PENGARUH DAYA TARIK DESTINASI, *SERVICE QUALITY* DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN BANJARANDAP PURBALINGGA

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Disusun Oleh :
MELIYANA NUR SAPUTRI
NIM. 2017201168

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
JURUSAN EKONOMI DAN KEUANGAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN PROF.K.H.SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
2024

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: Meliyana Nur Saputri
NIM	: 2017201168
Jenjang	: S1
Fakultas	: Ekonomi Dan Bisnis Islam
Jurusan	: Ekonomi Syariah Dan Keuangan Islam
Program Studi	: Ekonomi Syariah
Judul Skripsi	: Pengaruh Daya Tarik Destinasi, Service Quality Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Banjarandap Purbalingga

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Purwokerto, 21 Oktober 2024

Saya yang menyatakan,

Meliyana Nur Saputri

NIM. 2017201168

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

PENGARUH DAYA TARIK DESTINASI, SERVICE QUALITY DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN BANJARANDAP PURBALINGGA

Yang disusun oleh Saudara **Meliyana Nur Saputri NIM 2017201168** Program Studi **S-1 Ekonomi Syariah** Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Kamis, 31 Oktober 2024** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Penguji	Sekretaris Sidang/Penguji
Dr. H. Chandra Warsito, S.TP., S.E., M.Si.	Siti Ma'sumah, S.E., M.Si., CRA., CRP., CIAP
NIP. 19790323 201101 1 007	NIP. 19830510 202321 2 033

Pembimbing/Penguji

Dr.M. Sulasih, S.E., M.Si.
NIP. 19800119 202321 2 017

Purwokerto, 6 November 2024
Mengesahkan
Dekan,

Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag.
NIP. 19730921 200212 1 004

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

di-

Puwokerto

Assalamu'alaikum.Wr.Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penelitian skripsi dari saudari Meliyana Nur Saputri NIM. 2017201168 yang berjudul :

"Pengaruh Daya Tarik Destinasi, *Service Quality* Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Banjarandap Purbalingga"

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk diajukan dalam rangka memperoleh gelar sarjana dalam ilmu Ekonomi Syariah (S.E)

Wassalamu'alaikum.Wr.Wb.

Purwokerto, 19 Oktober 2024

Pembimbing,

Dr.M.Sulasih, S.E., M.Si.

NIP. 198001192023212017

PENGARUH DAYA TARIK DESTINASI, SERVICE QUALITY DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN BANJARANDAP PURBALINGGA

MELIYANA NUR SAPUTRI
NIM. 2017201168

E-mail : melianasptri@gmail.com
Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

ABSTRAK

Pertumbuhan dalam industri pariwisata semakin berkembang dan pentingnya meningkatkan kepuasan wisatawan dalam sebuah wisata merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha pariwisata. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari daya tarik destinasi, *service quality* dan fasilitas baik secara parsial dan simultan tehadap kepuasan wisatawan di Banjarandap Purbalingga. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif.

Adapun Teknik pengambilan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan populasi yang dipakai adalah wisatawan yang pernah mengunjungi wisata Banjarandap Purbalingga. Penentuan populasi dalam penelitian ini menggunakan Teknik non probability sampling yang menggunakan Teknik purposive sampling dengan jumlah sampel 100 responden yang dijadikan objek penelitian. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan aplikasi SPSS versi 25.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa secara parsial dan simultan variabel daya tarik destinasi, *service quality* dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Banjarandap Purbalingga. Saran untuk peneliti selanjutnya agar mengembangkan dengan menambah beberapa indikator atau variabel lain yang berhubungan dengan kepuasan wisatawan untuk berkunjung ke suatu objek tertentu.

Kata Kunci: Daya Tarik Destinasi, *Service Quality*, Fasilitas dan Kepuasan Wisatawan.

THE EFFECT OF DESTINATION ATTRACTIVENESS, SERVICE QUALITY AND FACILITIES ON TOURIST SATISFACTION IN BANJARANDAP PURBALINGGA

MELIYANA NUR SAPUTRI
NIM. 2017202268

E-mail : melianasptri@gmail.com
Sharia Economics Study Program, Faculty of Islamic Economics and Business
State Islamic University (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

ABSTRACT

The growth of the tourism industry is growing and the importance of increasing tourist satisfaction in a tour is one of the keys to the success of a tourism business. This study aims to determine how much influence the attractiveness of the destination, service quality and facilities both partially and simultaneously have on tourist satisfaction in Banjarandap Purbalingga. This research is a quantitative study.

The data collection technique was carried out by distributing questionnaires with the population used being tourists who had visited Banjarandap Purbalingga tourism. Determination of the population in this study used a non-probability sampling technique using a purposive sampling technique with a sample size of 100 respondents who were used as research objects. Data analysis used multiple linear regression analysis with the SPSS version 25 application.

The results of this study indicate that partially and simultaneously the variables of destination attractiveness, service quality and facilities have a positive and significant effect on tourist satisfaction in Banjarandap Purbalingga. Suggestions for further researchers to develop by adding several indicators or other variables related to tourist satisfaction to visit a particular object.

Keywords: Destination Attraction, Service Quality, Facilities and Tourist Satisfaction.

PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata yang dipakai dalam penelitian skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI. Nomor : 158/1987 dan Nomor : 0543b/U/1987

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba’	B	Be
ت	ta’	T	Te
ث	Ṡa	Ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	Ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha’	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ż	ze (dengan titik di atas)
ر	ra’	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	Ṭa	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	Ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	fa’	F	Ef

UIN PROF. KH. SAIFUDDIN ZUHRI

ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	‘el
م	Mim	M	‘em
ن	Nun	N	‘en
و	Waw	W	W
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ى	Ya’	Y	Ye

2. Konsonan rangkap karena *syaddah* ditulis rangkap

عدة	Ditulis	‘iddah

3. Ta’marbutah di akhir kata bila dimatikan ditulis h

حكمة	Ditulis	Hikmah
جزية	Ditulis	Jizyah

(Ketentuan ini tidak diperlakukan pada kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam Bahasa Indonesia, seperti zakat, salat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

a. Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan ke dua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامةالولياء	ditulis	karamah al-auliya’

b. Bila ta’ marbutah hidup atau dengan harakat, fathah atau kasrah atau dhammah ditulis dengan t.

زكاةالفطر	Ditulis	zakat al-fitr

4. Vokal pendek

◌َ	*Fathah*	Ditulis	A
◌ِ	*Kasrah*	Ditulis	I
◌ُ	*Dammah*	Ditulis	U

5. **Vokal panjang**

1.	**Fathah + alif**	Ditulis	A
	جَا هِلِيا	Ditulis	Jâhiliyah
2.	**Fathah + ya' mati**	Ditulis	A
	تنسي	Ditulis	Tansa
3.	**Kasrah + ya' mati**	Ditulis	I
	كَرِيم	Ditulis	Karîm
4.	**Dammah + wawu mati**	Ditulis	U
	فُرُوض	Ditulis	Furûd

6. **Vokal lengkap**

1.	**Fathah + ya' mati**	Ditulis	Ai
	بينكم	Ditulis	Bainakun
2.	**Fathah + wawu mati**	Ditulis	Au
	قول	Ditulis	Qaul

7. **Vokal Pendek Yang Berurutan Dalam Satu Kata Dipisahkan Dengan Apostrof**

أأنتم	Ditulis	A'antum
اعدت	Ditulis	U'iddat

8. **Kata sandang alif + lam**

a. Bila diikuti huruf qomariyah

القياس	Ditulis	Al-qiyâs

b. Bila diikuti huruf syamsiyah dengan menggunakan huruf syamsiyah yang mengikutinya, serta menggunakan huruf l (el)-nya

السماء	Ditulis	As-samâ

9. **Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat**

Ditulis menurut bunyi dan pengucapannya

ذوي الفروض	Ditulis	*Zawi al-furûd*
اهل السنة	Ditulis	*ahl as-Sunnah*

UIN PROF. KH. SAIFUDDIN ZUHRI

MOTTO

"Jernihnya air hujan berasal dari awan yang gelap"

Jangan pernah menilai seseorang hanya dengan melihat dari sebuah penampilannya

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT atas segala limpahan nikmat, rahmat serta kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengaruh Daya Tarik Destinasi, *Service Quality* Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Banjarandap Purbalingga". Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak yang selama ini membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis mempersembahkan skripsi ini sebagai rasa kasih sayang yang tulus dan hormat kepada :

1. Kepada ayahanda tercinta bapak Tumiran (alm), cinta pertama dan panutan saya. Terimakasih telah mengantarkan saya berada di tempat ini, walau pada akhirnya saya harus berjuang tanpa sosok beliau, Tuhan lebih menyanyangimu. Saya bangga bisa mempunyai sosok bapak seperti beliau yang tak kenal lelah demi putrinya, terima kasih sudah merawat serta membesarkan saya dengan penuh kasih sayang, terimakasih sudah bekerja keras demi keluarga dan demi putri kecilmu ini, hingga akhirnya saya bisa sampai saat ini dan berada ditahap ini. Meskipun beliau sudah berada di surganya Allah, sebagai tanda hormat dan terimakasih yang tak terhingga, saya persembahkan karya ini untuk bapak. Semoga bapak selalu menjadi malaikat pelindung saya dari surganya Allah.
2. Mama tercinta ibu Supriyani pintu surga saya, terimakasih telah melahirkan, merawat dan membesarkan saya sampai pada saat ini. Terimakasih karena selalu melangitkan doa-doa disetiap sujudnya sehingga saya bisa tetap bertahan sampai dititik ini. Terimakasih untuk kasih sayang, dukungan dan selalu membersamai saya sampai saat ini. Terimakasih sudah menjadi mama dan ayah yang hebat untuk saya sehingga saya mampu menyelesaikan studi sampai sarjana. Saya persembahkan juga karya yang sederhana ini untuk beliau mama tercinta.
3. Kaka saya Sulistio Aji Saputra dan Nita Anggraeni yang selalu memberikan do'a, dukungan, semangat serta support untuk saya sehingga saya bisa sampai pada tahap ini.

4. Untuk keluarga besar saya terimakasih telah memberikan do'a, support serta dukungan baik moril maupun materil.
5. Terakhir untuk diri saya sendiri Meliyana Nur Saputri, terimakasih sudah mampu berjuang dan bertahan sampai dititik ini. Terimakasih untuk tidak menyerah dalam situasi yang sulit. Terimakasih atas segala kerja keras untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Kamu kuat, kamu hebat, kamu luar biasa. Semoga kebahagiaan selalu menyertaimu dimanapun kamu berada. Terimakasih.

UIN
PROF. KH. SAIFUDDIN ZUHRI

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini yang berjudul "Pengaruh Daya Tarik Destinasi, Service Quality dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Banjarandap Purbalingga." Penulis juga menyadari berkat pertolongan Allah SWT dan selama proses penyelesaian skripsi ini banyak pihak-pihak yang memberikan dukungan berupa bantuan tenaga dan pemikiran baik secara moril maupun materil, penelitin ini akhirnya dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti dengan kerendahan hati menghaturkan rasa syukur dan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Ridwan, M.Ag., selaku Rektor UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto
2. Prof. Dr. H. Suwito, M.Ag., selaku Wakil Rektor I UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto
3. Prof. Dr. H. Sulkhan Chakim, M.Ag., sekalu Wakil Rektor II UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto
4. Prof. Dr. H. Sunhaji, M.Ag., selaku Wakil Rektor III UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto
5. Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto.
6. Dr. Ahmad Dahlan, M.S.I., selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Keuangan Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto
7. Dr. H. Sochimin, Lc., M.Si. selaku Koordinator Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto.

8. Dr. M. Sulasih, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing, terimakasih yang sebesar-besarnya atas kesabarannya dalam memberikan bimbingan, masukan, arahan dan memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Segenap Dosen, karyawan serta staff UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto yang telah memberikan Ilmu Pengetahuan dan Pendidikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada kedua orang tua saya, terimakasih Bapak Tumiran (alm) dan Ibu Supriyani yang selalu mendoakan, memberikan kasih sayang, dukungan dan motivasi serta semua perhatian yang telah diberikan sampai saat ini. Sehingga penulis mampu menyelesaikan masa studinya dan memperoleh gelar sarjana.
11. Kepada kaka penulis Sulistio Aji Saputra dan Nita Anggraeni, terimakasih untuk support, semangatnya dan doanya sehingga penulis mampu menyelesaikan studi sampai sarjana.
12. Seluruh keluarga besar penulis yang sudah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis, terima kasih atas segala doa dan dukungan baik secara moril maupun materil.
13. Teman-teman seperjuangan kelas Ekonomi Syariah D angkatan 2020, terimakasih atas kenangan yang tak ternilai.
14. Komunitas CEO terimakasih telah memberikan kesempatan dan pengalaman yang sangat berharga.
15. Teman seperjuangan Kayyis Silvia, Lili Rahmawati dan Vina Oktavia terimakasih telah menjadi tempat keluh kesah, tempat cerita dan membantu selama perjalanan menyelesaikan skripsi.
16. Teman KKN, PPL terimakasih telah memberikan kenangan dan cerita masa perkuliahan.
17. Sahabat Evi Nur Farianti terimakasih telah menemani dan membersamai penulis dari awal sampai dititik ini, semoga apa yang diimpikan tercapai.
18. Untuk sahabat penulis Jatiya Ajeng, Hanin Aisya, Mutami Matul terimakasih atas support yang diberikan.
19. Pihak pengelola wisata Banjarandap, responden penelitian, penulis ucapkan terimakasih banyak.

20. Kepada teman-teman dan semua orang yang menyayangi penulis, memberikan doa, motivasi, serta dukungan kepada penulis terimakasih.
21. Teruntuk saya sendiri, Meliyana Nur Saputri. Terimakasih sudah kuat dan bertahan sampai saat ini.

Semoga Allah SWT memberikan karunia dan nikmat-Nya kepada kita semua. Penulis menyadari bahwa penelitian tidak sempurna dan masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf dan mengharapkan kritik serta saran yang membangun dari semua pihak sehingga skripsi ini dapat lebih baik. Semoga dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca. pada umumnya.

Wassalamu'alaikum.Wr.Wb.

Purwokerto, 21 Oktober 2024

Penulis,

Meliyana Nur Saputri

NIM.2017201168

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN ..... **i**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **ii**
NOTA DINAS PEMBIMBING ..... **iii**
ABSTRAK ..... **iv**
ABSTRACT ..... **v**
PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-INDONESIA ..... **vi**
MOTTO ..... **x**
PERSEMBAHAN ..... **….xi**
KATA PENGANTAR ..... **xiii**
DAFTAR ISI ..... **xvi**
DAFTAR TABEL ..... **xviii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xix**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xx**
BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 10
C. Tujuan dan Manfaan Penelitian 11
BAB II LANDASAN TEORI **13**
A. Kajian Teori 13
B. Landasan Teologis 19
C. Kajian Pustaka 24
D. Kerangka Berfikir 28
E. Hipotesis 29
BAB III METODE PENELITIAN **32**
A. Jenis Penelitian 32
B. Tempat dan Waktu Penelitian 32
C. Populasi dan Sampel Penelitian 32
D. Variabel dan Indikator Penelitian 34
E. Pengumpulan Data Penelitian 36
F. Sumber Data 37
G. Teknik Analisis Data 37

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 44
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian 44
B. Karakteristik Responden..... 48
C. Uji Instrumen Penelitian..... 51
D. Pembahasan Hasil Penelitian 61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 74
A. Kesimpulan..... 74
B. Saran 75
DAFTAR PUSTAKA 77
LAMPIRAN-LAMPIRAN 83
DAFTAR RIWAYAT HIDUP 116

UIN PROF. KH. SAIFUDDIN ZUHRI

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pengunjung Tahun 2022-2023.....4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....25
Tabel 3. 1 Variabel dan Indikator Penelitian.....34
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....48
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....49
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Banyak Kunjungan.....49
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Tempat Tinggal.....50
Tabel 4.5 Uji Validitas.....52
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas.....53
Tabel 4.7 Uji Normalitas.....54
Tabel 4.8 Uji Multikolinearitas.....55
Tabel 4.9 Uji Heteroskedastisitas.....56
Tabel 4.10 Uji Regresi Linier Berganda.....58
Tabel 4.11 Uji T.....60
Tabel 4.12 Uji F.....62
Tabel 4.13 Uji Koefisien Determinasi.....63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir 29
Gambar 4.1 Wisata Banjarandap.....45
Gambar 4.2 Logo Pokdarwis Banjarandap.....45
Gambar 4.3 Struktur Kepengurusan Pokdarwis.....47
Gambar 4.4 Pemandangan Sungai Dan Bendungan 65
Gambar 4.5 Wisata Banjarandap Saat Malam Hari.....65
Gambar 4.6 Penambang Pasir 66
Gambar 4.7 Pelayanan Saat Di Loket.....68
Gambar 4.8 Fasilitas Gazebo 70
Gambar 4.9 Mainan Anak Mewarnai 71
Gambar 4.10 Pengunjung Wisata Banjarandap 73
Gambar 4.11 Pengunjung Wisata Banjarandap 73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian 83
Lampiran 2: Tabulasi Data 88
Lampiran 3: Rekapan Hasil Pertanyaan Terbuka Daya Tarik Destinasi 100
Lampiran 4: Rekapan Hasil Pertanyaan Terbuka Service Quality 100
Lampiran 5: Rekapan Hasil Pertanyaan Terbuka Fasilitas 101
Lampiran 6: Rekapan Hasil Pertanyaan Terbuka Kepuasan Wisatawan ...102
Lampiran 3: Hasil Uji Validitas.....103
Lampiran 4: Uji Realibilitas 107
Lampiran 5: Uji Asumsi Klasik 108
Lampiran 6: Uji Hipotesis 110
Lampiran 7: Bukti Penyebaran Kuesioner 111
Lampiran 8: Dokumentasi Wawancara.....112
Lampiran 9: Dokumentasi Wisata 113
Lampiran 10: Surat Izin Riset 115

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara yang kaya akan sumber daya alam yang terdiri dari lautan, matahari, pantai dan daratan yang jika dikelola dengan baik dapat memberikan keuntungan besar bagi negara. Salah satu pendayagunaannya adalah dengan menciptakan dan memanfaatkan sumber daya alam daerah tersebut menjadi tempat pariwisata (Setiawan, 2015). Pariwisata adalah keseluruhan dari bagian yang terdiri dari wisatawan, daerah tujuan, sumber daya manusia, sumber daya alam, industri, dan lain-lain yang berkaitan dengan aktivitas pariwisata. Pariwisata adalah salah satu sektor yang mempunyai banyak manfat ganda bagi semua sektor pembangunan (Roza et al., 2022).

Pariwisata umumnya berkembang menjadi suatu industri. Seperti yang diketahui, salah satu sektor yang menghasilkan devisa negara yang paling besar adalah pariwisata. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan meningkatkan devisa negara adalah tujuan dari pertumbuhan industri pariwisata (Sochimin, 2019). Selain itu pariwisata memiliki tujuan untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, mengatasi kemiskinan, mengatasi pengangguran, melestarikan sumber daya alam dan lingkungan, memajukan kebudayaan, meningkatkan citra bangsa, memupuk rasa cinta tanah air, memperkuat jati diri dan kesatuan bangsa, dan mempererat persahabatan antar bangsa. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa pariwisata memiliki dampak yang luas pada kehidupan masyarakat dan akan berdampak positif pada peningkatan kualitas dan kehidupan manusia (Ashoer et al., 2021).

Indonesia kaya akan potensi wisata yang beraneka ragam, mulai dari pantai yang indah, pegunungan, serta peninggalan-peninggalan bersejarah banyak dijumpai di indosesia seperti candi, museum dan tempat bersejarah lainnya. Dan setiap daerah pastinya memiliki potensi wisata yang berbeda-

beda sesuai dengan karakteristik daerahnya (Putri, 2016). Potensi wisata merupakan segala sesuatu yang terdapat pada daerah tujuan wisata, dan merupakan daya tarik agar orang-orang dapat berkunjung ke tempat tersebut. Adanya potensi wisata disetiap daerah dapat digunakan untuk mengembangkan industri pariwisata (Darmawan & Setiawan 2023). Salah satu daerah yang mempunyai potensi wisata adalah Kabupaten Purbalingga.

Kabupaten Purbalingga merupakan kabupaten yang berada di Provinsi Jawa Tengah yang mempunyai luas 677,50 km^2 (BPS, 2021). Kabupaten Purbalingga merupakan daerah yang berkembang pesat dalam hal potensi wisatanya. Potensi wisata di Purbalingga beragam mulai dari wisata buatan sampai wisata alam seperti Owabong, Lembah Asri, MTL Jenderal Sudirman, Ben Dina Hills, Rainbow Garden Kutabawa, Kolam Renang Tirto Asri Walik, Sefa Garden, Sanggaluri Park, Goa Lawa, Green Sabin, Kolan Renang Ciblon Bobotsari, Botania Garden, Masjid Cheng Ho, Purbasari Pancuran Mas, Bendungan Slinga, Curug Sumba, Curug Panyatan, Curug Karang, Curug Duwur, Susur Sungai Klawing dan lain sebagainya.

Berdasarkan banyaknya wisata di Purbalingga Wisata Susur Sungai Klawing merupakan wisata yang sejenis dengan wisata yang akan peneliti lakukan penelitian. Wisata susur sungai klawing ini yang berada di desa Kedungbenda, kecamatan Kemangkon, Kabupaten Purbalingga. Susur Sungai Klawing merupakan tempat peristirahatan di bawah rindangnya pohon bambu dan tepat berada di tepian Sungai Klawing. Selain itu, terdapat kuliner yang dijual di tepi Sungai Klawing, hidangan yang disajikan juga khas dari desa Kedungbenda, seperti cimplung, kupat landan dan lainnya. Selain itu, bisa menikmati indahnya panorama sambil menaiki perahu.

Salah satu wisata di Kabupaten Purbalingga adalah Bendungan Slinga. Bendungan Slinga mempunyai destinasi wisata yaitu wisata Banjarandap. Wisata Banjarandap inilah yang menjadi pilihan peneliti. Banjarandap berada tepat di sisi barat Bendungan Slinga. Banjarandap salah satu destinasi wisata yang berada di Desa Banjaran, Kecamatan Bojongsari,

Kabupaten Purbalingga. Banjarandap sendiri merupakan bagian daratan yang terendah di Desa Banjaran. Wisata Banjarandap adalah Wisata di Purbalingga tepatnya di Desa Banjaran yang menyuguhkan pesona alam dan keindahan sungai Klawing yang berada di Bendungan Slinga yang menjadi akses jalan dari Desa Banjaran menuju ke Desa Slinga. Selain menyuguhkan berbagai keindahan yang ada, disamping sebagai tempat wisata, wisata Banjarandap juga diharapkan dapat membantu mendongkrak perekonomian di Desa Banjaran. Wisata Banjarandap ini sendiri wisata yang dikelola langsung oleh Kelompok Sadar Wisata Desa Banjaran. Destinasi wisata alam Banjarandap selain menyajikan pemandangan alam bisa melihat aktivitas masyarakat salah satunya memancing ikan serta melihat kearifan lokal para penambang pasir. Wisata Banjarandap dengan keindahan langitnya saat sore hari merupakan incaran anak muda untuk nikmati destinasi wisata tersebut. Banjarandap merupakan pantainya Purbalingga karena salah satu wisata dengan suasana sejuk yang dilengkapi dengan gazebo di tepi sungai serta pemandangan hamparan sungai seolah-olah menjadikan Banjarandap berada di tepi pantai.

Wisata Banjarandap mulai beroperasi pada tahun 2020, namun pada saat itu terjadi adanya Covid-19 wisata tersebut ditutup karena adanya Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM). Wisata Banjarandap dibuka kembali pada tahun 2022. Wisata Banjarandap buka pada pukul 08.00 sampai 21.00 WIB. Melalui hasil wawancara kepada Mas Trio Irama selaku manager pokdarwis bahwa adanya wisata banjarandap dapat membuat perekonomian masyarakat setempat meningkat. Lapak sejumlah 26 menjadi salah satu bukti meningkatnya perekonomian masyarakat setempat. Mas Trio sendiri dibantu beberapa karyawannya terus berusaha untuk mengembangkan wisata Banjarandap untuk lebih baik kedepannya.

Alasan wisata Banjarandap menjadi destinasi pilihan peneliti karena tentunya setiap wisatawan mempunyai kepuasan setelah mengunjungi suatu objek wisata. Sama halnya dengan wisata Banjarandap yang mempunyai

daya tarik keindahan alam Sungai klawing dan bendungan serta suasana sejuk dilengkapi dengan gazebo menjadi incaran anak muda untuk berkumpul sambil menikmati kuliner yang tersedia, membuat wisatawan betah berlama-lama. Selain itu, harga tiket masuk wisata Banjarandap cukup terjangkau hanya Rp. 3000/orang dan harga parkir hanya Rp. 2000/motor dan Rp. 5000/mobil namun mampu membuat wisatawan yang berkunjung mempunyai kepuasan, dan yang pasti adanya kualitas pelayanan yang baik dan fasilitas sebagai penunjang kepuasan wisatawan.

Tabel 1.1

Data jumlah pengunjung tahun 2022-2023

Bulan	**Jumlah Pengunjung**	
	2022	**2023**
Januari	6.215	23.957
Februari	5.053	14.572
Maret	2.211	12.534
April	2.082	17.156
Mei	10.853	15.103
Juni	5.642	11.621
Juli	8.242	11.638
Agustus	6.057	6.578
September	7.543	8.834
Oktober	6.973	8.106
November	19.518	7.038
Desember	24.767	9.762
Total	**105.156**	**146.899**

Sumber : Manager pokdarwis wisata Banjarandap

Berdasarkan pada tabel 1.1 diatas bahwa dalam kurun waktu 2 tahun terakhir, trend pengunjung mengalami peningkatan. Apabila dilihat dari presentase bulan Januari sampai bulan Oktober tahun 2022-2023 mengalami peningkatan. Namun peningkatan yang signifikan terjadi pada

bulan Januari 2022-2023 sebesar 22,96%. Hal ini dikarenakan adanya peningkatan dalam wisata banjarandap, dan adanya pendopo rumah makan yang dinamakan klawing sonten yang menjadi penunjang wisata banjarandap mengalami peningkatan. Namun karena situasi berbeda, terjadi penurunan di wisata banjarandap sehingga di bulan November dan Desember 2022-2023 mengalami penurunan. Penurunan bulan November sekitar 6,04% dan Desember mengalami penurunan sekitar 8,76%. Dari adanya kenaikan dari tahun 2022 ke 2023 yang berarti adanya kepuasaan pengunjung terhadap wisata Banjarandap.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti penurunan terjadi karena perpindahan pendopo rumah makan klawing sonten yang semula berada disepadan sungai dipindahkan ke lahan milik BBWSO (Balai Besar Wilayah Serayu Opak), tak jauh dari lokasi sebelumnya. Dikarenakan di sepadan sungai tersebut tidak diperbolehkan adanya bangunan, dikhawatirkan terjadi kerusakan dan untuk mengantisipasi adanya bencana. Adanya kenaikan pengunjung pastinya ada usaha dari pengelola agar wisata tersebut semakin baik kedepannya. Wisata banjarandap kini menyediakan berbagai mainan anak seperti mainan tradisional egrang, itulah yang merupakan salah satu strategi dari pengelola untuk bisa menarik wisatawan.

Kepuasan wisatawan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Apabila hasil produk lebih rendah dari harapan maka wisatawan merasa tidak puas, apabila hasil produk sesuai harapan maka wisatawan merasakan puas, dan apabila hasil produk melebihi harapan maka wisatawan akan merasa sangat puas (Fanggidae et al., 2020). Menurut teori Sulistiyani (2010) menjelaskan bahwa ada tujuh dimensi yang menentukan kepuasan wisatawan saat mengunjungi tempat wisata : Atraksi, daya tarik, obyek, Informasi, Fasilitas umum, Sumber Daya Manusia (SDM), Pelayanan, Kebersihan dan Aksesibilitas). Sementara itu, kompenen lain yang mempengaruhi kepuasan wisatawan

yaitu: daya tarik wisata, fasilitas, kegiatan wisata, dan kualitas pelayanan (Putri Aulia et al., 2022).

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan ke pengunjung yang ditemui, banyak dari mereka yang mengunjungi wisata banjarandap lebih dari dua kali, yang berarti pengunjung tersebut memiliki kepuasan terhadap wisata Banjarandap. Dari observasi tersebut kebanyakan dari mereka puas karena bisa menikmati semilir angin di tepi sungai dengan suasana yang sejuk saat sore hari yang dilengkapi adanya gazebo sehingga membuat nyaman dan betah berlama-lama sembari menikmati kuliner yang tersedia di Wisata Banjarandap.

Hubungan antara daya tarik, *sevice quality* dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung. Salah satu faktor yang mempengaruhi minat wisatawan adalah daya tarik wisata. Semakin baik daya tarik yang dibangun akan menciptakan kepuasan wisatawan dengan mempertahankan ciri khas yang ada dan terus mengembangkan dan memperbaiki, serta daya tarik dalam memberikan fasilitas yang memadai. Fasilitas wisata adalah menyediakan sarana dan prasarana fisik, karena fasilitas sangat penting untuk meningkatkan kepuasan wisatawan (Marpaung, 2019). Kualitas pelayanan juga menjadi faktor penentu kepuasan wisatawan. Jika kualitas layanan yang diterima konsumen melebihi harapannya, maka yang didapat konsumen akan puas. Sebaliknya, jika kualitas layanan yang diberikan tidak memenuhi harapan konsumen, maka yang didapat konsumen akan kecewa (Intan, 2021).

Daya tarik menjadi faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pengunjung. Daya tarik yang diinginkan pengunjung harus menarik buat dilihat serta dinikmati wisatawan untuk melakukan kunjungan Kembali. Daya tarik wisata adalah sesuatu yang menarik yang dapat dilihat dan dinikmati serta bernilai jual di pasar pariwisata (Saputro et al., 2020). Daya tarik merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar yang bersangkutan. Daya tarik suatu objek wisata

menjadi motivasi utama pengunjung untuk mengunjungi suatu destinasi wisata (Poli et al., 2023). Destinasi wisata dikelompokan menjadi empat daya tarik, yaitu: 1. Daya tarik wisata alam *(natural attraction)* ini termasuk pemandangan alam daratan, pemandangan alam lautan, pantai, iklim atau cuaca. 2. Daya tarik wisata serupa arsitektur bangunan (building attraction) ini termasuk arsitektur bersejarah, bangunan dan arsitektur modern serta arkeologi. 3. Daya tarik wisata yang dikelola khusus *(managed visitor attractions)* yang meliputi tempat peninggalan seperti lokasi industri bersejarah di inggris, theme park di amerika, darling harbour di australia. 4. Daya tarik budaya *(cultural attraction)* yang meliputi teater, musium, tempat bersejarah, adat istiadat, tempat keagamaan, acara khusus seperti festival dan drama bersejarah *(pageants)* dan heritage seperti warisan peninggalan budaya (Saputro et al., 2020). Indikator daya tarik wisata menurut Zen et al., (2017) ada lima indikator penting dalam objek wisata yaitu: *Attraction* (daya tarik), *Ethnicity* (kebudayaan), *Accessibility* (aksesibilitas), *Facilities* (fasilitas), *Hospitality* (keramahtamahan).

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan Wisata Banjarandap memiliki daya tarik tersendiri bagi pengunjungnya. Potensi alam Desa Banjaran yang berhasil mengantarkan sebagai Desa Wisata yaitu pesona bendungan Slinga yang letaknya di sungai Klawing. Hal itu lah yang menjadi daya tarik utama yang dimiliki wisata Banjarandap. Keindahan alam sungai klawing dan bendungan slinga di wisata Banjarandap menjadi alasan wisatawan berkunjung ke wisata Banjarandap, di tepi sungai wisatawan disediakan gazebo untuk melihat dan menikmati suasana sungai dan bendungan yang tenang dan indah. Selain itu dapat juga melihat aktivitas masyarakat salah satunya memancing ikan serta melihat penambang pasir. Suasana yang sejuk menjadikan pengunjung betah berlama-lama di wisata Banjarandap. Akses jalan menuju wisata Banjarandap cukup bagus dan pastinya menjadi kemudahan wisatawan dalam mengunjunginya. Wisata Banjarandap juga menyediakan tempat

karaoke, mainan anak seperti mewarnai gambar, egrang yang tentunya menjadi salah satu daya tarik bagi pengunjung. Serta keramahan petugas yang membuat wisatawan menjadi senang karena dapat disambut dengan baik. Dalam satu bulan sekali wisata Banjarandap juga mengadakan tarian tradisional kuda lumping. Serta setiap tahun pengelola wisata Banjarandap juga melakukan tebar benih yang bekerja sama dengan forum peduli sungai, selain tebar benih juga ada agenda bersih-bersih disepanjang sungai klawing, disebabkan karena sungai klawing merupakan salah satu daya tarik yang dimiliki wisata Banjarandap.

Menurut Wati et al., (2020) Kualitas layanan adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dan akurasi pengiriman dalam menyeimbangkan harapan konsumen. Kualitas pelayanan yang baik apabila pelayanan yang diterima melebihi harapan pelanggan. Namun jika kualitas pelayanan yang diterima lebih buruk dari harapan maka kualitas pelayanan dipersepsikan rendah. Faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan, menurut Tjiptono (2016) terdiri dari*)*, keandalan *(reliability)*, daya tanggap *(responsiveness)*, jaminan *(assurance)*, dan empati *(empathy)*, bukti fisik *(tangibles).*

Berdasarkan observasi dalam melakukan aktivitasnya wisata Banjarandap juga memperhatikan kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan yang baik akan membuat wisatawan yang berkunjung menjadi nyaman, namun sebaliknya jika pelayanan yang diberikan oleh wisata tersebut kurang baik wisatawan pun enggan untuk berkunjung kembali ke wisata tersebut. Tanpa adanya kualitas pelayanan yang bagus dari suatu usaha, maka usaha tersebut tidak akan berkembang karena dari pihak pengelola itu sendiri tidak bisa mengambil hati pengunjung. Kualitas dapat diartikan sebagai penilaian subjektif dari pengunjung. Dalam wisata Banjarandap kualitas pelayanan dapat dilihat dari pelayanan petugas atau pengelola yang ada di wisata tersebut. Dapat dilihat dari penampilan petugas yang rapi, pelayanan pedagang makanan di warung yang selalu siap mengantarkan pesanan pengunjung, dan keramahtamahan serta

kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung yang datang. Selain itu, adanya petugas yang selalu mengawasi serta menjaga di wisata banjarandap untuk keamanan agar pengunjung nyaman saat berkunjung ke wisata Banjarandap. Serta ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan yang datang. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas pelayanan dapat dilihat dari persepsi pengunjung bukan dari persepsi atau sudut pandang pengelola. Adanya kualitas pelayanan yang bagus maka akan dapat meningkatkan kepuasan bagi pengunjung.

Fasilitas menurut Utari & Firmansyah (2021) adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Indikator fasilitas yaitu pertimbangan atau perencaan spasial, perencanaan ruangan, perlengkapan atau perabotan, tata cahaya dan warna, pesan-pesan yan disampaikan secara grafis. Menurut Fanggidae et al., (2020) Fasilitas sangat penting untuk memfasilitasi kegiatan dan aktivitas wisatawan di lokasi wisata, karena ketiadaannya dapat menghalangi mereka dalam menikmati atraksinya. Namun, fasilitas bukanlah faktor utama yang dapat meningkatkan kedatangan wisatawan ke lokasi wisata

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan fasilitas di wisata Banjarandap cukup lengkap. Fasilitas yang dimikili Banjarandap seperti toilet, tempat sampah di setiap sudut, adanya tempat ibadah seperti mushola, tempat parkir yang cukup luas, akses jalan yang cukup bagus, tempat bermain anak, tempat karaoke, gazebo tempat untuk istirahat dan bersantai, tempat kuliner atau tempat makan serta adanya penerangan yang cukup terang. Selain fasilitas tersebut pastinya wisata banjarandap selalu menjaga kebersihan dan kenyaman wisata agar wisatawan betah selama berada di Wisata Banjarandap.

Penelitian ini diperkuat dengan adanya penelitian terdahulu. Penelitian tentang daya tarik pernah dilakukan oleh beberapa peneliti. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Apriliyanti et al., (2020) menunjukan bahwa daya tarik berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan. Namun menurut penelitain Marnesia & Rosha (2023) bahwa

daya tarik wisata tidak berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Penelitian tentang *service quality* pernah dilakukan oleh Nawawi et al., (2023) menunjukan bahwa *service quality* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Namun pada penelitian yang dilakukan oleh Afifah Berliana (2022) bahwa *service quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Dan penelitian tentang fasilitas pernah dilakukan oleh William (2020) menunjukan bahwa variabel fasilitas ini memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun pada penelitian yang dilakukan oleh Rutjuhan & Ismunandar (2020) bahwa tidak ada pengaruh antara fasilitas terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang bagaimana pengaruh variabel terhadap kepuasan wisatawan yang akan berfokus pada daya tarik destinasi, kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan kepada wisatawan di Wisata Banjarandap, yang nantinya apakah wisatawan akan mempunyai kepuasan setelah berkunjung di wisata tersebut. Maka dari itu, peneliti melakukan penelitian dengan judul "**Pengaruh Daya Tarik Destinasi, S*ervice Quality* dan Fasilitas terhadap Kepuasan Wisatawan Banjarandap Purbalingga."**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang uraian diatas, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara daya tarik destinasi terhadap kepuasaan wisatawan Banjarandap Purbalinga?
2. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara *service quality* terhadap kepuasan wisatawan Banjarandap Purbalingga.
3. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara fasilitas terhadap kepuasan wisatawan Banjarandap Purbalingga.

4. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara daya tarik destinasi, *service quality* dan fasilitas terhdap kepuasan wisatawan Banjarandap Purbalingga.

C. Tujuan dan Manfaan Penelitian

1. Tujuan penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

a. Untuk mengetahui apakah daya tarik destinasi berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan wisatawan Banjarandap Purbalingga.
b. Untuk mengetahui apakah *service quality* berpengauh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan wisatawan Banjarandap Purbalingga.
c. Untuk mengetahui apakah fasilitas berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasaan wisatawan Banjarandap Purbalingga.
d. Untuk mengetahui apakah daya tarik destinasi, *service quality* dan fasilitas secara signifikan dan positif berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan Banjarandap Purbalingga.

2. Manfaat Penetilian

Berdasarkan tujuan yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mampu mempunyai manfaat. Adapun manfaatnya sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

   Hasil dari penelitian dapat dijadikan bahan kajian yang lebih lanjut dalan penelitian tentang daya tarik destinasi, *service quality* dan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan di Wisata Banjarandap Purbalingga.

2. Manfaat Praktis

   a. Bagi penulis, penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman tentang sektor wisata, serta faktor yang mempengaruhi kepuasan dari wisatawan.

   b. Bagi pengelola wisata, penelitian ini dapat dijadikan informasi bagi pihak pengelola wisata Banjarandap sebagai bahan pertimbangan dan masukan untuk meningkatkan kualitas dari wisata Banjarandap.n

   c. Bagi akademis, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian lain terkait dengan judul Pengaruh Daya Tarik Destinasi, *Service Quality* dan Fasilitas terhadap Kepuasan Wisatawan di Wisata Banjarandap Purbalingga.

BAB II
LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

Theory of Planned Behavior (TPB) adalah peningkatan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA). *Theory of Reasoned Action* (TRA) menemukan bukti bahwa niat untuk melakukan perbuatan tertentu disebabkan oleh 2 faktor, yaitu norma subjektif dan sikap terhadap perilaku. Ajzen menambahkan satu faktor yaitu kontrol perilaku persepsian. Penambahan faktor tersebut mengubah *Theory of Reasoned Action* (TRA) menjadi *Theory of Planned Behavior* (TPB). Teori perilaku direncanakan dapat digunakan untuk memprediksi apakah seseorang akan melakukan atau tidak suatu perilaku tertentu. Teori ini menggunakan tiga konstruk sebagai anteseden dari intensi sikap kita terhadap perilaku tersebut, norma subjektif, dan perasaan kita tentang kemampuan untuk mengontrol segala sesuatu yang mempengaruhi keputusan kita untuk melakukan perilaku tersebut (Mahyarni, 2013).

1. Kepuasan Wisatawan

a. Pengertian Kepuasan Wisatawan

Kepuasan merupakan respon terhadap ketidaksesuaian antara tingkat yang dimiliki dengan kinerja aktual yang dirasakan setelah memanfaatkan pelayanan. Sisi positif dari harapan (expectation) menunjukan rasa percaya itu sendiri terhadap pelayanan yang diberikan oleh organisasi (Dwi et al., 2021). Kepuasan konsumen adalah keadaan yang diperlihatkan oleh konsumen ketika mereka telah menggunakan jasa kemudian menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya telah sesuai dengan yang diharapkan serta telah terpenuhi secara baik (Sumual et al., 2021).

Kepuasan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja. Apabila harapan tinggi sementara kinerja biasa saja maka kepuasan tidak tercapai, sebaliknya bilamkinerja melebihi harapan maka kepuasan meningkat. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan,

maka pelanggan akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Menurut Utama (2017) Kepuasan pelanggan menjadi salah satu kunci keberhasilan suatu usaha, karena dengan membuat konsumen, organisasi dapat meningkatkan tingkat keuntungan dan mendapatkan pangsa pasar yang luas.

b. Pengukuran Kepuasan Pengunjung

Menurut Tjiptono (2016) ada empat cara untuk mengukur kepuasan komsumen :

1. Sistem keluhan dan saran

   Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan memberikan kesempatan yang mudah bagi pelanggannya untuk memberikan kritik, saran, pendapat, dan keluhan. Perusahaan dapat menggunakan informasi ini untuk menghasilkan ide-ide cemerlang dan memungkinkan mereka untuk mengatasi masalah dengan cepat.

2. *Ghost shopping*

   Salah satu cara untuk mendapatkan gambaran tentang kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan orang untuk berperan sebagai pembeli potensial. Mereka kemudian melaporkan hasilnya tentang kekurangan dan kelebihan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dengan membeli barang tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan

3. *Lost customer analysis*

   Perusahaan semestinya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi. Yang penting dilakukan yaitu *exit interview*, pemantauan *customer loss rate*, peningkatan

customer loss rate dengan menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

4. Survei kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan penelitian survei, baik melalui pos, telepon, *e-mail*, *websites* maupun wawancara langsung. Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

c. Indikator Kepuasan Wisatawan

Adapun indikator kepuasan pelanggan menurut Kharisma et al., (2023) , yaitu:

1) Kesesuaian Harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja jasa yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen.

2) Minat Bekunjung Kembali

Merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pemakaian ulang terhadap jasa terkait.

3) Kesediaan Merekomendasikan

Merupakan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan jasa yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga.

2. Daya Tarik Destinasi

a. Pengertian Daya Tarik Destinasi

Daya tarik wisata menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 adalah sebuah objek yang memiliki nilai, keunikan, dan keindahan yang berasal dari berbagai sumber alam, budaya, atau buatan manusia dan berfungsi sebagai objek wisata. daya tarik wisata adalah segala sesuatu di suatu tempat yang memiliki keunikan, keindahan, kemudahan dan nilai yang berwujud keanekaragaman kekayaan alam maupun buatan manusia yang menarik dan mempunyai nilai untuk dikunjungi dan dilihat oleh wisatawan (Nur et al., 2022)

Daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang menjadi daya tarik bagi wisatawan untuk mengunjungi suatu daerah tertentu. Daya tarik wisata dapat dikatakan segala sesuatu disuatu tempat yang memiliki keunikan, keindahan, kemudahan dan nilai yang berwujud keanekagaraman kekayaan alam maupun buatan manuasia yang menarik dan mempunyai nilai untuk dikunjungi dan dilihat oleh wisatawan (Utama, 2017)

b. Indikator Daya Tarik Destinasi

Menurut Zen et al., (2017) ada lima indikator dalam daya tarik wisata yaitu :

1) *Attraction,* salah satu daya tarik wisatawan untuk berkunjung ke lokasi, seperti keindahan alam dan iklimnya, dapat menarik wisatawan ke lokasi tersebut.
2) *Ethnicity,* sifat kesukuan, budaya, dan sejarah.
3) *Accessibility,* kemudahan dalam bepergian ketempat tertentu.
4) *Facilities*, fasilitas yang dibutuhkan harus sesuai dengan kualitas dan harga penginapan, makanan, dan minuman harus sesuai dengan budget pengunjung.
5) *Hospitality,* keamanan sangat penting saat tiba di tempat baru, terutama bagi wisatawan asing yang ingin mengenal tempat wisata. Orang akan menjauh dari sumber makanan, air, atau tempat berteduh jika ada masalah keamanan. Oleh karena itu, kebutuhan dasar untuk keamanan dan perlindungan harus dipenuhi agar pengunjung merasa aman dan nyaman selama bepergian, dan pengunjungi pariwisata harus dilayani dengan baik.

3. *Service Quality*

a. Pengertian *Service Quality*

Kualitas layanan merupakan hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan yang memberikan jasa. Pelayanan dapat diartikan juga sebagai semua bentuk penyelenggaraan pelayanan secara maksimal yang diberikan oleh perusahaan dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan konsumen demi memenuhi harapan kepuasan pelanggan (Alfajar et al., 2021).

Kualitas layanan menurut Tjiptono (2016) adalah kualitas pelayanan adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta ketepatan penyampaiannya. Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Kotler & Susanto (2001) kualitas layanan merupakan penilaian subjektif pelanggan terhadap seberapa baik suatu layanan memenuhi harapan mereka. Pelanggan akan membandingkan layanan yang mereka alami dengan layanan yang mereka harapkan, jika kualitas layanan yang mereka terima melebihi harapan, mereka mendapatkan kepuasan.

b. Indikator *Service Quality*

Menurut Tjiptono (2016) mengemukakan lima aspek yang berpengaruh dalam kualitas pelayanan, antara lain:

1) *Reliability* (keandalan) yaitu berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menanggapi keluhan pelanggan secara akurat
2) *Responsiveness* (daya tanggap) berkenaan dengan kesediaan untuk membantu pelanggan dan menginformasikan kapan layanan akan diberikan dan kemudian memberikan layanan dengan cepat.
3) *Assurance* (jaminan) yaitu kemampuan karyawan untuk menumbuhkan kepercayaan terhadap perusahaan dan menciptakan rasa aman bagi pelanggan.

4) *Empathy* (empati) yaitu untuk memahami terkait masalah yang dihadapi pelanggan serta memberikan perhatian kepada pelanggan
5) *Tangible* (berwujud) yakni yang berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, material yang digunakan dan penampilan fisik yang mendukung pelayanan.

4. Fasilitas

a. Pengertian Fasilitas

Fasilitas adalah bagian penting dari pertumbuhan pariwisata. Tidak jarang wisatawan berkunjung ke suatu tempat atau daerah atau negara karena tertarik oleh kemudahan yang bisa diperoleh melalui fasilitas. Fasilitas wisata adalah semua fasilitas yang fungsinya memenuhi kebutuhan wisatawan yang tinggal untuk sementara waktu didaerah tujuan wisata, memberi mereka kesempatan untuk bersantai dan berpartisipasi dalam kegiatan yang tersedia di daerah tersebut.

Fasilitas merupakan hal penting yang perlu diperhatikan untuk mengembangkan pariwisata. Ketertarikan wisatawan terhadap objek atatu destinasi wisata tidak lain karna merasa tertarik dengan kemudahan yang didapat melalui fasilitas. Fasilitas primer sering disebut sebagai fasilitas pokok dari sebuah objek wisata, sehingga fungsi utamanya adalah sebagai penarik perhatian bagi pengunjung yang datang. Sementara itu, fasilitas penunjang yaitu beberapa fasilitas selain fasilitas primer yang juga digunakan sebagai pemenuh kebutuhan wisatawan (Dwi et al., 2021)

b. Indikator Fasilitas

Menurut Munawir (2018) indikator fasilitas wisata yaitu:

1) Pertimbangan atau perencanaan spasial

Aspek spasial seperti simetri, proporsi, tekstur, warna, dan lain-lain dipertimbangkan, digabungkan dan dikembangkan untuk menarik perhatian dan perasaan penonton.

2) Perencanaan ruangan

Bagian ini mencakup desain interior dan arsitektur, termasuk tata letak peralatan dalam ruangan serta desain aliran sirkulasi dan lain-lain.

3) Perlengkapan atau perabotan

Perlengkapan atau perabotan berfungsi sebagai sarana yang mmberikan kenyamanan, sebagai pajangan atau sebagai infrastruktur pendukung bagi penggunaan barang para pelanggan.

4) Tata cahaya dan warna

Tata cahaya yang di maksud adalah warna untuk pewarnaan ruangan dan pengaturan pencahayaan yang sesuai dengan aktivitas yang dilakukan di dalam ruangan dan suasana yang diinginkan. Warna dapat di manfaatkan untuk meningkatkan efisiensi, menimbulkan kesan rileks, serta mengurangi tingkat kecelakaan. Warna yang di gunakan untuk interior fasilitas jas perlu di kaitkan dengan efek emosional dari warna yang di pilih.

5) Pesan-pesan yan disampaikan secara grafis

Aspek penting dan saling terkait dalam unsur ini adalah pesan visual, penempatan, pemelihan bentuk fisik, pemilihan warna, pencahayaan, dan bentuk, perwajahan lambang atau tanda yang digunakan untuk tujuan tertentu.

B. Landasan Teologis

1) Daya Tarik Destinasi Dalam Perspektif Islam

Dalam perspektif Islam, daya tarik wisata mencakup aspek spiritual dan moral sehingga memberikan makna yang mendalam pada setiap pengalaman. Pariwisata dalam Islam bukan sekedar perjalanan fisik, namun juga kesempatan memperdalam spiritualitas dan ketaqwaan. Ziarah ke tempat-tempat suci seperti Mekah dan Madinah merupakan daya tarik wisata utama dimana masyarakat dapat merasakan lebih kuat kehadiran Tuhan. Keindahan alam yang dijelajahi dan kebudayaan yang dinikmati

menjadi manifestasi kebesaran Allah, memperkaya pemahaman akan penciptaan-Nya. Sesuai dalam Al-Qur'an pada Surah Al-Baqarah [2] ayat 164:

اِنَّ فِيْ خَلْقِ السَّمٰوٰتِ وَالْاَرْضِ وَاخْتِلَافِ الَّيْلِ وَالنَّهَارِ وَالْفُلْكِ الَّتِيْ تَجْرِيْ فِى الْبَحْرِ بِمَا يَنْفَعُ النَّاسَ وَمَآ اَنْزَلَ اللّٰهُ مِنَ السَّمَاۤءِ مِنْ مَّاۤءٍ فَاَحْيَا بِهِ الْاَرْضَ بَعْدَ مَوْتِهَا وَبَثَّ فِيْهَا مِنْ كُلِّ دَاۤبَّةٍۖ وَّتَصْرِيْفِ الرِّيٰحِ وَالسَّحَابِ الْمُسَخَّرِ بَيْنَ السَّمَاۤءِ وَالْاَرْضِ لَاٰيٰتٍ لِّقَوْمٍ يَّعْقِلُوْنَ

Artinya : *Sesungguhnya pada penciptaan langit dan bumi, pergantian malam dan siang bahtera yang berlayar di laut dengan (muatan) yang bermanfaat bagi manusia, apa yang Allah turunkan dari langit berupa air, lalu dengannya Dia menghidupkan bumi setelah mati (kering), dan Dia menebarkan di dalamnya semua jenis hewan, dan pengisaran angin dan awan yang dikendalikan antara langit dan bumi, (semua itu) sungguh merupakan tanda-tanda (kebesaran Allah) bagi kaum yang mengerti.*

Dalam ayat ini dijelaskan bahwa Islam mengajarkan manusia untuk melihat daya tarik alam semesta, seperti silih bergantinya malam dan siang, kehidupan laut, dan keberagaman makhluk hidup di bumi. Dengan demikian, manusia dapat melihat bukti kekuasaan dan kebijaksanaan Allah dalam menciptakan alam semesta ini. Dalam Islam, perjalanan wisata memberikan kesempatan kepada orang-orang untuk melihat keajaiban ciptaan-Nya secara langsung. Setiap pemandangan alam yang indah, mendorong kita untuk mengingat kebesaran Sang Pencipta, tentang keragaman kehidupan laut yang beragam sebagai tanda kebijaksanaan dan rahmat Allah. Dengan merenungkan tanda-tanda kebesaran-Nya dalam perjalanan mereka, diharapkan dapat memperkuat iman mereka, mendekatkan diri kepada Allah, dan menemukan keberkahan dalam setiap aspek kehidupan mereka (Fitria, 2024).

2) *Service Quality* Dalam Perspektif Islam

Dalam memberikan pelayanan seorang muslim harus berprinsip pada nilai- nilai syariah guna mewujudkan ketaqwaan dalam menjalan syariat islam. Dasar konsep dalam memberikan pelayanan baik kepada pelanggan dapat ditemui dalam Al-Qur'an surat Al-Imran ayat 159:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللهِ لِنْتَ لَهُمْۚ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيْظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوْا مِنْ حَوْلِكَۖ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِى الْاَمْرِۚ فَاِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللّٰهِۗ اِنَّ اللهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِيْنَ ﴿١٥٩﴾

Artinya : *"Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kami telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya".*

Dari ayat diatas telah disimpulkan bahwa setiap ummat muslim harus berperilaku lemah lembut agar orang merasa nyaman, sama dengan seorang pelanggan yang harus mendapatkan pelayanan maka dari itu pelayanan yang baik dapat memberikan efek bagi pembisnis yaitu kepuasan kepada pelanggan (Dahrani & Syafitri, 2022).

3) Fasilitas Dalam Perspektif Islam

Fasilitas menurut Pratistawiningrat et al., (2024) adalah kelengkapan tujuan wisata yang dibutuhkan dalam memenuhi kebutuhan berwisata. Fasilitas tersebut bertujuan untuk mendukung konsep atraksi yang ada. Sehingga setiap komponen dalam kegiatan wisata merupakan satu kesatuan sangat erat. Sarana pariwisata telah menjadi kelengkapan dari setiap wisata yang diperlukan untuk membantu wisatawan dalam perjalanan.

وَاَوْحٰى رَبُّكَ اِلَى النَّحْلِ اَنِ اتَّخِذِيْ مِنَ الْجِبَالِ بُيُوْتًا وَّمِنَ الشَّجَرِ وَمِمَّا يَعْرِشُوْنَۙ ﴿٦٨﴾
ثُمَّ كُلِيْ مِنْ كُلِّ الثَّمَرٰتِ فَاسْلُكِيْ سُبُلَ رَبِّكِ ذُلُلًاۗ يَخْرُجُ مِنْۢ بُطُوْنِهَا شَرَابٌ مُّخْتَلِفٌ اَلْوَانُهٗۖ فِيْهِ شِفَاۤءٌ
لِّلنَّاسِۗ اِنَّ فِيْ ذٰلِكَ لَاٰيَةً لِّقَوْمٍ يَّتَفَكَّرُوْنَ ﴿٦٩﴾

Artinya : *"Dan Tuhanmu mewahyukan kepada lebah: "Buatlah sarang-sarang di bukit-bukit, di pohon-pohon kayu, dan di tempat-tempat yang dibikin manusia" (68). Kemudian makanlah dari tiap-tiap (macam) buah-buahan dan tempuhlah jalan Tuhanmu yang telah dimudahkan (bagimu). dari perut lebah itu ke luar minuman (madu) yang bermacam- macam warnanya, di dalamnya terdapat obat yang menyembuhkan bagi manusia. Sesungguhnya pada yang demikian itu benar-benar terdapat tanda (kebesaran Tuhan)bagi orang-orang yang memikirkan" (69)*

Menurut Ghafur (2021) menyatakan bahwa kandungan tafsirnya memetakan konsep bangunan pembagian kerja dalam menyusun sarana prasarana agar tepat guna dan tepat sasaran sehingga dalam implementasinya sesuai dengan nilai pakainya. Hal ini menunjukkan betapa beragamnya sumber daya alam (seperti bunga) yang dapat digunakan untuk menghasilkan produk berkualitas seperti madu.

Dalam konteks wisata, ini bisa diartikan betapa pentingnya menjaga keragaman dan kualitas fasilitas yang ada agar wisatawan memiliki pengalaman yang memuaskan, serta inspirasi yang diberikan oleh Allah kepada lebah untuk membangun sarangnya dapat dilihat sebagai inspirasi untuk berpikir lebih inovasi tentang bagaimana menciptakan fasilitas wisata yang nyaman dan menarik. Pengelola destinasi wisata dapat terinspirasi untuk menyediakan layanan yang memenuhi kebutuhan pengunjung.

4) Kepuasan Wisatawan Dalam Perspektif Islam

Menurut Ramadhan et al., (2024) Kepuasan wisatawan dengan destinasi wisata berkaitan dengan pengalaman perjalanan. Kepuasan wisatawan erat kaitannya dengan kualitas produk atau jasa yang mereka terima. Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang dirasakannya dengan harapannya dikenal sebagai kepuasan wisatawan. Kepuasan diperoleh apabila kebutuhan dan keinginan pelanggan dipenuhi, sedangkan kebutuhan dan keinginan manusia tidak dapat diprediksi dan dapat berubah sepanjang waktu. Allah menegaskan kepada umat manusia sebagai berikut :

Q.S. Ad-Dhuha : 5

وَلَسَوْفَ يُعْطِيْكَ رَبُّكَ فَتَرْضٰىۗ ۝٥

Artinya : *"Dan kelak Tuhanmu pasti memberikan karunia-Nya kepadamu, lalu (hati) kamu menjadi puas"*

Menurut Faruq Alfurqan (2020) kandungan surat di atas adalah Allah akan memberikan apapun untuk Nabi Saw berupa karunia dan nikmat baik di dunia dan juga di akhirat, sehingga Nabi Saw menjadi puas akan hal tersebut. Ayat di atas menjelaskan bahwa karunia yang akan kita peroleh di masa mendatang akan lebih baik dari apa yang diperoleh saat ini.

Dalam perspektif Islam, yang menjadi tolok ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah adalah Tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima (Stai & Mashiro, 2022).

C. Kajian Pustaka

1. Penelitian Terdahulu

Kajian pustaka digunakan untuk menemukan teori yang releven dengan persoalan yang diteliti dan berfungsi sebagai dasar dari gagasan yang digunakan untuk menyusun penelitian. Berikut ini adalah penjelasan penelitian sebelumnya yang dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian ini :

Jurnal penelitian William & Purba (2020) yang berjudul "Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Mazda di Kota Batam" penelitian ini bertujuan guna memahami bagaiman kualitas layanan dan fasilitas mempengaruhi kepuasan pelanggan di bengkel Mazda di Batam. Hasilnya menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas ini mempunyai dampak positif dan signifikan pada kepuasan konsumen di Bengkel Mazda Batam. Ini menunjukan relevansinya kedua variabel terhadap kepuasan pelanggan. Yang membedakan pada objek yang diteliti yaitu Bengkel Mazda di Batam.

Jurnal penelitian Dayrobi & Raharjo (2020) yang berjudul "Pengaruh citra, daya tarik, kualitas pelayanan objek wisata terhadap keputusan berkunjung dan kepuasan wisatawan eling bening kabupaten semarang" menunjukan bahwa keputusan berkunjung mempengaruhi pada tingkat kepuasan wisatawan. Tingkat pengambilan keputusan pengunjung yang tinggi dipengaruhi oleh citra obyek wisata, daya tarik obyek wisata dan kualitas pelayanan obyek wisata. Relevansi dari penelitian yang dilakukan oleh Dayrobi dan Raharjo sama-sama meneliti mengenai kepuasan wisatawan. Yang membedakan pada variabel pengaruh citra dan variabel keputusan berkunjung serta objek yang diteliti adalah wisata Eling Bening Kabupaten Semarang.

Jurnal penelitian Apriliyanti et al., (2020) yang berjudul "Pengaruh daya tarik wisata, citra destinasi dan sarana wisata terhadap kepuasan wisatawan citra niaga sebagai pusat cerminan budaya khas kota samarinda". Di Citra Niaga Kota Samarinda kepuasan pelanggan secara

simultan dipengaruhi variabel daya tarik wisata dan citra destinasi, sementara variabel sarana wisata tidak pengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan. Relevansi dari penelitian ini sama-sama meneliti mengenai damapak daya tarik wisata terhadap kepuasan pelanggan. Yang membedakan pada citra destinasi dan lokasi yang diteliti yaitu citra niaga sebagai pusat cerminan budaya khas kota samarinda

Jurnal penelitian Wulandari et al., (2022) yang berjudul "Pengaruh fasilitas wisata, kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan wisatawan di Kabupaten Pesisir Selatan" menunjukkan bahwa kepuasan wisatawan di Kabupaten Pesisir Selatan secara positif dan signifikan dipengaruhi variabel fasilitas, kualitas pelayanan dan promosi. Relevansi dari penelitian ini sama-sama meneliti dampak kualitas pelayanan pada kepuasan wisatawan. Yang membedakan pada variabel promosi dan objek yang diteliti yaitu di Kabupaten Pesisir Selatan.

Jurnal penelitian Nurmala et al., (2022) yang berjudul "Pengaruh Fasilitas Wisata, Daya Tarik Wisata Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Pantai Ujong Blang Lhokseumawe" penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki dampak fasilitas wisata, daya tarik wisata serta kualitas pelayanan pada kepuasan pengunjung wisata Pantai Ujong Blang Lhokseumawe. Hasilnya menunjukan bahwa variabel secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan Wisata Pantai Ujong Blang Lhokseumawe yaitu fasilitas wisata, daya tarik wisata dan kualitas pelayanan yang diberikan. Relevansinya sama-sama meneliti fasilitas, daya tarik serta kualitas pelayanan pada kepuasan wisatawan. Yang membedakan terletak pada objeknya yaitu pantai Ujong Blang Lhokseumawe.

Berdasarkan beberapa jurnal yang telah dipaparkan, peneliti mendapatkan kesimpulan bahwa variabel Daya Tarik Destinasi, *Service Quality* dan Fasilitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1.	William & Purba (2020) Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Mazda di Kota Batam	Studi ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan secara signifikan dan positif dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan dan fasilitas.	Pada penelitian ini objek yang di teliti yaitu bengkel Mazda di Batam	Persamaan terletak pada variabel yang diteliti yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan.
2.	Dayrobi & Raharjo (2020) Pengaruh citra, daya tarik, kualitas pelayanan objek wisata terhadap keputusan berkunjung dan kepuasan wisatawan eling bening	Dari penelitian ini menunjukkan bahwa keputusan berkunjung wisatawan memengaruhi kepuasan wisatawan. Citra, daya tarik, dan kualitas	Peneliti menambahkan variabel citra dan keputusan berkunjung dalam penelitiannya serta objek yang diteliti yaitu wisata eling bening kabupaten semarang	Persamaannya menggunakan variabel Daya tarik, kualitas pelayanan dan kepuasan wisatawan dan bertujuan untuk mengetahui bagaimana variabel tersebut

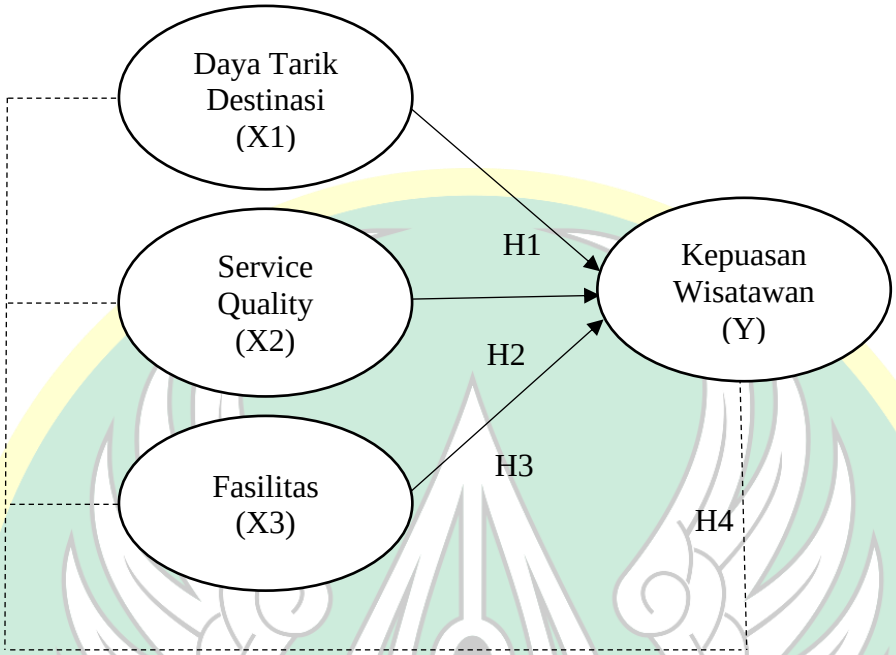
	kabupaten semarang	pelayanan yang diberikan oleh lokasi wisata dapat dilihat untuk mendapatkan keputusan berkunjung wisatawan yang tinggi.		berpengaruh pada kepuasan wisatawan
3.	Apriliyanti et al., (2020) Pengaruh daya tarik wisata, citra destinasi dan sarana wisata terhadap kepuasan wisatawan citra niaga sebagai pusat cerminan budaya khas kota Samarinda	Hasil penelitian membuktikan bahwa Variabel Daya Tarik Wisata serta Citra Destinasi berpengaruh secara bersamaan pada Kepuasan Wisatawan	Peneliti menambahkan variabel citra destinasi dan objek yang diteliti yaitu citra niaga sebagai pusat cerminan budaya khas kota samarinda	Penelitian ini menggunakan variabel daya tarik wisata yang mempengaruhi terhadap kepuasan pengunjung
4.	Wulandari et al., (2022) Pengaruh fasilitas wisata,	Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan	Peneliti menambahkan variabel fasilitas	sama-sama menyelidiki hubungan antara kualitas

	kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan wisatawan di Kabupaten Pesisir Selatan	wisatawan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh variabel seperti fasilitas wisata, kualitas pelayanan, dan promosi.	wisata dan promosi serta objek yang diteliti yaitu di Kabupaten Pesisir Selatan	pelayanan dan kepuasan wisatawan
5.	Nurmala et al., (2022) Pengaruh Fasilitas Wisata, Daya Tarik Wisata Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Pantai Ujong Blang Lhokseumawe	Penelitian ini menunjukan bahwa secara parsial Fasilitas wisata, daya tarik wisata, dan kualitas layanan yang diberikan juga mempengaruhi kepuasan pengunjung Wisata Pantai Ujong Blang.	Penelitian ini objek yang diteliti yaitu Wisata Pantai Ujong Blang Lhokseumawe	Penelitian ini bertujuan guna memahami bagaimana faktor daya tarik, kualitas pelayanan, serta fasilitas berdampak pada kepuasan pengunjung.

D. Kerangka Berfikir

Menurut Sugiyono (2013) kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka pemikiran ini merupakan penjelasan sementara terhadap gejala-gejala yang menjadi objek permasalahan. Untuk memudahkan dalam memahami penelitian, penulis

menggambarkan hubungan antara variabel independent dan variabel dependent melalui kerangka berfikir :



Gambar 2.1 Kerangka Berfikir

Keterangan :

——————— : Menunjukan Pengaruh Secara Parsial

- - - - - - - - - - - - - - - - : Menunjukan Pengaruh Secara Simultan

Kerangka diatas menjelaskan bahwa terdapat tiga varibael independent yaitu daya tarik destinasi, *service quality* dan fasilitas serta variabel dependent yaitu kepuasan wisatawan.

E. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara untuk masalah penelitian untuk rumusan masalah. Dalam hal ini, rumusan masalah penelitian ditulis dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data tetapi berdasarkan teori. Oleh karena itu, hipotesis dapat

dianggap sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik (Sugiyono, 2013). Hipotesis yang digunakan penelitian ini adalah : .

1. Pengaruh daya tarik terhadap kepuasan wisatawan

   Dalam penelitian Widodo et al., (2022) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dari daya tarik wisata terhadap kepuasan wisatawan. Meningkatnya daya tarik wisata maka akan meningkat juga kepuasan wisatawan pada destinasi tersebut. Penelitian kedua juga dilakukan oleh Armal (2023) yang menyatakan bahwa variabel Daya Tarik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan. Daya tarik wisata yang dimiliki Pulau Karampuang adalah alasan utama bagi wisatawan untuk melakukan kunjungan wisata.

   H1 : Daya tarik destinasi berpengatuh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan

2. Pengaruh *Service Quality* terhadap kepuasan wisatawan

   Dalam penelitian yang dilakukan Sintya Jayanti & Yulianthini (2022) menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian kedua dilakukan oleh Azliansyah et al., (2020) menyatakan bahwa kepuasan wisatawan pada objek wisata Istana Maimun dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh variabel kualitas pelayanan. Semakin baik kualitas pelayanan, wisatawan akan merasa puas.

   H2 : *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan

3. Pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan wisatawan

   Dalam penelitian yang dilakukan oleh Alana dan Putro (2020) menyatakan bahwa kepuasan berkunjung pada wisata Goa Lowo Trenggalek dipengaruhi oleh variabel fasilitas secara positif dan signifikan. Pada penelitian kedua yang dilakukan oleh William (2020) menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

H3 : Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

4. Pengaruh Daya Tarik Destinasi, *Service Quality* dan Fasilitas terhadap kepuasan wisatawan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Karini & Putri (2023) menyatakan bahwa daya tarik wisata wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Suhartapa (2022), menyatakan bahwa Pengaruh kualitas pelayanan di Taman Indonesia Kaya Semarang terhadap kepuasan wisatawan baik secara simultan maupun secara parsial adalah positif dan signifikan. Dan penelitian yang dilakukan oleh Nunuk Supraptini (2020) menyatakan bahwa Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan.

H4 : Daya Tarik Destinasi, *Service Quality* dan Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan

BAB III
METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Menurut Hafni Sahir (2021) penelitian kuantitatif merupakan penelitian ilmiah yang terstruktur terhadap fenomena serta hubungannya. Metode penelitian kuantitatif merupakan pemikiran ilmiah yang di dalamnya terdapat proses pembentukan ide dan gagasan diberlakukan secara ketat dengan memakai prinsip nomotetik dan menggunakan pola deduktif. Menurut Sugiyono (2013) penelitian kuantitatif berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sempel tertentu, mengumpulkan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data secara kuantitatif untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian yang saya ambil yaitu wisata Banjarandap yang terletak di Desa Banjaran, Kecamatan Bojongsari, Kabupaten Purbalingga. Untuk waktu penelitian dilaksanakan bulan Juli 2024 sampai dengan bulan September 2024.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

a) Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu (Sugiyono, 2013). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wisatawan yang berkunjung ke Wisata Banjarandap.

b) Sampel Penelitian

Sampel menurut Sugiyono (2020) adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang dari populasi itu. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *Non Probability Sampling*. Menurut Sugiyono (2020) *Non Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang sama bagi setiap anggota populasi unntuk dijadikan sampel. Teknik yang digunakan adalah *Purposive Sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu yang ditetapkan peneliti. Alasan peneliti memilih teknik ini karena adanya kriteria tertentu yang harus dipenuhi. Kriteria tersebut meliputi wisatawan yang pernah berkunjung ke Wisata Banjarandap Purbalinga serta kriteria usia 15-50 tahun. Penelitian ini menggunakan rumus slovin:

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

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah Populasi

e = tingkat kesalahan sampel atau sampling *error* (10%)

Penelitian ini menggunakan populasi wisatawan Banjarandap yang akan melakukan penarikan sampel dengan rumus slovin. Penentuan perhitungan besarnya sampel dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{252.055}{1 + 252.055(0,1)^2}$$

$$n = \frac{252.055}{2.521,55}$$

$$n = 99,96$$

Berdasarkan perhitungan rumus Slovin diatas maka penelitian ini menggunakan sampel sebesar 99,96 dan dibulatkan menjadi 100 responden (Sugiyono, 2020).

D. Variabel dan Indikator Penelitian

a. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2013) variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel Bebas (Independent)

   Vaariabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variable dependen (terikat) Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen yaitu : Daya Tarik Destinasi (X1), *Service Quality* (X2), Fasilitas (X3)

2. Variabel Terikat (Dependent)

   Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian yang menjadi variabel dependent adalah Kepuasan Wisatawan (Y).

b. Indikator Penelitian

Tabel 3.1

Variabel dan Indikator Penelitian

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator Penelitian
1.	Daya Tarik Destinasi	Daya Tarik Wisata merupakan motivasi seseorang mengunjungi tempat karena memiliki keunikan	- *Attraction* (Atraksi) - *Ethnicity* (kebudayaan) - *Accessibility* (Aksebilitas) - *Facilities* (fasilitas) - *Hospitality* (keramahtamahan). (Zen et al., 2017)

		yang membuat seseorang tertarik berkunjung ke objek wisata. (Karini & Putri, 2023)	
2.	Service Quality	Kualitas pelayanan adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta ketepatan penyampaiannya. (Tjiptono 2016:125)	- *Reliability* (keandalan) - *Responsiveness* (daya tanggap) - *Assurance* (jaminan) - *Emphaty* (empati) - *Tangible* (bukti fisik) (Tjiptono, 2016:137)
3.	Fasilitas	Fasilitas merupakan Penyediaan perlengkapan-perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada tamu dalam melaksanakan aktivitasnya. (Rutjuhan & Ismunandar, 2020)	-Pertimbangan atau perencanaan spasial - Perencanaan ruangan - Perlengkapan atau peralatan - Tata cahaya dan warna - Pesan yang disampaikan secara grafis (Munawir, 2018)
4.	Kepuasan Wisatawan	Kepuasan wisatawan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. (Alana & Putro, 2020)	- Kesesuaian Harapan - Minat Bekunjung Kembali - Merekomendasikan Kesediaan (Indrasari, 2019).

E. Pengumpulan Data Penelitian

1. Kuesioner

Peneliti memberikan kuesioner kepada responden sebagai sampel penelitian untuk mengumpulkan data. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2013). Metode ini efektif karena peneliti mengetahui variabel apa yang diukur dan yang diharapkan dari responden. Penelitian ini menggunakan Skala Likert. Skala ini mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial tertentu (Sugiyono, 2013). Peneliti menggunakan skala likert dimana terdapat kategori menggunakan skor sebagai berikut :

Skala Skor

Keterangan	Skor
Sangat setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang setuju (KS)	3
Tidak setuju (TS)	2
Sangat tidak setuju (STS)	1

2. Observasi

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, yaitu mengunjungi dan mengamati ke lokasi penelitian secara langsung. Menurut Sugiyono (2013) Observasi sebagai teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Untuk mendapatkan informasi observasi dilakukan secara langsung di kawasan wisata Banjarandap purbalingga.

3. Wawancara

Wawancara merupakan cara mengumpulkan data atau informasi yang dilakukan melalui tanya jawab secara lisan dan bertatap muka dengan responden penelitian dengan arah tujuan yang telah ditentukan. Data dari variabel-variabel penelitian diperoleh dari jawaban- jawaban responden (Djaali, 2020).

F. Sumber Data

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2020) Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek penelitian. Data primer diperoleh dari sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul dat. Dalam penelitian ini, kuesioner, observasi, dan wawancara digunakan sebagai sumber data primer. Penelitian ini memperoleh data primer secara langsung dari observasi dengan cara mewawancarai pengelola sekaligus manager objek wisata Banjarandap yaitu Bapak Trio Irama, wawancara salah satu pedagang serta menyebarkan kuesioner yang dilakukan kepada wisatawan yang pernah mengunjungi objek wisata Banjarandap Purbalingga.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2020) Data sekunder adalah informasi yang didapat dari dokumen, distribusi dalam struktur yang lengkap, atau informasi yang diperoleh dari bahan pustaka. Sumber data sekunder dapat diperoleh oleh peneliti dari buku, jurnal, tesis, dan internet. Data sekunder pada penelitian ini, yaitu data yang diperoleh melalui penelusuran dari berbagai literatur terkait dengan pengaruh daya tarik destinasi, *service quality*, dan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan ke suatu objek wisata.

G. Teknik Analisis Data

a. Uji Instrument Data

1) Uji Validitas

Uji validitas dipergunakan untuk menilai kebenaran suatu kuesioner. Uji ini dilakukan dalam mengevaluasi sejauh mana pernyataan dalam daftar tersebut sesuai untuk menggambarkan suatu

variabel. Ketika pernyataan- pernyataan dalam kuesioner mampu dengan tepat mengukur inti dari topik yang dimaksud, maka kuesioner tersebut dianggap valid (Ghazali, 2018).

Uji validitas adalah data yang dipercaya kebenarannya sesuai dengan kenyataan, bahwa valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Valid menunjukan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti. Pengujian validitas dengan ketentuan nilai validitas < 0,05 penelitian dinyatakan valid atau bisa juga dengan menggunakan cara perbandingan antara nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka penelitian dikatakan valid (Ulfah et al., 2022)

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Reliabilitas berarti dapat dipercaya. Artinya instrumen dapat memberikan hasil yang tepat. Alat ukur instrumen dikategorikan reliabel jika menunjukkan konstanta hasil pengukuran dan mempunyai ketetapan hasil pengukuran sehingga terbukti bahwa alat ukur itu benar-benar dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya.

Pengukuran reliabilitas menggunakan *Cronbach Alpha*. Dalam penentuan suatu instrumen dikatakan reliabel, jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,60, maka pertanyaan variabel tersebut reliabel dan sebaliknya (Hamid et al., 2019). Pengujian reliabilitas dilakukan dengan bantuan komputer menggunakan program SPSS 25.

b. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk menyatakan normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi.

1) Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk mengkaji kenormalan variabel yang diteliti apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Hal tersebut penting karena bila data setiap variabel tidak normal, maka pengujian hipotesis tidak bisa menggunakan statistik parametrik (Sugiyono, 2013). Untuk melakukan uji normalitas residual dapat dilakukan dengan uji Kolmogrov-Smirnov. Menurut Ghozali Uji Kolmogrov-smirnov dilakukan dengan menggunakan hipotesis

a. H0 : data residual berdistribusi normal
b. Ha : data residual tidak berdistribusi normal.

Jika tingkat signifikansinya > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H0 diterima, sehingga data residual berdistribusi normal

2) Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2018) tujuan uji multikolinearitas adalah untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Bila ada korelasi yang tinggi diantara variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat menjadi terganggu. Cara melihat ada atau tidak nya suatu multikolinearitas yaitu dengan :

a. Jika nilai tolerance ≤ 0,10 dan VIF (*Variance Inflation Factor*) dengan nilai > 10, apabila ini terjadi dapat disimpulkan bahwa terjadi multikolonieritas.
b. Jika nilai tolerance ≥ 0,10 dan VIF (*Variance Inflation Factor*) dengan nilai < 10, apabila ini terjadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolonieritas.

3) Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2018) mengatakan bahwa uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan variasi dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang dianggap baik adalah residual satu pengamatan ke pengamatan lain yang konstan atau homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mendeteksi masalah heterokedastisitas adalah dengan Uji Glejser. Menurut Ghozali (2018) Uji Glejser dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independent dengan nilai absolut residualnya. Jika nilai signifikansi antara variabel independent dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dengan uji glejser menggunakan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

a. Jika nilai probabilitas signifikansi variabel independen < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa terjadi heteroskedastisitas.
b. Jika nilai probabilitas signifikansi variabel independen > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

c. Analisis Data

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan apabila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), apabila dua atau lebih variabel independent sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi linier ganda akan dilakukan jika memiliki dua atau lebih variabel independent (Sugiyono, 2020).

Menurut Arum Janir (2012) untuk mengetahui pengaruh antar variabel menggunakan persamaan :

$$\mathbf{Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon}$$

Keterangan :

Y : Kepuasan Wisatawan

α : Konstanta

β_1 : Koefisien regresi dari Daya Tarik Destinasi

β_2 : Koefisien regresi dari *Service Quality*

β_3 : Koefisien regresi dari Fasilitas

X_1 : Daya tarik destinasi

X_2 : *Service quality*

X_3 : Fasilitas

ε : *Error*

d. Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji t)

Uji t bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) secara parsial memiliki pengaruh terhadap variabel terikat (Y). Dikatakan signifikan jika nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau jika nilai signifikan (sig) < probabilitas 0,05 maka hipotesis diterima.

Hipotesis yang dilakukan pada penelitian sebagai berikut:

1) H1 = daya tarik destinasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan
2) H2 = *service quality* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan
3) H3 = fasilitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan

Pengambilan keputusan melakukan uji t dapat dilihat dari beberapa kriteria diterima atau ditolak dari hipotesis sebagai berikut:

1) Hipotesis diterima apabila nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau nilai signifikan (sig) atau < probabilitas ($\alpha = 0{,}05$) maka terbukti antara variabel X berpengaruh terhadap variabel Y.
2) Hipotesis ditolak apabila nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau nilai signifikan (sig) ≥ probabilitas ($\alpha = 0{,}05$) maka terbukti antara variabel X tidak terdapat pengaruh terhadap variabel Y (Ma'sumah, 2019).

Untuk menentukan nilai dari t-tabel dapat menggunakan rumus persamaan sebagai berikut:

$$\mathbf{t_{tabel} = (\alpha / 2 ; \mathit{n}\text{-k-1})}$$

Keterangan:

α = nilai probabilitas (0,05)

n = jumlah sampel penelitian

k = jumlah variabel bebas

2. Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan dilakukan untuk mengukur pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk menarik Kesimpulan apakah variabel bebas secara bersamaan berpengaruh terhadap variabel terikat, maka perlu membandingkan niali F_{hitung} dengan nilai F_{tabel} yang sesuai. Untuk menentukan nilai dari F_{tabel} dapat menggunakan persamaan, yaitu:

$$\mathbf{F_{\mathit{tabel}} = \alpha ; (k ; \mathit{n}\text{-k-1})}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel penelitian

k = jumlah variabel bebas

Hipotesis yang digunakan dalam uji simultan yaitu:

1) H4 = daya tarik destinasi, *service quality* dan fasilitas secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali.

Dasar pengambilan keputusan dengan uji F yaitu dapat dilihat dengan dua cara, berdasarkan kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis antara lain:

1) Hipotesis diterima jika nilai $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ atau nilai Sig ≤ probabilitas 0,05 maka terdapat pengaruh antara independent variable (X) dengan dependent variable (Y).
2) Hipotesis ditolak jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau nilai Sig > probabilitas 0,05 maka tidak terdapat pengaruh antara independent variable (X) dengan dependent variable (Y) (Ma'sumah, 2019).

3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) merupakan ukuran seberapa jauh kapasitas model untuk menjelaskan variasi dalam variabel dependen, berkisar antara nol dan satu. Nilai R^2 yang rendah menunjukkan bahwa variabel independen tidak memiliki kemampuan yang signifikan untuk menjelaskan variasi dalam variabel dependen. Nilai mendekati satu menunjukkan bahwa variabel-variabel independen menyediakan hampir semua data yang diperlukan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model penelitian, nilai R^2 yang disesuaikan dapat meningkat atau menurun (Ghozali, 2018).

BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Tempat Penelitian

1. Sejarah Singkat Wisata Banjarandap Purbalingga

Objek wisata banjarandap merupakan salah satu wisata yang terletak di desa banjaran kecamatan bojongsari kabupaten purbalingga. Nama Banjarandap sendiri diambil dari nama tempat Obyek Wisata ini berada. Kata Banjarandap berasal dari kata depan "Banjar" dalam Bahasa Melayu yang memiliki arti "Perumahan warga yang terletak ditepian sungai", sedangkan kata "Andap" berasal dari Bahasa Jawa yang berarti "Bawah". sebelum adanya wisata tempat itu merupakan lahan kosong dipinggir sungai klawing yang di jadikan tempat berkumpul anak muda pada sore hari, karena hal tersebut masyarakat sadar akan adanya potensi utuk di jadikan tempat wisata dengan keindahan alam sungai klawing dan bendungan slinga yang menjadi daya tarik tersendiri bagi pengunjung. Oleh karna itu, masyarakat setempat bermusyawarah dan saling mengusung pendapat untuk pembentukan konsep bangunan.

Konsep wisata yang dikembangkan adalah gabungan antara perpaduan wisata alam dan wisata buatan. Demi kelancaran pembangunan serta pengelolaan destinasi wisata tersebut masyarakat setempat membentuk sebuah organisasi yang di namakan kelompok sadar wisata (POKDARWIS) Banjarandap.

Wisata Banjarandap sendiri didirikan pada tahun 2020, namun pada tahun 2020 terjadi Pandemi Covid-19 yang menjadikan objek wisata banjarandap ini tidak bisa beroperasional/tutup. Setelah kurang lebih 2 tahun selama pandemi covid-19 wisata banjarandap beroperasional kembali pada tahun 2022. Dengan dibukanya kembali objek wisata banjarandap diharapkan dapat membantu dan meningkatkan perekonomian masyarakat setempat yang berada disekitar lokasi objek wisata dengan

membuka lapak UMKM untuk berjualan serta menambah pemasukan BUMDES.

2. **Lokasi Wisata Banjarandap**

Gambar 4.1 Wisata Banjarandap

Sumber : dokumen pribadi 2024

Objek Wisata Banjarandap terletak di desa Banjaran, Kecamatan Bojongsari, Kabupaten Purbalingga.

Sebelah Selatan : Desa Galuh

Sebelah utara : Onje Kecamatan Mrebet

Sebelah timur : Slinga

Sebelah barat : Desa Patemon

3. **Pokdarwis Banjarandap**

Gambar 4.2 Logo Pokdarwis Banjarandap

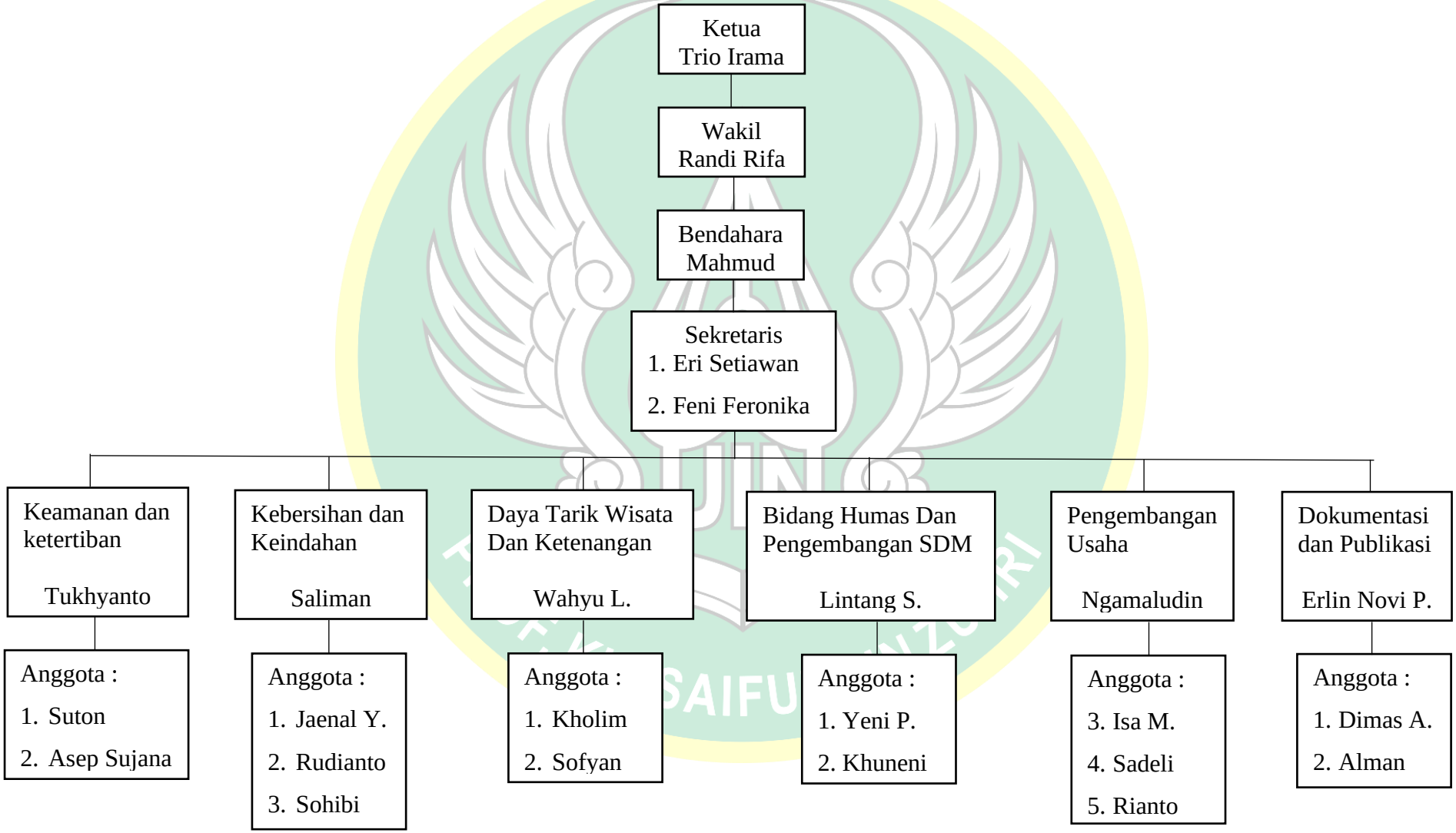
Sumber : Manager Pokdarwis Banjarandap

Kelompok Sadar Wisata atau lebih dikenal sebagai Pokdarwis merupakan kelompok yang berasal dari masyarakat yang menjadi wadah bagi masyarakat guna mengelola kepariwisataan di tingkat desa. Sejarah pembentukan Pokdarwis Banjarandap ini beriringan dengan berdirinya Obyek Wisata Banjarandap, hal ini dikarenakan dalam mendirikan obyek wisata harus memiliki kepengurusan yang bertanggung jawab atas pengelolaan obyek wisata. Sehingga pemerintah desa dalam rangka untuk mengoptimalkan potensi disekitar Bendungan Sungai Klawing membentuk Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Banjarandap.

Pokdarwis Banjarandap sebelumnya sempat mengalami rekonstruksi kepengurusan. Oleh karna itu di lakukan musyawarah desa dengan melibatkan Pemerintah Desa, BPD, KPMD, Ketua RT, tokoh masyarakat dan pemuda desa. Selama proses rekonstruksi ini dipimpin oleh kepala desa dan masing-masing wilayah atau Ketua RT untuk mengusulkan warganya sebagai pengurus Pokdarwis Banjarandap. Sehinga diperoleh keputusan saat ini dipimpin oleh Trio Irama selaku ketua Pokdarwis Banjarandap dan di bantu oleh beberapa pengurus lainnya.

UIN PROF. KH. SAIFUDDIN ZUHRI

Gambar 4.3 Struktur Kepengurusan Pokdarwis



B. Karakteristik Responden

Dalam melakukan penelitian ini respondennya adalah wisatawan Banjarandap Purbalingga sebanyak 100 responden melalui google form sudah diperoleh gambaran karakteristik sebagai berikut:

1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian yang dilakukan terhadap wisatawan Banjarandap Purbalingga memperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase %
1.	Perempuan	80	80 %
2.	Laki-Laki	20	20 %
Jumlah		100	100%

Sumber : Data kuesioner yang diolah, 2024

Pada tabel 4.1 di atas menunjukan jumlah responden penelitian berjenis kelamin laki-laki jumlahnya yaitu 20 orang dan skala presentasenya sebesar 20%, kemudian untuk responden perempuan jumlahnya adalah 80 orang dengan skala presentase sebesar 80%. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan.

2. Responden Berdasarkan Usia

Responden berdasarkan usia dalam penelitian yang dilakukan terhadap wisatawan Banjarandap Purbalingga dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.2

Data Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Presentase %
1.	15-25	88	88 %
2.	26-35	10	10 %
3.	36-50	1	1 %
4.	>50	1	1 %
Jumlah		100	100 %

Sumber : Data Primer 2024

Pada tabel 4.2 di atas menunjukan usia dari responden terdiri dari usia 15-25 tahun jumlahnya adalah 88 responden (88%), usia 26-35 tahun jumlahnya adalah 10 responden (10%), usia 36-50 tahun jumlahnya adalah 1 responden (1%), dan usia >50 tahun jumlahnya adalah 1 responden (1%). Kesimpulannya adalah responden dalam penelitian ini sesuai dengan usia sebagian besar berusia 15-25 tahun.

3. Responden Berdasarkan Banyak Kunjungan

Responden berdasarkan banyak kunjungan dalam penelitian yang dilakukan terhadap wisatawan Banjarandap Purbalingga dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.3

Data Responden Berdasarkan Banyak Kunjungan

No	Kali Kunjungan	Jumlah	Presentase %
1.	1 kali	43	43 %
2.	2-3 kali	24	24 %
3.	4-5 kali	9	9 %
4.	>5 kali	24	24 %
Jumlah		100	100 %

Sumber : Data kuesioner yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.3 di atas menjelaskan bahwa responden yang sudah berkunjung sebanyak 1 kali yaitu 43 responden dengan prosentase sebesar 43%, kemudian responden yang berkunjung 2-3 kali sebanyak 24 responden dengan prosentase sebesar 24%, kemudian yang sudah berkunjung 4-5 kali sebanyak 9 responden dengan prosentase sebesar 9%, dan yang sudah berkunjung > 5 kali sebanyak 24 responden dengan presentasi 24%.

4. Responden Berdasarkan Tempat Tinggal

Responden berdasarkan tempat kunjungan dalam penelitian yang dilakukan terhadap wisatawan Banjarandap Purbalingga dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.4

Responden Berdasarkan Tempat Tinggal

No	Alamat	Jumlah	Presentase %
1.	Purbalingga	60	60 %
2.	Purwokerto	10	10 %
3.	Banyumas	7	7 %
4.	Cilacap	6	6 %
5.	Brebres	3	3 %
6.	Kebumen	4	4 %
7.	Banjarnegara	8	8 %
8.	Wonosobo	2	2 %
Jumlah		100	100 %

Sumber : Data kuesioner yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4.4 diatas menunjukan bahwa jumlah frekuensi dari presentase berdasarkan tempat tinggal dalam penelitian ini wisatawan yang berasal dari Purbalingga sebanyak 60 responden dengan presentase 60%, Purwokerto sebanyal 10 dengan presentase 10%, Banyumas sebanyak 7 sengan presentase sebanyak 7%, Cilacap sebanyak 6 dengan presentase

sebnayk 6%, Brebes sebanyak 3 dengan presentase sebanyak 3%, Kebumen sebanyak 4 dengan presentase sebanyak 4%, Banjarnegara sebanyak 8 dengan presentase sebanyak 8% dan Wonosobo sebanyak 2 dengan presentase sebanyak 2%.

Berdasarkan data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa mayoritas wisatawan dalam penelitian ini berasal dari Purbalingga sebanyak 60 dengan presentase 60%.

C. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas dipergunakan untuk menilai kebenaran suatu kuesioner. Uji ini dilakukan dalam mengevaluasi sejauh mana pernyataan dalam daftar tersebut sesuai untuk menggambarkan suatu variabel. Ketika pernyataan- pernyataan dalam kuesioner mampu dengan tepat mengukur inti dari topik yang dimaksud, maka kuesioner tersebut dianggap valid (Ghazali, 2018).

Uji validitas adalah data yang dipercaya kebenarannya sesuai dengan kenyataan, bahwa valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Valid menunjukan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti. Pengujian validitas dengan ketentuan nilai validitas < 0,05 penelitian dinyatakan valid atau bisa juga dengan menggunakan cara perbandingan antara nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka penelitian dikatakan valid (Ulfah et al., 2022). Pengujian validitas pada penelitian ini memperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.5

Hasil Uji Validitas

Variabel	**Item**	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Keterangan
Daya Tarik Destinasi	X1.1	0,623	0,196	Valid
	X1.2	0,776	0,196	Valid
	X1.3	0,753	0,196	Valid
	X1.4	0,787	0,196	Valid
	X1.5	0,797	0,196	Valid
	X1.6	0,769	0,196	Valid
Service Quality	X2.1	0,820	0,196	Valid
	X2.2	0,758	0,196	Valid
	X2.3	0,805	0,196	Valid
	X2.4	0,756	0,196	Valid
	X2.5	0,808	0,196	Valid
	X2.6	0,726	0,196	Valid
	X2.7	0,812	0,196	Valid
Fasilitas	X3.1	0,803	0,196	Valid
	X3.2	0,839	0,196	Valid
	X3.3	0,818	0,196	Valid
	X3.4	0,760	0,196	Valid
	X3.5	0,820	0,196	Valid
Kepuasan Wisatawan	Y1	0,812	0,196	Valid
	Y2	0,868	0,196	Valid
	Y3	0,889	0,196	Valid
	Y4	0,849	0,196	Valid

Sumber : Data kuesioner yang diolah (output SPSS, 25), 2024

Berdasarakan tabel 4.5 di atas hasil perhitungan uji validitas yang telah dilakukan pada semua item pernyataan menyatakan bahwa item-item pernyataan tersebut menunjukan bahwa r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} (r_{hitung} >

0,196) Dengan demikian semua item pertanyaan dalam kuesioner terbukti valid dan dapat dimasukan dalam analisis berikutnya.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Reliabilitas berarti dapat dipercaya. Artinya instrumen dapat memberikan hasil yang tepat. Alat ukur instrumen dikategorikan reliabel jika menunjukkan konstanta hasil pengukuran dan mempunyai ketetapan hasil pengukuran sehingga terbukti bahwa alat ukur itu benar-benar dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya. Pengukuran reliabilitas menggunakan *Cronbach Alpha*. Dalam penentuan suatu instrumen dikatakan reliabel, jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,60, maka pertanyaan variabel tersebut reliabel dan sebaliknya (Hamid et al., 2019)..

Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Item	Cronbach Alpha	Keterangan
Daya Tarik Destinasi	6	0,844	Reliabel
Service Quality	7	0,894	Reliabel
Fasilitas	5	0,865	Reliabel
Kepuasan Wisatawan	4	0,876	Reliabel

Sumber : Data kuesioner yang dioleh (Output SPSS 25) 2024

Berdasarkan tabel 4.6 di atas hasil perhitungan uji reliabilitas yang telah dilakukan, diketahui *cronbach's alpha* pada variabel daya tarik destinasi yaitu 0,844, variabel *service quality* 0,894, variabel fasilitas 0,865, dan variabel kepuasan wisatawan yaitu 0,876. Nilai tersebut sesuai standar nilai *cronbach alpha* yakni > 0,60, maka seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

D. Uji Asumsi Klasik

1. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji yang dapat digunakan untuk mengetahui apakah dalam suatu regresi variabel terikat dan variabel bebas maupun keduanya memiliki distribusi yang normal atau tidak normal (Sugiyono, 2017). Untuk melakukan uji normalitas residual dapat dilakukan dengan uji Kolmogrov-Smirnov. Menurut Ghozali Uji Kolmogrov-smirnov dilakukan dengan menggunakan hipotesis :

a. H0 : data residual berdistribusi normal
b. Ha : data residual tidak berdistribusi normal.

Jika tingkat signifikansinya ≥ 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H0 diterima, sehingga data residual berdistribusi normal

Tabel 4.7 Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.24502869
Most Extreme Differences	Absolute	.079
	Positive	.079
	Negative	-.068
Test Statistic		.079
Asymp. Sig. (2-tailed)		.126[c]
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber : data kuesioner yang diolah (output spss 25) 2024

Berdasarkan tabel 4.7 di atas, nilai Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,126, dimana nilai tersebut ≥ 0,05. Maka dapat diartikan bahwa data penelitian sudah berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2018) Menurut Ghozali (2018) tujuan uji multikolinearitas adalah untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Bila ada korelasi yang tinggi diantara variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat menjadi terganggu. Cara melihat ada atau tidak nya suatu multikolinearitas yaitu dengan :

a. Jika nilai tolerance ≤ 0,10 dan VIF (*Variance Inflation Factor*) dengan nilai > 10, apabila ini terjadi dapat disimpulkan bahwa terjadi multikolonieritas
b. Jika nilai tolerance ≥ 0,10 dan VIF (*Variance Inflation Factor*) dengan nilai < 10, apabila ini terjadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolonieritas

Tabel 4.8 Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Daya Tarik Destinasi	.596	1.678
	Service Quality	.262	3.813
	Fasilitas	.271	3.694

a. Dependent Variabel: Kepuasan Wisatawan

Sumber : data kuesioner yang diolah (output spss 25) 2024

Berdasarkan tabel 4.8 diatas dapat dilihat bahwa hasil pengujian menunjukkan tidak ada variabel bebas yang memiliki nilai VIF < 10 dari setiap variabel bebas yaitu daya tarik destinasi (X1) sebesar 1,678, *service quality* (X2) sebesar 3,813, dan fasilitas (X3) sebesar 3,694.

Sedangkan jika dilihat dari nilai toleransi pada masing-masing variabel memiliki nilai ≥ 0,10 yaitu daya tarik destinasi (X1) sebesar 0,596, *service quality* (X2) sebesar 0,262 dan fasilitas (X3) sebesar 0,271. Maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini layak digunakan karena tidak terjadi multikoliniearitas antar variabel.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Menurut Ghozali (2018) mengatakan bahwa uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan variasi dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang dianggap baik adalah residual satu pengamatan ke pengamatan lain yang konstan atau homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mendeteksi masalah heterokedastisitas adalah dengan Uji Glejser. Menurut Ghozali (2018) Uji Glejser dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independent dengan nilai absolut residualnya. Jika nilai signifikansi antara variabel independent dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Uji heteroskedastisitas dengan uji glejser menggunakan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

a. Jika nilai probabilitas signifikansi variabel independen < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa terjadi heteroskedastisitas.
b. Jika nilai probabilitas signifikansi variabel independen > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 4.9 Uji Heteroskedastisitas

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.600	.740		3.516	.001
	Daya Tarik Destinasi	.000	.032	.001	.008	.994
	Service Quality	-.074	.044	-.322	-1.675	.097
	Fasilitas	.021	.060	.065	.346	.730
a. Dependent Variable: Abs_RES						

Sumber : Data yang diolah (output SPSS, 25), 2024

Berdasarkan tabel 4.9 di atas, seluruh variabel bebas terlihat menunjukkan nilai Sig. dari daya tarik destinasi adalah 0.994, *service quality* 0.097, dan fasilitas adalah 0.730. Hal ini dapat dikatakan semua variabel yang diujikan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas, sehingga model penelitian layak digunakan karena nilai sig > 0,05.

E. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan apabila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), apabila dua atau lebih variabel independent sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi linier ganda akan dilakukan jika mempunyai dua variabel atau lebih variabel independent (Sugiyono, 2010). Menurut Arum Janir (2012) untuk mengetahui pengaruh antar variabel menggunakan persamaan :

$$\mathbf{Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon}$$

Keterangan :

Y : Kepuasan Wisatawan

α : Konstanta

β_1 : Koefisien regresi dari Daya Tarik Destinasi

β_2 : Koefisien regresi dari *Service Quality*

β_3 : Koefisien regresi dari Fasilitas

X_1 : Daya tarik destinasi

X_2 : *Service quality*

X_3 : Fasilitas

ε : *Error*

Tabel 4.10 Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.270	1.084		3.017	.003
Daya Tarik Destinasi	.135	.046	.204	2.916	.004
Service Quality	.168	.065	.276	2.595	.011
Fasilitas	.602	.089	.710	6.778	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Wisatawan					

Sumber : data kuesioner yang dioleh (output spss 25)2024

Berdasarkan tabel 4.10 di atas dapat dilihat nilai konstanta (nilai α) sebesar 3.270 dan untuk daya tarik destinasi X1 sebesar 0,135, *service quality* X2 sebesar 0,168 dan fasilitas X3 sebesar 0,602.

Sehingga dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

$$Y = 3.270 + 0{,}135\ X_1 + 0{,}168\ X_2 + 0{,}602\ X_3 + \varepsilon$$

Persamaan regresi diatas menunjukkan hubungan antara variabel dependen secara parsial, persamaan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta (α) sebesar 3,270 menunjukkan bahwa jika daya tarik destinasi (X1), *service quality* (X2), dan fasilitas (X3) konstan atau tidak mengalami perubahan, maka kepuasan wisatawan sebesar 3,270 satuan.
2. Koefesien regresi daya tarik wisata (X1) dari perhitungan linier berganda didapat nilai koefesien (b_1) = 0,135. Selain itu, bisa diartikan juga bahwa berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan (Y). Hal ini berarti setiap ada peningkatan daya tarik wisata (X1) sebesar 1 satuan maka kepuasan wisatawan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,135 satuan dengan anggapan variabel X2 dan X3 adalah konstan.

3. Koefesien regresi *service quality* (X2) dari perhitungan linier berganda didapat nilai koefesien (b_2) = 0,168. Selain itu, bisa diartikan juga bahwa berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan (Y). Hal ini berarti setiap ada peningkatan *service quality* (X2) sebesar 1 satuan maka kepuasan wisatawan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,168 satuan dengan anggapan variabel X1 dan X3 adalah konstan.
4. Koefesien regresi fasilitas (X3) dari perhitungan linier berganda didapat nilai koefesien (b_3) = 0,602. Selain itu, bisa diartikan juga bahwa berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan (Y). Hal ini berarti setiap ada peningkatan fasilitas (X3) sebesar 1 satuan maka kepuasan wisatawan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,602 satuan dengan anggapan variabel X1 dan X2 adalah konstan.

F. Uji Hipotesis

1. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Uji t bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) secara parsial memiliki pengaruh terhadap variabel terikat (Y). Dikatakan signifikan jika nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau jika nilai signifikan (sig) < probabilitas 0,05 maka hipotesis diterima.

Pengambilan keputusan melakukan uji t dapat dilihat dari beberapa kriteria diterima atau ditolak dari hipotesis sebagai berikut:

1) Hipotesis diterima apabila nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau nilai signifikan (sig) atau < probabilitas (α = 0,05) maka terbukti antara variabel X berpengaruh terhadap variabel Y.
2) Hipotesis ditolak apabila nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau nilai signifikan (sig) ≥ probabilitas (α = 0,05) maka terbukti antara variabel X tidak terdapat pengaruh terhadap variabel Y (Ma'sumah, 2019).

Untuk menentukan nilai dari t_{tabel} dapat menggunakan rumus persamaan sebagai berikut:

$$\mathbf{t_{tabel} = (\alpha / 2 ; n\text{-}k\text{-}1)}$$

Keterangan:

α = nilai probabilitas (0,05)

n = jumlah sampel penelitian

k = jumlah variabel bebas

Tabel 4.11 Hasil Uji t

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.270	1.084		3.017	.003
	Daya Tarik Destinasi	.135	.046	.204	2.916	.004
	Service Quality	.168	.065	.276	2.595	.011
	Fasilitas	.602	.089	.710	6.778	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Wisatawan						

Sumber : Data kuesioner yang dioleh (Output SPSS 25) 2024

Dari tabel 4.11 di atas dapat diketahui bahwa :

1) Variabel daya tarik destinasi (X1) memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,916 dengan signifikan t sebesar 0,04 yang artinya t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} 2,916 ≥ 1,660 atau signifikan t lebih kecil dari 0,004 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama (H1) diterima, yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel daya tarik destinasi (X1) terhadap kepuasan wisatawan (Y).
2) Uji t terhadap variabel *service quality* (X2) memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,595 dengan signifikan t sebesar 0,011 yang artinya t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} (2,595 ≥ 1,660) atau signifikan t lebih kecil dari 0,05 (0,011 < 0,05). Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua (H2) diterima, yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel *service quality* (X2) terhadap kepuasan wisatawan (Y).

3) Uji t terhadap variabel fasilitas (X3) memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 6,778 dengan signifikan t sebesar 0,000 yang artinya t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} (6,778 ≥ 1,660) atau signifikan t lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05). Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga (H3) diterima, yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel fasilitas (X3) terhadap kepuasan wisatawan (Y).

2. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengukur pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk menarik Kesimpulan apakah variabel bebas secara bersamaan berpengaruh terhadap variabel terikat, maka perlu membandingkan niali F_{hitung} dengan nilai F_{tabel} yang sesuai.

Dasar pengambilan keputusan dengan uji F yaitu dapat dilihat dengan dua cara, berdasarkan kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis antara lain:

1) Hipotesis diterima jika nilai $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ atau nilai Sig ≤ probabilitas 0,05 maka terdapat pengaruh antara independent variabel (X) dengan dependent variabel (Y).
2) Hipotesis ditolak jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau nilai Sig > probabilitas 0,05 maka tidak terdapat pengaruh antara independent variabel (X) dengan dependent variabel (Y) (Ma'sumah, 2019).

Untuk menentukan nilai dari F_{tabel} dapat menggunakan persamaan, yaitu:

F_{tabel} : α ; (k ; n-k-1)
: 0.05 ; (3 ; 100-3-1)
: 0,05 ; 3 ; 96

Jadi diketahui F_{tabel} adalah 2,70

Keterangan:

n = jumlah sampel penelitian

k = jumlah variabel bebas

Tabel 4.12 Uji F

ANOVA[a]						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	353.417	3	117.806	80.019	.000[b]
	Residual	141.333	96	1.472		
	Total	494.750	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan Wisatawan						
b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Daya Tarik Destinasi, Service Quality						

Sumber : Data yang diolah (output SPSS, 25), 2024

Berdasarkan hasil uji F pada tabel 4.12 di atas diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 80,019 dan signifikansi sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} lebih besar dari nilai F_{tabel} (80,019 ≥ 2,70) dan signifikansi F kurang dari 0,05 (0,000 < 0,05). Oleh karena itu hipotesis keempat (H4) diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel daya tarik destinasi (X1), *service quality* (X2), dan fasilitas (X3) secara bersama-sama (bersamaan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan (Y).

3. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) merupakan ukuran seberapa jauh kapasitas model untuk menjelaskan variasi dalam variabel dependen, berkisar antara nol dan satu. Nilai R^2 yang rendah menunjukkan bahwa variabel independen tidak memiliki kemampuan yang signifikan untuk menjelaskan variasi dalam variabel dependen. Nilai mendekati satu menunjukkan bahwa variabel-variabel independen menyediakan hampir semua data yang diperlukan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model penelitian, nilai R^2 yang disesuaikan dapat meningkat atau menurun (Ghozali, 2018:97). Berikut adalah hasil pengujian yang telah dilakukan.

Tabel 4.13 Uji Koefisien Determinasi

Model Summary[b]									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.845[a]	.714	.705	1.213	.714	80.019	3	96	.000
a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Daya Tarik Destinasi, Service Quality									
b. Dependent Variable: Kepuasan Wisatawan									

Sumber : Data kuesioner yang dioleh (Output SPSS 25)2024

Berdasarkan tabel di atas nilai Adjusted R Square menunjukkan hasil 0,705 atau sebesar 70,5%. Hal ini berarti variabel daya tarik destinasi (X1), *service quality* (X2), dan fasilitas (X3) memiliki pengaruh sebesar 70,5% terhadap kepuasan wisatawan di wisata banjarandap purbalingga. Sedangkan 29,5% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini. Seperti variabel lokasi, harga, promosi dan lain-lain yang memiliki potensi mempengaruhi kepuasan wisatawan.

G. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Daya Tarik Destinasi Terhadap Kepuasan Wisatawan

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel daya tarik destinasi (X1) terhadap variabel kepuasan wisatawani (Y) pada wisatawan Banjarandap Purbalingga Hal tersebut dapat dibuktikan dari hasil perhitungan yang menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 2,916 yang artinya t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} 2,916 ≥ 1,660 atau signifikan t lebih kecil dari 0,004 < 0,05. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis pertama (H1) diterima, yang berarti secara parsial variabel daya tarik destinasi (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan wisatawan (Y) pada wisata Banjarandap Purbalingga.

Hal ini menunjukan ada hubungan yang positif dan signifikan antara daya tarik destinasi dan kepuasan wisatawan. Aktraksi dalam wisata

banjarandap berupa keindahan alam yaitu dengan menyuguhkan pemandangan Sungai Klawing dan Bendungan Slinga yang menjadi daya tarik utama dalam wisata Banjarandap. Adanya kebudayaan tarian tradisional kuda lumping yang diadakan pengelola Banjarandap setiap sebulan sekali. Akses jalan menuju wisata banjarandap terbilang cukup bagus. Selain itu fasilitas yang disediakan oleh wisata Banjarandap juga cukup lengkap. Ada fasilitas karaoke, permainan tradisional egrang, permainan anak, gazebo untuk tempat bersantai, mushola, toilet, tempat sampah dan fasilitas lainnya untuk kebutuhan wisatawan. Sikap ramah para pengelola atau petugas wisata banjarandap yang membuat nyaman wisatawan juga menjadi salah satu daya tarik untuk kepuasan wisatawan yang berkunjung.

Hal ini didukung oleh hasil pertanyaan terbuka dari responden yaitu bahwa daya tarik destinasi yang membuat wisatawan merasa puas adalah pemandangan yang indah adanya sungai klawing dan bendungan slinga disertai suasananya yang sejuk yang membuat betah berlama-lama di wisata, permainan egrang yang mengingatkan jaman duhulu, dapat menyaksikan tarian tradisional kuda lumping (ebeg) setiap sebulan sekali, dapat menikmati kuliner sambil menikmati pemandangan serta dapat melihat penambang pasitr, serta dapat berkaraoke dengan fasilitas yang disediakan sehingga dapat dijadikan hiburan.

Dengan demikian, daya tarik destinasi dapat dijadikan salah satu instrumen penentu wisatawan terhadap kepuasan wisatawan Banjarandap Purbalingga. Berdasarkan teori yang digunakan yaitu *Theory of Planned Behaviour* (Teori Perilaku Terencana) suatu perusahaan harus memperhatikan sebuah daya tarik wisata yang diberikan kepada seorang konsumen dalam hal ini yaitu wisatawan, terutama dalam menciptakan sebuah kepuasan wisatawan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Apriliyanti et al., (2020) dalam jurnalnya yang berjudul “Pengaruh daya tarik wisata, citra destinasi dan sarana wisata terhadap kepuasan wisatawan citra niaga

sebagai pusat cerminan budaya khas kota samarinda". Dalam penelitian ini menunjukan hasil penelitian yaitu ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel daya tarik wisata terhadap variabel kepuasan wisatawan. Selain itu terdapat juga penelitian yang dilakukan oleh Siagian (2022) yang berjudul "Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Fasilitas layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Wisata Pamah View, Kabupaten Langkat". dalam penelitian ini menunjukan bahwa daya tarik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan pada Pamah View, Kabupaten Langkat.

Berikut ini beberapa daya tarik yang dimiliki wisata Banjarandap Purbalingga yaitu :

Gambar 4.4 Pemandangan Sungai dan Bendungan

Gambar 4.5 Wisata Banjarandap Saat Malam Hari

Gambar 4.6 Penambang Pasir

Berdasarkan gambar di atas terlihat bahwa daya tarik yang disediakan yaitu keindahan alam sungai klawing dan bendungan yang indah dan nyaman untuk dinikmati.

2. Pengaruh *Service Quality* Terhadap Kepuasan Wisatawan

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel *service quality* (X2) terhadap variabel kepuasan wisatawani (Y) pada wisatawan Banjarandap Purbalingga Hal tersebut dapat dibuktikan dari hasil perhitungan yang menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 2,595 yang artinya t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} (2,595 ≥ 1,660) atau signifikan t lebih kecil dari 0,05 (0,011 < 0,05). Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis pertama (H1) diterima, yang berarti secara parsial variabel *service quality* (X2) berpengaruh positif dan signifikan variabel terhadap variabel kepuasan wisatawan (Y) pada wisata Banjarandap Purbalingga.

Kualitas layanan menurut Tjiptono (2016) adalah kualitas pelayanan adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta ketepatan penyampaiannya. Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Nawawi et al., (2023) kualitas layanan sebagai kecenderungan untuk fokus pada kebutuhan pelanggan dan kepercayaan serta harapan mereka tentang produk tersebut. Semakin

baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan.

Hal ini menunjukan bahwa *service quality* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan Banjarandap Purbalingga. Pelayanan yang diberikan yaitu adanya keandalan yang petugas berikan kepada wisatawan seperti dapat menyelesaikan masalah wisatawan dan selalu mengutamakan kenyamanan, keamanan bagi wisatawan. Daya tanggap yang dilakukan petugas wisata banjarandap, petugas cepat dalam melayani pembelian tiket di loket masuk. Adapun jaminan yang petugas Banjarandap berikan yaitu selalu memberikan pelayanan yang baik. Petugas senantiasa memberikan emphaty terhadap pengunjung yang memerlukan pelayanan, dengan selalu memberikan perhatian jika terdapat keluhan dari wisatawan. Bukti fisik yang ada yaitu dengan petugas berpenampilan rapi dan sopan saat melayani wisatawan, sehingga wisatawan merasa betah dan nyaman ketika berada di wisata Banjarandap. Serta adanya bangunan yang cukup luas dan fasilitas yang terbilang cukup lengkap membuat pengunjung bisa melakukan aktivitas seperti bermain atau bersanatai di objek wisata. Petugas selalu berusaha memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada wisatawan.

Hal ini juga dapat didukung dari hasil pertanyaan terbuka dari responden yang menyatakan bahwa pelayanan yang memberikan kepuasan adalah sikap ramah petugas selama di wisata, petugas yang selalu membantu pengunjung ketika meminta bantuan, penyediaan tempat yang dilengkapi gazebo yang membuat nyaman, sikap pedagang ramah namun selalu mengikuti wisatawan yang datang sampai ke tempat duduk yang membuatnya kurang nyaman. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas pelayanan dapat dilihat dari persepsi pengunjung bukan dari persepsi atau sudut pandang pengelola. Adanya kualitas pelayanan yang bagus maka akan dapat meningkatkan kepuasan bagi pengunjung.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sintya Jayanti & Yulianthini (2022) yang hasil penelitiannya menyatakan bahwa

variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian lain pernah dilakukan Azliansyah (2020) yang menunjukkan bahwa kepuasan isatawan di objek wisata istana Maimun dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh variabel kualitas pelayanan, semakin baik kualitas pelayanan wisatawan akan puas.

Salah satu pelayanan yang diberikan petugas wisata Banjarandap kepada wisatawan yang berkunjung yaitu :

Gambar 4.7 Pelayanan Saat Di Loket

Gambar 4.7 diatas merupakan salah satu pelayanan petugas saat di loket tiket. Pelayanan ramah yang menunjang kepuasan wisatawan yang berkunjung.

3. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel fasilitas (X3) terhadap variabel kepuasan wisatawani (Y) pada wisatawan Banjarandap Purbalingga Hal tersebut dapat dibuktikan dari hasil perhitungan yang menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 6,778 yang artinya t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} (6,778 ≥ 1,660) atau signifikan t lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05). Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis pertama (H1) diterima, yang berarti secara parsial variabel fasilitas (X2) berpengaruh positif dan signifikan variabel terhadap variabel kepuasan wisatawan (Y) pada wisata Banjarandap Purbalingga.

Hal ini menunjukan bahwa variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Fasilitas merupakan hal penting

dalam mengembangkan pariwisata. Ketertarikan wisatawan terhadap wisata tidak lain karena merasa tertarik dengan kemudahan yang didapat melalui fasilitas. Adanya pertimbangan atau perencanaan spasial seperti kenyaman wisata banjarandap, karena keindahan alam serta suasana yang sejuk. Bangunan yang luas dan bersih dapat membuat wisatawan beraktivitas bebas saat berada di wisata banjarandap seperti bersantai menikmati pemandangan dengan susasa yang sejuk. Perlengkapan dan perabotan yang disediakan juga cukup lengkap sesuai dengan kebutuhan wisatawan sehingga wisatawan dapat menikmatinya. Seperti adanya gazebo yang memberikan kenyaman wisatawan untuk bersantai, adanya alat sholat dan mushola memudahkan wisatawan untuk beribadah. Ketika malam hari penerangan lampu di wisata banjarandap juga cukup terang, jadi wisatawan tidak merasa khawatir jika berkunjung malam ke wisata Banjarandap. Adanya papan informasi dan peringatan di wisata seperti larangan parkir di sepanjang jalan, peringatan untuk selalu mengawasi anak karena bahaya jika anak bermain dekat sungai meskipun sudah diberi pagar pembatas. Serta adanya fasilitas pendukung seperti toilet, tempat parkir, tempat sampah, alas untuk duduk seperti karpet, egrang, mainan anak, karaoke serta lapak warung makan yang bisa dinikmati wisatawan saat berkunjung.

Menurut Fanggidae et al., (2020) Fasilitas sangat penting untuk memfasilitasi kegiatan dan aktivitas wisatawan di lokasi wisata, karena ketiadaannya dapat menghalangi mereka dalam menikmati atraksinya. Hal tersebut menunjukan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan Banjarandap Purbalingga. Dari hasil pertanyaan terbuka dari responden banyaknya fasilitas yang tersedia di wisata yang dapat dinikmati oleh wisatawan seperti adanya gazebo, tempat karaoke, permainan egrang, tempat ibadah (mushola), mainan anak mewarnai, tempat makan kuliner yang terkenal yaitu cilok sapi, adanya toilet dan semua fasilitas yang tersedia. Tanpa fasilitas yang memadai, sebuah destinasi akan kesulitan bersaing karena wisatawan tidak mendapatkan pengalaman yang

diharapkan. Fasilitas wisata menjadi faktor penting dalam menunjang kegiatan wisata dan memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Rozi & Susanti, 2024).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh William (2020) yang menyatakan bahwa fasilitas terdapat pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada bengkel Mazda di kota Batam dengan nilai t_{hitung} sebesar 9,440 dan ini > nilai t_{tabel} sebesar 1,97539 dengan nilai signifikansi 0,000 dan nilai ini < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima. Penelitian lain juga pernah dilakukan oleh Alana & Putro (2020) hasilnya menyatakan bahwa Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.dengan nilai t_{hitung} sebesar sebesar 2,998 > t_{tabel} 1,661 dengan nilai signifikan 0,003 < 0,05. Artinya semakin baik fasilitas yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan Wisatawaan.

Beberapa fasilitas yang ada di wisata Banjarandap Purbalingga antara lain :

Gambar 4.8 Fasilitas Gazebo

Gambar 4.9 Mainan Anak Mewarnai

Berdasarkan gambar diatas merupakan beberapa fasilitas yang ada di wisata Banjarandap Purbalingga yang dapat menjadi penunjang adanya kepuasan wisatawan ketika berkunjung ke wisata.

4. Pengaruh Daya Tarik Destinasi, *Service Quality* dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa daya tarik destinasi (X1), *service quality* (X2), dan fasilitas (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan (Y). Hal ini dibuktikan nilai F_{hitung} 80.019 dan signifikan sebesar 0,000 yang berarti bahwa F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} 80,019 ≥ 2,70 atau signifikan F lebih kecil dari 0,000 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis keempat (H4) diterima, yang berarti Daya Tarik Destinasi (X1), *Service Quality* (X2), dan Fasilitas (X3) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan (Y) wisata Banjarandap Purbalingga.

Berdasarkan hasil perhitungan regresi linier diperoleh data nilai Adjusted R Square sebesar 0,705 atau 70,5% yang berarti bahwa variabel daya tarik destinasi (X1), *service quality* (X2), dan fasilitas (X3) sebesar 70,5%. Sedangkan sisanya sebesar 29,5% dipengaruhi oleh variabel lain

yang tidak termasuk kedalam penelitian dapat berupa variabel lokasi, harga, promosi dan yang lainnya.

Dalam hal ini berarti responden datang berkunjung berdasarkan daya tarik yang disediakan seperti aktraksi, kebudayaan, aksebilitas, fasilitas serta keramahtamahan. *Service quality* yang meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Fasilitas yang meliputi pertimbangan atau perencanaan spasial, perencanaan ruangan, perlengkapan atau peralatan, tata cahaya dan warna, serta pesan yang disampaikan. Hal ini dapat di dukung dari jawaban pertanyaan terbuka responden yang sudah berkunjung dan merasakan kepuasan oleh wisata Banjarandap Purbalingga yaitu dengan pemandangan yang indah, tempat yang nyaman dan suasanya yang sejuk, pelayanan yang ramah, fasilitas yang cukup memadai salah satunya tersedianya gazebo untuk bersantai, dan harga tiket yang terjangkau.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan mengukur persepsi wisatawan mengenai daya tarik destinasi, *service quality* dan fasilitas di Wisata Banjarandap Purbalingga serta pengaruhnya terhadap kepuasan wisatawan. Menurut Utama (2017) kepuasan pelanggan menjadi salah satu kunci keberhasilan suatu usaha, karena dengan membuat konsumen, organisasi dapat meningkatkan tingkat keuntungan dan mendapatkan pangsa pasar yang luas.

Penelitian ini pernah dilakukan oleh Karini & Putri (2023) menyatakan bahwa daya tarik wisata wisata secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Penelitian lain juga pernah dilakukan oleh Suhartapa (2022) menyatakan bahwa Pengaruh kualitas pelayanan di Taman Indonesia Kaya Semarang terhadap kepuasan wisatawan secara simultan adalah positif dan signifikan. Dan penelitian yang dilakukan oleh Supraptini (2020) bahwa Fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan.

Gambar 4.10 Pengunjung Wisata Banjarandap

Gambar 4.11 Pengunjung Wisata Banjarandap

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa pengunjung merasa puas atas daya tarik, *service quality*, dan fasilitas yang disediakan oleh Wisata Banjarandap

BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini menjelaskan Pengaruh Daya Tarik Destinasi, *Service Quality*, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Wisatawan Banjarandap Purbalingga. Berdasarkan rumusan masalah dan hipotesis yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel daya tarik destinasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan banjarandap, dibuktikan dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,916 dengan signifikan sebesar 0,004. Artinya semakin banyak daya tarik yang ditawarkan oleh pihak pengelola wisata Banjarandap kepada wisatawan, maka akan semakin tinggi pula pengaruh terhadap kepuasan wisatawan untuk melakukan kunjungan wisata.
2. Variabel *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan banjarandap. Dibuktikan dengan nilai t_{hitung} sebesar dengan 2,595 signifikan sebesar 0,011. Artinya semakin baik pelayanan yang diberikan wisata Banjarandap kepada wisatawan, maka akan semakin tinggi pula pengaruh terhadap kepuasan wisatawan untuk melakukan kunjungan wisata.
3. Variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan banjarandap. Dibuktikan dengan nilai t_{hitung} sebesar 6,778 dengan signifikan sebesar 0,000. Artinya semakin baik atau lengkap fasilitas yang disediakan oleh wisata Banjarandap, maka akan semakin tinggi pula pengaruh terhadap tingkat kepuasan wisatawan untuk melakukan kunjungan wisata.
4. Variabel data tarik destinasi, *service quality* dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan wisatwan banjarandap. Dibuktikan dengan nilai F_{hitung} sebesar 80.019 dengan signifikan sebesar 0,000. Artinya bahwa semakin banyak daya tarik yang ditawarkan, kualitas pelayanan yang baik serta fasilitas yang memadai akan menjadi tolak

ukur responden dalam mendapatkan kepuasan saat berkunjung ke wisata.

Tinjauan ekonomi islam dalam penelitian ini menunjukan bahwa setiap wisata mengedepankan nilai islam dalam aktivitasnya. Ekonomi Islam berkaitan erat dengan kebutuhan, keinginan, maslahah, manfaat, berkah, keyakinan dan kehalalan. Perjalanan wisata memberikan kesempatan kepada orang-orang untuk melihat keajaiban ciptaan-Nya. Setiap pemandangan alam yang indah, mendorong kita untuk mengingat kebesaran Sang Pencipta. Adanya pelayanan baik dan fasilitas yang memadai dapat menunjang adanya kepuasan. Kepuasan seorang muslim tidak didasarkan banyak sedikitnya barang yang dikonsumsi, tetapi didasarkan atas berapa besar nilai ibadah yang didapatkan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dijabarkan sebelumnya, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan maupun pihak lain. Adapun saran yang diberikan, antara lain sebagai berikut :

1. Bagi Pengelola Wisata Banjarandap Purbalingga

   Berdasarkan observasi yang dilakukan dan dari jawaban pertanyaan terbuka responden wisata Banjarandap banyak dari wisatawan merasa tidak nyaman saat pedagang selalu mengikuti wisatawan yang datang sampai mereka duduk ditempat untuk menawarkan makanan. Sebaiknya biarkan wisatawan memilih dengan bebas, nanti jika mereka lapar atau ingin membeli pasti akan mendatangi lapak pedagang. Dengan demikian, akan meningkatkan kenyamanan bagi wisatawan yang datang ke wisata Banjarandap.

2. Bagi peneliti selanjutnya

   Untuk peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menambahkan beberapa indikator atau variabel lain yang berhubungan dengan kepuasan wisatawan pada suatu objek wisata. Seperti variabel lokasi, harga, promosi dan lain-lain yang memiliki potensi mempengaruhi

kepuasan wisatawan, sehingga benar-benar relevan untuk diimplementasikan pada perusahaan, khususnya pada bidang pariwisata. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya

DAFTAR PUSTAKA

Abd. Ghafur. (2021). Sarana Dan Prasarana Perspektif Al Quran dan Hadis (Pendekatan Al Quran dan Hadits Tematik). *Bahtsuna: Jurnal Penelitian Pendidikan Islam, 3(1), 108-126.*

Afifah Berliana, O. :, Komarsyah Djuardi, D., & Nugeraha, P. J. K. B. V. 1, N. 8, S. 2022, pp. 552–561. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Daya Tarik Wisata, Citra Destinasi, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Puncak Mas Lampung*.

Ahmad Dayrobi, S. T. R. J., & Indonesia, P. (2020). *Pengaruh Citra, Daya Tarik, Kualitas Pelayanan Obyek Wisata Terhadap Keputusan Berkunjung Dan Kepuasan Wisatawan Eling Bening Kabupaten Ssemarang: Vol. XIX* (Issue 2).

Alana, P. R., Putro, T. A. (2020). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN) Vol. 5 No. 2 Hlm. 180-194*.

Alfajar, F., Polii, J., Studi, P., & Publik, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Makasar Jeans House Kota Palu. *Cenderawasih: Journal of Administration and Management Public Literation (Jamil), 1(1), 37-50.*

Almira Keumala Ulfah, R. R. (2022). *Ragam Analisis Data Penelitian (Sastra, Riset dan Pengembangan).* Madura: IAIN Madura Press.

Apriliyanti, E., Hudayah, S., Zainurossalamia, S. Z., & Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman, F. (2020). Pengaruh daya tarik wisata, citra destinasi dan sarana wisata terhadap kepuasan wisatawan citra niaga sebagai pusat cerminan budaya khas kota samarinda. *Jurnal Manajemen*, *12*(1), 145–153.

Arum Janir, D.N. (2012). Statistik Deskriptif & Regresi Linier Berganda SPSS. Semarang: University Press.

Ashoer, M., *Et Al.* (2021). *Ekonomi Pariwisata* (Ronal Watrianthos, Ed.). Yayasan Kita Menulis.

Azliansyah, T., Margaretha, R., & Sinaga, D. (2020). Pengaruh Promosi Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Objek Wisata Istana Maimun Medan. In *Jurnal Prointegrita* (Vol. 4, Issue 1).

Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah, 2021. Luas Wilayah Menurut Kabupaten/Kota 2019-2021. Provinsi Jawa Tengah : Badan Pusat Statistik

C Fanggidae, R. P., Leliana Bere, M. R., Manajemen, P., & Ekonomi, F. (2020a). Pengukuran Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap Fasilitas Wisata di Pantai Lasiana. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas* (Vol. 4, Issue 1).

Dahrani, D., & Syafitri, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasaan Pelanggan Online Shop Ditinjau Dari Perspektif Islam Pada Home Industry Queennacollection. *SOSEK: Jurnal Sosial Dan Ekonomi*, *3*(1), 30–34.

Darmawan, soni, S. I. (2023). Potensi Objek Wisata di Kabupaten Semarang. *Indonesian Journal for Physical Education and Sport*.

Djaali. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta Timur: PT Bumi Aksara

Dwi, A., Putri, S., & Farida, N. (2021). Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Berkunjung Kembali Melalui Kepuasan Pengunjung (Studi Obyek Wisata Goa Kreo Kota Semarang). In *Jurnal Administrasi Bisnis: Vol. X*.

Eko Saputro, W., Indriastuty, N., & Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Balikpapan, J. (2020). Analisi Daya Tarik Wisata, Persepsi Harga, Dan Kualitas PelayananTerhadap Minat Berkunjung Ulang Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pantai Manggar Segara Sari Balikpapan). *Maret*, *11*(1), 2086–1117.

Endang Sulistiyani. (2010). Membangun Loyalitas Wisatawan Melalui Peningkatan Kualitas Obyek Wisata, Promosi dan Kepuasan Wisatawan di Kawasan Wisata Tawangmangu Karanganyar. *Ragam Jurnal Pengembangan Humaniora Vol. 10 No. 3, Desember 2010*.

Faruq Alfurqan, A. (2020). Penafsiran Surat al-Dhuha menurut al-Baidhawi dan Bintu al-Syathi'. *Journal of Qur'anic Studies*, *5*(2), 98–114.

Hafni Sahir, S. (2021). *Metodologi Penelitian*. KBM INDONESIA

Hamid, M. *Et Al.* (2019).Analisis Jalur Dan Aplikasi Spss Versi 25 Edisi Pertama. Aceh: Kopelma Darussalam

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Intan, D. R., Lubis, W., & Harahap, W. U. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Agrowisata Sapi Perah Di Berastagi. *Agrifor: Jurnal Ilmu Pertanian dan Kehutanan*, *20*(2), 279-288.

Ismail, T., Yusuf, R., & Piksi Ganesha, P. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi) Vol. 5 No. 3, 2021*, *5*(3), 2021.

Karini, R. S. R. A., & Putri, A. S. E. (2023). Pengaruh Daya Tarik Wisata Dan Citra Destinasi Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Jalan Braga. *Manajemen Dan Pariwisata, Volume 2 Nomor*

Kotler, P., & Susanto, A. B. (2001). *Manajemen pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.

Mahyarni. (2013). *Theory Of Reasoned Action Dan Theory Of Planned Behaviour (Sebuah Kajian Historis tentang Perilaku)*.

Ma'ruf Armal, M. R. , M. H. (2023). Pengaruh Daya Tarik, Aksebilitas Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Berkunjung Ke Pulau Karampuang Di Mamuju Sulawesi Barat. *SJM: Sparkling Journal of Management Vol. 1 No. 3, 2023: Page 336 – 350*

Ma'sumah, S. (2019). *Kumpulan Cara Analisis Data Beserta Contoh Judul Dan Hipotesis Penelitian*. Banyumas: CV. Rizquna

Marpaung, B. (2019). Pengaruh Daya Tarik, Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Keselamatan Dengan Kepuasan Wisatawan Sebagai Variabel Interventing Terhadap Minat Kunjungan Ulang Wisatawan. *Jurnal Penelitian Manajemen*, 144–156.

Meithiana, I. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Jawa Timur: Unitomo Press.

Munawir. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Foto Copy Awy Comp Di Pondok Pesantren Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi. *Jurnal Istiqro, 4*(2), 204-215

Nawawi, H. H., Sudirman, I., Munir, A. R., & Iriani, N. (2023). Pengaruh Customer Relationship, Product Destination, Dan Service Quality Terhadap Kepuasan Wisatawan. *Jurnal Ekonomi, Koperasi & Kewirausahaan*, *14*(2).

Nunuk Supraptini, A. S. (2020). Pengaruh Fasilitas, Transportasi Dan Akomodasi Terhadap Kepuasan Wisatawan Dikabupaten Semarang. *JMD: Jurnal Manajemen Dan Bisnis Dewantara Vol 3 No 2*.

Nur, M., Salim, M., Mulyani, I. D., & Khojin, N. (2022). Pengaruh Daya Tarik Wisata Terhadap Minat Berkunjung Pada Wisata Hutan Mangrove Kaliwlingi Brebes. *GEMILANG: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi Vol.2, No.4*

Nurmala, S. D. (2022). Pengaruh Fasilitas Wisata, Daya Tarik Wisata Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Pantai Ujong Blang Lhokseumawe. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis Volume 23, Nomor 2 , , 23*(2).

Poli, P. Y. C., Lapian, S. L. H. V. J., Loindong, S. S. R., Posumah, O. :, Poli, Y. C., Lapian, S. L. H. V. J., Loindong, S. S. R., Manajemen, J., Ekonomi, F., & Bisnis, D. (2023). *The Effect Of Tourism Attraction And Facilities On The Decision To Visit Intourist Object Kasih Kanonang Hill*.

Pratistawiningrat, P., Karmilah -33, M., Sarana, A., Prasarana, D., Menunjang, D., Halal, P., Karmilah, M., Studi, P., Wilayah, P., Kota, D., & Semarang, A. (2024). Analisis Sarana Dan Prasarana Dalam Menunjang Pariwisata Halal. In *Jurnal Kajian Ruang* (Vol. 4).

Putri, E. D. H. (2016). Pengembangan Desa Wisata Sidoakur Dalam Upaya Pemberdayaan Masyarakat Sidokarto Godean, Sleman. *Media Wisata*, *14*(2).

Putri Aulia Kholifathul Aini Widodo, D. H. S. , I. Y. F. E. A. S. (2022). Pengaruh Daya Tarik Wisata Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Coban Putri Kota Batu, Malang. *Jurnal Tesla : Perhotelan-Destinasi Wisata-Perjalanan Wisata*.

Fitria, R. (2024). Pengaruh Daya Tarik Wisata Dan Infrastruktur Wisata Halal Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Kota Sabang. *Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh*

Ramadhan, S., Wisanggara, R., Rama, A. S., & Putri, T. A. (2024). Pengaruh Wisata Halal Terhadap Kepuasan Wisatawan Dan Dampak Moderasi Religiusitas Di Sumatera Barat. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, *10*(1), 511.

Roza, A. D., Turyono, A., Lestari, E., Afani, E., Fitri, N. A., Solikhah, S., & Raharja, M. C. (2022). Optimalisasi Pengelolaan Dan Pengembangan Destinasi Wisata Bendungan Slinga Park Di Desa Slinga, Kabupaten Purbalingga. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi (JEBA) Volume 24 No 4*

Rutjuhan, A., & Ismunandar, I. (2020). Pengaruh Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan : Studi Kasus Mahfoed Life Gym. *Pamator Journal*, *13*(1), 105–109.

Setiawan, I. (2015). *Potensi Destinasi Wisata Di Indonesia Menuju Kemandirian Ekonomi*.

Siagian, S., & Mita, M. M. (2022). Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Fasilitas layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Wisata Pamah View, Kabupaten Langkat. *TOBA: Journal of Tourism, Hospitality and Destination*, *1*(2), 82-88.

Sintya Jayanti, N. L., & Yulianthini, N. N. (2022). Pengaruh Fasilitas serta Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Domestik Objek Wisata Taman Air Tirtagangga. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata, Volume 5 Issue 3*,

Sochimin. (2019). Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Pariwisata. *El-JIZYA Jurnal Ekonomi Islam | Islamic Economics Journal Vol. 7 No. 2 Juli-Desember 2019*.

Stai, M., & Mashiro, L. T. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Qudwah Mart Di Lebak. *Journal Of Islamic Economics and Business Studies*, *5*(1), 22.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.

Suhartapa, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Taman Indonesia Kaya Semarang. *Khasanah Ilmu - Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, *13*(2), 99–107

Sumual, Y. M., Kalangi, J. A. F., Mukuan, D. D. S., Studi, P., Bisnis, A., & Administrasi, J. I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Otomoto Mantos. In *Productivity* (Vol. 2, Issue 1).

Tjiptono, F., Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta : CV. Andi Offset

Utama, I. G. (2017). *Pemasaran Pariwisata.* Yogyakarta: CV. Andi Offset .

Utari, P. S., & Irman Firmansyah, S. E. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Bhayankara Setukpa Sukabumi (Studi kasus pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangakara Setukpa Sukabumi): Manajemen Pemasaran. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, *2*(2), 60-77.

Vinny Marnesia, Z. R. (2023). Pengaruh Daya Tarik Wisata, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pantai Carocok Painan. *Abstract of Undergraduate Research, Faculty of Economics, Bung Hatta University, 22(2), 1-2*.

Wati, W. T., Aprileny, I., Emarawati, J. A., Tinggi, S., Ekonomi, I., Jakarta, I., Kayu, J., Raya, J., 11a, N., & Timur, J. (2020). *Kepuasan Konsumen dan Promosi Terhadap Loyalitas* (Vol. 17, Issue 02).

William, T. P. (2020). Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam. *Jurnal EMBA Vol.8 No.1 Februari 2020, Hal. 1987-1996*, *8*(1).

Wulandari, A., Cakranegara, P. A., Widjajanti, W. W., Yaelt, A., & Vergara, L. (2022). Pengaruh fasilitas wisata, kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan wisatawan di Kabupaten Pesisir Selatan. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, *4*(11), 2022.

Zen, Z.W., Albar, B. B., & Mayasari, H (2017). Daya Tarik Wisata Dan Promosi Terhadap Keputusan Memilih Objek Wisata Kawasan Mandeh Kabupaten Pesisir Selatan. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan, Volume 8, Nomor 1, Januari 2017 ISSN: 2086-5031*.

UIN PROF. KH. SAIFUDDIN ZUHRI

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth,
Wisatawan/Pengunjung Wisata Banjarandap Purbalingga
Di tempat

Assalamu'alaikum.Wr.Wb.

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir, saya Meliyana Nur Saputri dengan NIM 2017201168 jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto, yang saat ini sedang melakukan penelitian skripsi yang bejudul

"Pengaruh Daya Tarik Destinasi, Service Quality dan Fasilitas terhadap Kepuasaan Wisatawan Banjarandap Purbalingga".

Saya memohon partisipasi saudara/i sebagai responden dalam mengisi kuesioner ini. Saya akan menjamin kerahasiaan semua jawaban yang saudara/i berikan. Penelitian ini semata-mata hanya untuk penyelesaian skripsi saya, dan hanya ringkasan analisis yang akan dipublikasikan.

Demikian surat pengantar ini saya buat, atas kesediaan dan partisipasi saudara/i dalam mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih. Semoga segala kebaikan dan kontribusi saudara/i mendapatkan balasan baik dari Allah SWT.

Wassalamu'alaikum.Wr.Wb.

Hormat saya,

Meliyana Nur Saputri
NIM. 2017201168

B. Identitas Responden

Petunjuk : Berikan jawaban singkat dan tanda centang ( ) sesuai dengan data

1. Nama responden :
2. Alamat :
3. Jenis kelamin :
4. Berapa kali anda mengunjungi wisata Banjarandap?
   - ☐1 kali
   - ☐2-3 kali
   - ☐4-5 kali
   - ☐> 5 kali
5. Berapa usia anda?
   - ☐15-25 tahun
   - ☐26-35 tahun
   - ☐36-50 tahun
   - ☐> 50 tahun

C. **Petunjuk Pengisian Kuesioner**

Berilah tanda ( ) pada jawaban yang saudara pilih di lembar jawaban yang sudah disediakan. Pilih jawaban dengan pendapat saudara yang sebenarnya.

Poin penlilaian :

Skor	Keterangan
5	Sangat setuju (SS)
4	Setuju (S)
3	Kurang setuju (KS)
2	Tidak setuju (TS)
1	Sangat tidak setuju (STS)

A. Daya Tarik Destinasi

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Objek wisata Banjarandap menarik karena dapat menikmati keindahan alam sungai klawing dan bendungan					
2.	Terdapat tempat bermain, karaoke dll yang menarik di objek wistaa banjarandap					
3.	Wisata banjarandap menarik karena terdapat mainan tradisional egrang					
4.	Kondisi jalan menuju objek wisata banjarandap bagus dan dapat diakses dengan mudah					
5.	Petugas wisata banjarandap mengadakan kesenian kuda lumping (ebeg) disetiap bulan					
6.	Petugas selalu menjaga keramahtamahan, keamanan objek wisata agar wisatawan nyaman					
7.	Daya tarik apa saja yang membuat anda puas ketika mengunjungi objek wisata Banjarandap?					

B. Service Quality

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Petugas memiliki kemampuan dapat menyelesaikan permasalahan wisatawan dengan memuaskan					

2.	Petugas wisata banjarandap memiliki daya tanggap yang cepat dalam pelayanan wisatawan di loket tiket					
3.	Petugas wisata banjarandap bersedia membantu wisatawan sehingga wisatawan merasa puas					
4.	Petugas wisata memiliki sikap ramah kepada wisatawan					
5.	Petugas wisata banjarandap memberikan perhatian jika terdapat keluhan wisatawan					
6.	Petugas wisata banjarandap berpenampilan menarik dan rapi saat melayani wisatawan					
7.	Wisata banjarandap memiliki bangunan yang luas, bersih dan memiliki fasilitas lengkap					
8.	Menurut anda pelayanan apa yang membuat wisatawan merasa puas saat berkunjung ke wisata Banjarandap?					

C. Fasilitas

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Objek wisata banjarandap sangatlah nyaman					
2.	Fasilitas ruangan yang disediakan wisata Banjarandap luas dan bersih					
3.	Perlengkapan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan					
4.	Penerangan objek wisata banjarandap pada malam hari terang					

5.	Tersedianya papan informasi serta petunjuk peringatan agar wisatawan berhati-hati					
6.	Fasilitas pendukung apa yang membuat anda merasa puas saat mengunjungi wisata banjarandap?					

D. Kepuasan wisatawan

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Wisatawan merasa senang karena bisa menikmati keindahan sungai klawing dan bendungan di Wisata Banjarandap					
2.	Objek wisata Banjarandap memberikan pelayanan yang baik dan fasilitas sesuai dengan apa yang diharapkan					
3.	Wisatawan puas dan berkunjung kembali ke Wisata Banjarandap					
4.	Saya merekomendasikan ke teman, sahabat rekan dan keluargaa untuk mengunjungi Wisata Banjarandap					
5.	Apa yang membuat anda puas saat berkunjung ke Wisata Banjarandap?					

Lampiran 2: Tabulasi Data

a. Daya Tarik Destinasi

No	Daya Tarik Destinasi						
	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	total X1
1	4	5	5	5	5	5	29
2	5	6	6	6	6	6	35
3	4	5	4	4	5	4	26
4	5	6	5	5	6	5	32
5	6	7	6	6	7	6	38
6	4	4	4	4	4	5	25
7	5	5	5	5	5	4	29
8	5	4	4	4	4	5	26
9	5	5	4	4	4	5	27
10	5	4	4	5	4	5	27
11	4	5	4	3	4	4	24
12	5	4	4	4	3	5	25
13	5	4	4	5	3	4	25
14	3	3	4	3	3	4	20
15	4	5	5	4	4	4	26
16	5	5	5	4	4	4	27
17	5	4	4	3	4	4	24
18	5	5	5	5	5	5	30
19	4	4	4	3	4	5	24
20	4	4	4	4	5	5	26
21	4	5	3	2	4	4	22
22	4	3	2	4	3	3	19
23	4	4	4	4	4	4	24
24	5	4	5	5	4	3	26

25	4	4	5	4	3	4	24
26	4	4	4	4	4	4	24
27	3	5	4	3	3	4	22
28	4	3	3	4	4	3	21
29	4	4	4	4	4	4	24
30	5	4	4	4	4	4	25
31	3	5	5	5	5	5	28
32	5	5	5	5	5	5	30
33	5	4	4	3	4	4	24
34	5	5	5	4	5	4	28
35	5	4	4	3	3	3	22
36	5	5	4	4	4	4	26
37	5	4	4	3	5	4	25
38	5	4	4	4	3	4	24
39	5	5	5	5	5	5	30
40	5	4	5	4	5	4	27
41	4	4	4	5	4	4	25
42	4	5	4	5	4	4	26
43	4	4	5	4	4	5	26
44	5	5	5	5	5	5	30
45	5	4	5	4	4	5	27
46	5	4	4	4	4	5	26
47	3	3	3	3	3	3	18
48	5	5	5	5	5	5	30
49	5	4	5	5	3	5	27
50	5	4	4	3	4	4	24
51	4	2	4	4	5	5	24
52	5	4	5	5	5	5	29
53	3	3	3	3	3	3	18
54	5	4	5	4	3	5	26

55	5	5	5	5	5	5	30
56	5	5	5	5	5	5	30
57	4	4	4	4	5	4	25
58	4	4	4	4	4	4	24
59	4	4	4	4	4	4	24
60	4	4	4	3	3	3	21
61	5	3	3	3	3	2	19
62	3	4	4	3	3	3	20
63	5	5	5	3	4	3	25
64	5	4	4	3	3	5	24
65	4	4	4	3	3	4	22
66	5	4	4	3	3	4	23
67	5	4	4	3	3	4	23
68	4	4	4	3	3	4	22
69	4	3	3	3	3	3	19
70	3	4	3	5	3	5	23
71	4	4	4	3	4	4	23
72	4	4	3	4	2	4	21
73	4	3	4	5	4	4	24
74	5	5	4	4	4	5	27
75	4	4	4	5	3	5	25
76	4	5	3	4	5	5	26
77	4	3	3	3	3	3	19
78	3	4	5	4	4	4	24
79	5	5	3	4	3	5	25
80	5	5	5	5	5	5	30
81	5	3	5	4	4	4	25
82	4	4	4	4	4	4	24
83	4	4	4	4	4	4	24
84	4	4	3	3	3	4	21

85	4	5	4	4	5	5	27
86	5	5	5	4	3	5	27
87	4	4	4	1	3	3	19
88	5	5	4	4	3	5	26
89	4	4	4	4	4	4	24
90	3	3	5	3	3	3	20
91	3	3	3	3	3	3	18
92	4	4	5	4	4	4	25
93	4	4	4	4	4	4	24
94	5	5	5	5	3	5	28
95	5	5	5	5	5	5	30
96	4	4	5	4	4	4	25
97	5	5	5	5	5	5	30
98	4	4	4	4	4	4	24
99	5	5	5	4	5	5	29
100	5	5	5	5	5	5	30

b. Service Quality

No	Service Quality							
	x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	x2.6	x2.7	total X2
1	4	4	4	4	4	4	4	28
2	3	3	3	4	4	4	3	24
3	4	5	5	4	5	5	4	32
4	4	5	4	4	4	3	4	28
5	5	4	4	4	4	4	4	29
6	3	4	4	4	4	5	4	28
7	2	5	3	2	3	3	5	23
8	4	4	4	4	4	4	4	28
9	4	4	4	4	4	4	4	28

10	4	4	5	5	4	4	4	30
11	4	3	5	4	5	3	4	28
12	4	4	4	5	4	4	4	29
13	4	3	4	4	4	4	4	27
14	4	3	3	4	3	4	3	24
15	4	4	4	4	4	4	4	28
16	4	5	4	5	4	4	4	30
17	5	4	4	4	3	5	3	28
18	5	5	5	5	5	5	5	35
19	4	4	4	4	4	4	4	28
20	4	4	4	4	4	4	4	28
21	5	4	4	4	3	2	5	27
22	2	3	3	3	2	2	2	17
23	3	4	4	4	4	4	4	27
24	4	5	4	4	3	4	4	28
25	4	4	4	5	4	4	4	29
26	4	4	4	4	4	4	4	28
27	3	3	4	4	4	3	3	24
28	3	2	3	3	4	2	5	22
29	4	4	5	5	4	4	4	30
30	4	4	4	4	4	4	4	28
31	5	5	5	5	5	5	5	35
32	5	5	5	5	5	5	5	35
33	4	4	4	4	3	4	3	26
34	4	4	4	4	3	4	4	27
35	5	5	5	5	5	5	3	33
36	4	4	5	5	4	5	5	32
37	3	4	4	3	4	3	3	24
38	4	4	4	5	4	5	4	30
39	5	5	5	5	5	5	5	35

40	4	4	4	5	4	4	4	29
41	3	4	4	5	4	3	4	27
42	4	4	5	5	5	5	5	33
43	4	4	4	4	4	5	5	30
44	5	5	5	5	5	5	5	35
45	5	5	5	5	5	4	5	34
46	4	4	4	5	4	4	4	29
47	3	3	3	3	3	3	3	21
48	5	5	5	5	5	5	5	35
49	5	5	5	5	5	5	5	35
50	4	4	4	4	4	4	4	28
51	3	4	4	4	3	4	3	25
52	5	5	5	5	5	5	5	35
53	3	3	3	3	3	3	3	21
54	4	3	4	4	4	4	4	27
55	4	5	5	5	5	4	4	32
56	4	4	4	4	4	4	4	28
57	4	4	4	4	4	4	4	28
58	4	4	4	4	4	4	4	28
59	4	4	4	4	4	4	4	28
60	3	4	3	3	3	4	4	24
61	2	3	2	2	2	3	4	18
62	3	4	4	3	3	3	3	23
63	4	4	4	3	4	4	4	27
64	4	5	5	3	5	3	4	29
65	4	5	4	3	4	3	4	27
66	4	5	4	3	4	3	4	27
67	4	5	4	3	4	3	4	27
68	4	4	4	4	4	3	4	27
69	3	3	3	3	3	2	3	20

70	3	3	3	5	3	5	5	27
71	3	3	4	4	4	4	4	26
72	4	4	5	5	4	4	4	30
73	2	3	4	4	4	3	4	24
74	4	4	4	5	5	4	4	30
75	4	4	5	3	5	4	5	30
76	4	5	5	5	4	4	4	31
77	3	3	3	3	3	3	3	21
78	4	4	4	3	4	3	3	25
79	3	4	4	4	4	5	3	27
80	5	5	5	5	5	5	5	35
81	4	4	4	4	4	4	4	28
82	4	4	4	4	4	4	4	28
83	3	4	3	4	3	4	3	24
84	3	3	3	3	3	3	3	21
85	4	5	5	5	4	4	4	31
86	4	4	5	5	4	5	4	31
87	3	3	3	3	3	3	3	21
88	5	5	5	5	5	4	4	33
89	4	5	4	5	5	5	5	33
90	4	2	4	3	2	3	5	23
91	2	5	3	4	3	4	3	24
92	4	4	5	5	4	5	5	32
93	5	5	4	4	5	4	5	32
94	5	5	3	5	5	3	5	31
95	5	5	5	5	5	5	5	35
96	4	4	5	5	4	4	4	30
97	5	5	5	5	5	5	5	35
98	4	4	4	4	4	4	4	28
99	5	5	4	4	5	4	5	32

100	4	4	5	5	5	4	4	31

c. Fasilitas

No	Fasilitas					Total x3
	x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	x3.5	
1	4	4	4	5	5	22
2	4	3	3	3	3	16
3	4	4	5	3	4	20
4	4	4	3	4	3	18
5	5	5	4	4	5	23
6	5	4	4	4	4	21
7	5	4	4	4	4	21
8	4	4	5	4	4	21
9	4	4	4	4	4	20
10	4	4	5	5	4	22
11	4	4	4	4	4	20
12	4	4	3	4	4	19
13	4	3	4	4	3	18
14	4	4	5	3	5	21
15	5	5	5	4	5	24
16	3	3	4	4	4	18
17	5	5	5	5	5	25
18	4	4	4	4	4	20
19	4	5	4	4	5	22
20	4	4	4	4	4	20
21	4	4	4	4	4	20
22	4	4	4	4	4	20
23	4	4	4	4	4	20
24	4	4	4	3	3	18
25	4	4	4	4	5	21
26	4	4	4	3	4	19
27	5	5	5	5	5	25
28	5	5	5	5	5	25
29	5	4	4	3	5	21
30	4	4	3	4	4	19
31	4	4	4	4	4	20
32	5	4	4	5	5	23
33	4	3	3	4	4	18
34	4	4	4	4	4	20
35	5	5	5	5	5	25

36	5	5	4	4	4	22
37	4	4	4	4	4	20
38	5	5	4	4	5	23
39	4	4	5	4	4	21
40	5	5	5	5	5	25
41	5	5	4	4	5	23
42	4	4	4	4	4	20
43	3	3	3	3	3	15
44	5	5	5	5	5	25
45	5	5	5	5	5	25
46	4	4	4	4	4	20
47	5	5	5	5	5	25
48	4	4	4	3	4	19
49	4	5	5	5	5	24
50	5	5	5	5	5	25
51	4	4	4	4	4	20
52	4	4	4	4	4	20
53	4	4	4	4	4	20
54	4	4	3	3	4	18
55	4	3	4	3	4	18
56	4	4	4	4	4	20
57	4	3	5	5	5	22
58	4	4	3	4	5	20
59	4	4	3	4	4	19
60	4	4	3	4	4	19
61	4	4	4	3	4	19
62	5	3	4	5	5	22
63	4	4	4	4	4	20
64	5	4	4	4	4	21
65	3	3	3	4	5	18
66	5	5	4	4	4	22
67	4	5	5	5	5	24
68	4	4	4	4	4	20
69	3	3	3	3	3	15
70	3	3	3	3	4	16
71	5	5	4	4	5	23
72	5	5	5	5	5	25
73	4	4	4	2	4	18
74	4	4	4	4	4	20
75	4	4	4	4	4	20
76	4	3	3	3	4	17

77	5	5	5	5	5	25
78	4	4	4	5	5	22
79	4	4	4	4	4	20
80	5	5	4	3	5	22
81	4	5	5	5	5	24
82	5	5	5	5	4	24
83	5	4	5	4	5	23
84	5	5	5	3	5	23
85	5	5	5	5	5	25
86	5	5	4	4	5	23
87	5	5	5	5	5	25
88	4	4	4	4	4	20
89	5	5	5	5	5	25
90	5	4	5	5	5	24
91	4	4	5	5	5	23
92	5	5	5	5	5	25
93	3	3	3	3	3	15
94	5	4	4	4	5	22
95	4	4	4	4	5	21
96	5	4	4	4	5	22
97	4	4	5	3	5	21
98	4	4	5	4	5	22
99	4	5	5	4	5	23
100	3	3	3	3	3	15

d. Kepuasan Wisatawan

No	Kepuasan Wisatawan				Total y
	y1	y2	y3	y4	
1	4	4	4	4	16
2	3	3	4	4	14
3	4	3	4	4	15
4	4	3	4	4	15
5	5	4	3	4	16
6	4	4	3	4	15
7	5	5	5	5	20
8	4	4	4	4	16
9	5	4	4	4	17
10	4	5	4	5	18
11	4	4	4	5	17
12	4	4	4	4	16

13	4	3	4	3	14
14	5	4	4	4	17
15	5	5	5	5	20
16	4	4	4	5	17
17	5	5	5	5	20
18	3	3	4	4	14
19	4	4	4	4	16
20	4	4	4	3	15
21	4	4	4	3	15
22	4	4	4	4	16
23	4	4	4	4	16
24	4	4	4	4	16
25	5	4	4	4	17
26	4	4	4	3	15
27	5	5	5	5	20
28	5	5	5	5	20
29	5	4	4	3	16
30	4	4	4	4	16
31	5	5	4	4	18
32	5	5	5	5	20
33	5	3	4	4	16
34	4	4	4	4	16
35	5	5	5	5	20
36	5	4	5	4	18
37	5	4	4	4	17
38	5	5	4	5	19
39	5	5	5	5	20
40	5	5	5	5	20
41	5	5	5	5	20
42	5	4	4	4	17
43	3	3	3	3	12
44	5	5	5	5	20
45	5	5	5	5	20
46	4	4	4	4	16
47	5	5	5	5	20
48	5	4	5	5	19
49	5	5	4	4	18
50	5	5	5	5	20
51	4	4	4	4	16
52	4	4	4	4	16
53	4	4	4	4	16

54	4	4	4	4	16
55	4	3	3	4	14
56	5	5	5	5	20
57	5	4	4	4	17
58	5	3	4	4	16
59	5	3	4	4	16
60	5	3	4	4	16
61	4	4	3	4	15
62	4	4	4	3	15
63	4	4	4	4	16
64	4	4	4	4	16
65	4	3	4	4	15
66	5	5	4	4	18
67	5	5	4	5	19
68	5	4	5	5	19
69	3	3	3	3	12
70	4	3	3	3	13
71	5	5	5	5	20
72	5	5	5	5	20
73	4	4	4	4	16
74	4	4	4	4	16
75	4	4	4	4	16
76	5	4	5	5	19
77	5	5	5	4	19
78	5	5	5	5	20
79	4	4	4	5	17
80	5	4	5	5	19
81	5	5	5	5	20
82	5	5	5	5	20
83	5	5	5	5	20
84	5	5	5	3	18
85	5	5	5	5	20
86	5	5	4	5	19
87	5	5	5	5	20
88	4	4	4	4	16
89	5	5	5	5	20
90	5	5	5	5	20
91	5	5	5	5	20
92	5	5	5	5	20
93	3	3	3	4	13
94	5	4	5	5	19

95	4	4	5	5	18
96	4	5	5	5	19
97	4	5	5	5	19
98	5	4	5	5	19
99	5	4	5	5	19
100	3	3	3	3	12

Lampiran 3: Rekapan Hasil Pertanyaan Terbuka Daya Tarik Destinasi (X1)

Jumlah Responden	Jawaban
80 responden	Menyatakan bahwa daya tarik destinasi yang membuat puas adalah pemandanngan yang indah adanya sungai klawing dan bendungan slinga disertai suasanya yang sejuk yang membuat betah berlama-lama di wisata.
4 responden	Menyatakan bahwa daya tarik destinasi yang membuat puas adalah dapat bermain egrang mainan tradisional jaman dahulu.
3 responden	Menyatakan bahwa daya tarik destinasi yang membuat wisatawan merasa puas adalah dapat menyaksikan tarian tradisional kuda lumping (ebeg) setiap sebulan sekali.
11 responden	Menyatakan bahwa daya tarik destinasi yang membuat puas adalah dapat menikmati kuliner sambil menikmati pemandangan serta dapat melihat penambang pasir.
2 responden	Menyatakan bahwa daya tarik destinasi yang membuat puas adalah fasilitas tempat karaoke karena dapat untuk hiburan.

Lampira 4: Rekapan Hasil Pertanyaan Terbuka Service Quality (X2)

Jumlah Responden	Jawaban
68 responden	Menyatakan bahwa pelayanan yang membuat wisatawan merasa puas adalah sikap ramah petugas selama di wisata
14 responden	Menyatakan bahwa pelayanan yang membuat wisatawan

	merasa puas adalah pedagang ramah, namun selalu mengikuti sampai tempat duduk yang membuat kurang nyaman
11 responden	penyediaan tempat yang dilengkapi gazebo yang membuat nyaman
7 responden	Menyatakan bahwa pelayanan yang membuat wisatawan merasa puas adalah dapat membantu pengunjung ketika meminta bantuan

Lampiran 5: Rekapan Hasil Pertanyaan Terbuka Fasilitas (X3)

Jumlah Responden	Jawaban
45 responden	Menyatakan bahwa fasilitas pendukung yang membuat puas seperti adanya penyediaan gazebo di tepi sungai yang membuat nyaman.
23 responden	Menyatakan bahwa fasilitas pendukung yang membuat puas dengan adanya tempat karaoke, tempat ibadah (mushola) serta toilet karena dengan adanya fasilitas tersebut dapat mempermudah saat berkunjung ke wisata.
18 responden	Menyatakan bahwa fasilitas pendukung yang membuat puas adalah permainan egrang yang mengingatkan jaman dahulu saat masih kecil dan mewarnai gambar untuk anak-anak.
10 responden	Menyatakan bahwa fasilitas pendukung yang membuat puas adalah adanya tempat makan kuliner salah satunya kuliner cilok sapi
4 responsen	Menyatakan bahwa fasilitas pendukung yang membuat puas adalah semua fasilitas yang tersedia

Lampiran 6: Rekapan Hasil Pertanyaan Terbuka Kepuasan Wisatawan (Y)

Jumlah Responden	Jawaban
78 responden	Menyatakan bahwa wisatawan merasa puasa karena pemandangan yang indah, tempat yang nyaman dan suasana yang asri dan sejuk serta tersedianya gazebo untuk bersantai
9 responden	Menyatakan bahwa wisatawan merasa puasa karena pelayanan dari petugas yang ramah
10 responden	Menyatakan bahwa wisatawan merasa puas karena fasilitas yang tersedia cukup memadai
3 responden	Menyatakan bahwa wisatawna merasa puas karena tiket masuk yang terjangkau

Lampiran 7: Hasil Uji Validitas

a. Daya tarik destinasi (X1

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.415**	.436**	.334**	.313**	.417**	.623**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.002	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.415**	1	.514**	.452**	.614**	.535**	.776**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.436**	.514**	1	.505**	.582**	.397**	.753**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.334**	.452**	.505**	1	.524**	.658**	.787**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.313**	.614**	.582**	.524**	1	.472**	.797**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	.417**	.535**	.397**	.658**	.472**	1	.769**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Total_X1	Pearson Correlation	.623**	.776**	.753**	.787**	.797**	.769**	1

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

b. Service quality (X2)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.703**	.577**	.504**	.627**	.491**	.600**	.820**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.703**	1	.565**	.385**	.583**	.379**	.549**	.758**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.577**	.565**	1	.573**	.682**	.508**	.528**	.805**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.504**	.385**	.573**	1	.508**	.602**	.544**	.756**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.627**	.583**	.682**	.508**	1	.393**	.667**	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.6	Pearson Correlation	.491**	.379**	.508**	.602**	.393**	1	.574**	.726**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
X2.7	Pearson Correlation	.600**	.549**	.528**	.544**	.667**	.574**	1	.812**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
Total_X2	Pearson Correlation	.820**	.758**	.805**	.756**	.808**	.726**	.812**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

c. Fasilitas (X3)

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Total_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.709**	.528**	.465**	.594**	.803**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.709**	1	.615**	.481**	.601**	.839**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.528**	.615**	1	.543**	.598**	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.465**	.481**	.543**	1	.535**	.760**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	.594**	.601**	.598**	.535**	1	.820**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Total_X3	Pearson Correlation	.803**	.839**	.818**	.760**	.820**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

d. Kepuasan wisatawan (Y)

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Total_Y
Y1	Pearson Correlation	1	.615**	.650**	.540**	.812**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.615**	1	.686**	.639**	.868**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.650**	.686**	1	.714**	.889**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.540**	.639**	.714**	1	.849**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Total_Y	Pearson Correlation	.812**	.868**	.889**	.849**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 8: Uji Realibilitas

a. Daya tarik destinasi (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.844	6

b. Service quality (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.894	7

c. Fasilitas (X3)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.865	5

d. Kepuasan wisatawan (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.876	4

Lampiran 9: Uji Asumsi Klasik

a. Uji normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.24502869
Most Extreme Differences	Absolute	.079
	Positive	.079
	Negative	-.068
Test Statistic		.079
Asymp. Sig. (2-tailed)		.126[c]
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

b. Uji multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Daya Tarik Destinasi	.596	1.678
	Service Quality	.262	3.813
	Fasilitas	.271	3.694

c. Uji heteroskesiditas

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.600	.740		3.516	.001
	Daya Tarik Destinasi	.000	.032	.001	.008	.994
	Service Quality	-.074	.044	-.322	-1.675	.097
	Fasilitas	.021	.060	.065	.346	.730
a. Dependent Variable: Abs_RES						

d. Uji regresi linier berganda

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.270	1.084		3.017	.003
	Daya Tarik Destinasi	.135	.046	.204	2.916	.004
	Service Quality	.168	.065	.276	2.595	.011
	Fasilitas	.602	.089	.710	6.778	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Wisatawan						

Lampiran 10: Uji Hipotesis

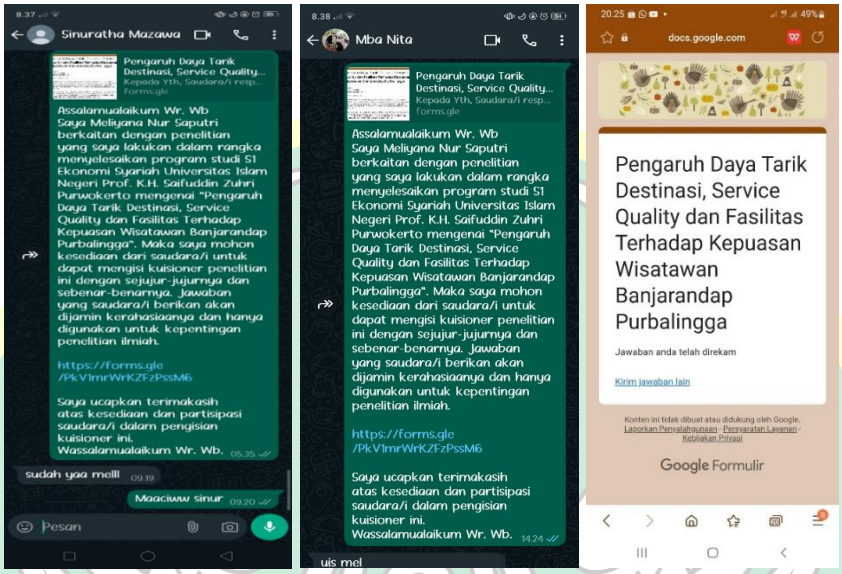
a. Uji parsial (uji t)

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.270	1.084		3.017	.003
	Daya Tarik Destinasi	.135	.046	.204	2.916	.004
	Service Quality	.168	.065	.276	2.595	.011
	Fasilitas	.602	.089	.710	6.778	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Wisatawan						

b. Uji simultan (uji f)

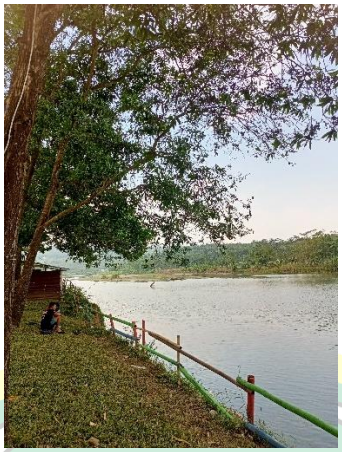
ANOVA[a]						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	353.417	3	117.806	80.019	.000[b]
	Residual	141.333	96	1.472		
	Total	494.750	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan Wisatawan						
b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Daya Tarik Destinasi, Service Quality						

Lampiran 11: Bukti Penyebaran Kuesioner



Lampiran 12: Dokumentasi Wawancara

Lampiran 13: Dokumentasi Wisata



CILOK SAPI
DENGAN SELINGA

Lampiran 14: Surat Izin Riset

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

Nomor : 1370/Un.19/WD.I.FEBI/PP.009/7/2024 30 Juli 2024
Lampiran : -
Hal : **Permohonan Izin Riset Idividual**

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Pimpinan Wisata Banjarandap Purbalingga
Di
Purbalingga

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka pengumpulan data guna penyusunan skripsi, yang berjudul Pengaruh Daya Tarik Destinasi, Service Quality dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Banjarandap Purbalingga .

Maka kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin Riset Idividual kepada mahasiswa/i kami atas nama:

Nama	:	Meliyana Nur Saputri
NIM	:	2017201168
Prodi / Semester	:	S-1 Ekonomi Syariah / VIII

Adapun Riset Idividual tersebut akan dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:

Objek Penelitian	:	Wisatawan Banjarandap Purbalingga
Tempat Penelitian	:	Wisata Banjarandap Purbalingga
Waktu Penelitian	:	4 Agustus 2024 s/d 1 September 2024
Metode Penelitian		Kuantitatif

Demikian permohonan ini kami buat, atas izin dan perkenan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wa'alaikumsalam Wr. Wb.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan I,

Dr. H. Akhmad Faozan, Lc., M.Ag.
NIP. 19741217 200312 1 006

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama : Meliyana Nur Saputri
2. Nim : 2017201168
3. Tempat, tanggal lahir : Purbalingga. 18 Maret 2002
4. Alamat rumah : Desa Majasem, Rt 16 Rw 07 Kec. Kemangkon, Kab. Purbalingga
5. Nama ayah : Tumiran
6. Nama ibu : Supriyani

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal

a. SD/Mi : SD Negeri 1 Majasem (2008-2014)
b. SMP/MTS : SMP Negeri 1 Kemangkon (2014-2017)
c. SMA/SMK : SMK Negeri 1 Bukateja (2017-2020)
d. S1 : UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto (2020-2024)

2. Pendidikan Non Formal

a. Pondok Pesantren Darur Abror (2020-2022)

C. Pengalaman Organisasi

1. Creative Entrepreneur Organization (CEO) FEBI UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto

UIN
PROF. KH. SAIFUDDIN ZUHRI

UIN
PROF. KH. SAIFUDDIN ZUHRI