi pengelola objek wisata Taman Air Tirtagangga untuk memperhatikan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan menimbulkan kepercayaan konsumen untuk kembali mengunjungi objek wisata. Kualitas pelayanan memuaskan serta maksimal menghasilkan adanya kepuasan, untuk kembali mengunjungi objek wisata. Menurut Tjiptono (2011), kualitas memberikan dampak pada pelanggan yang menghasilkan jalinan hubungan yang kuat antara pelanggan dengan perusahaan. Peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi dan mampu memenuhi harapan pelanggan (Panjaitan & Yuliati, 2016). Hal tersebut didukung riset dari Oetama & Sari, (2017) berpendapat variabel kualitas pelayanan memiliki berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan akan menjadi kesan pertama yang akan dirasakan oleh para pengunjung suatu objek wisata yang akan menimbulkan persepsi pada benak pengunjung pada saat mengunjungi suatu objek wisata, tentang bagaimana pelayanan yang diberikan oleh objek wisata yang mereka kunjungi apakah mampu memenuhi segala kebutuhan atau keinginan para pengunjung objek wisata. Terpenuhinya harapan pelanggan melalui kualitas pelayanan dalam memuaskan para pelanggan yang akan memberikan pengaruh yang baik pada pengembangan dari objek wisata Taman Air Tirtagangga

Peningkatan kualitas pelayanan yang baik dapat dilakukan dengan melayani para pengunjung dengan penuh sopan santun, ramah tamah dan kesabaran sehingga pengunjung merasa dihormati. Sebagai pengembang objek wisata perlu halnya memperhatikan seperti memandu pelanggan yang berkunjung, menemani pelanggan berkeliling agar mengetahui secara detail terkait objek wisata tersebut baik dari segi sejarah ataupun informasi lainnya. Selain mendapatkan hiburan pelanggan juga akan mendapatkan ilmu terkait sejarah dari objek wisata tersebut. Hal tersebut sekaligus memperkenalkan budaya terhadap para wisatawan. Ketika pelanggan telah mendapatkan hiburan dan tambahan ilmu, mereka berpikir tidak sia-sia melakukan kunjungan pada objek wisata, sehingga berkemungkinan besar bahwa kepuasan pelanggan juga akan meningkat, yang akan mempengaruhi pengembangan objek wisata Taman Air Tirtagangga kedepannya. Sehingga hal tersebut harus menjadi pertimbangan bagi pengelola objek wisata.

Simpulan dan saran

Bersumber pada hasil analisis yang dicoba sehingga ditarik kesimpulan berikut: (1) Fasilitas dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan objek wisata Taman Air Tirtagangga pada kalangan wisatawan domestik. (2) Fasilitas memberikan pengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pelanggan objek wisata Taman Air Tirtagangga pada kalangan wisatawan domestik. (3) Kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pelanggan objek wisata Taman Air Tirtagangga pada kalangan wisatawan domestik.

Bersumber pada hasil analisis ulasan dan sebagian kesimpulan pada studi ini, ada pula saran-saran yang sanggup diberikan lewat hasil studi ini supaya menemukan hasil yang lebih baik ialah sebagai berikut: (1) Untuk periset berikutnya diharapkan sanggup meningkatkan riset ini dengan meningkatkan variabel-variabel lain yang pengaruhi kepuasan pelanggan, memngembangkan subjek studi serta bisa menambahkan teori-teori tentang variabel yang digunakan dan bisa memakai metode analisis informasi yang lain supaya bisa jadi acuan dari penelitian-penelitian berikutnya serta bisa mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dalam manajemen pemasaran. (2) Kepada para pegawai serta pengelola objek wisata Taman Air Tirtagangga, diharapkan objek wisata bisa lebih mencermati serta memprediksi kedepannya mengenai fasilitas dan kualitas pelayanan yang hendak diberikan kepada wisatawan, dikala ini ataupun pada waktu yang hendak tiba. Sehingga pada tahun-tahun selanjutnya objek wisata Taman Air Tirtagangga sanggup menambah jumlah kunjungan wisatawan dalam negeri.

Daftar Rujukan

- Aswad, S., Realize, & Wangdra, R. (2018). Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pengguna air bersih masyarakat Kampung Air Batam Center. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 6(2), 77–85.
- Ellitan, L., & Anatan, L. (2009). *Sistem Informasi Manajemen Konsep dan Praktis*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen pemasaran* (13 ed.; B. Sabran, ed.). Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2013). *Manajemen pemasaran jasa berbasis kompetensi* (3 ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Mahmud, A., Jusoff, K., & Hadijah, S. (2013). The effect of service quality and price on satisfaction and loyalty of customer of commercial flight service industry. *World Applied Sciences Journal*, 23(3), 354–359.
- Maryati, F., & Husda, N. E. (2020). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Holiday Hotel Di Kota Batam. *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 8(1), 19–26.
- Maydiana, L. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada jasa cuci motor mandiri. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 7(2).
- Michelle, & Siagian, H. (2019). Pengaruh kualitas layanan dan fasilitas terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Cafe Zybrick Coffee & Cantina. *Agora*, 7(1).
- Oetama, S., & Sari, D. H. (2017). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk di Sampit. *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis*, 3(1)
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung (The influence of service quality on customer satisfaction at JNE Branch in Bandung). *Derema Jurnal Manajemen*, 11(2).
- Rutjuhan, A., & Ismunandar, I. (2020). Pengaruh fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan: Studi kasus Mahfoed Life Gym. *Pamator Journal*, 13(1), 105–109.
- Sammeng, A. M. (2001). *Cakrawala pariwisata*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Srijani, N., & Hidayat, A. S. (2017). Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Aston Madiun Hotel & Conference Center. *Wiga: Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 7(1), 31–38.
- Tjiptono, F. (2011). *Service, quality and satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2013). *Pemasaran jasa*. Bandung: Bayumedia Publishing.
- Tresiya, D., Djunaidi, D., & Subagyo, H. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan kenyamanan terhadap kepuasan konsumen (Studi pada perusahaan jasa ojek online Go-Jek di Kota Kediri). *JIMEK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 1(2), 208–224.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata*. , (2009).
- Yoeti, O. A. (2003). *Manajemen pemasaran hotel*. Jakarta: Perea.
- Yunita, M. (2018). Pengaruh pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Kopicie Jalan Gatot Subroto Kota Medan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 6(1), 13–21.