

# Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di D'kandang *Amazing Farm*

*ServQual, Facilities and Customer Satisfaction*

San San Dika Aulia<sup>1</sup>, Tarida Marlin Surya Manurung<sup>2</sup>,  
Bambang Hengky Rainanto<sup>3</sup>  
<sup>123</sup> Program Studi Pariwisata, Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan  
e-mail: [sansandika091@gmail.com](mailto:sansandika091@gmail.com)

**47**

Submitted:  
SEPTEMBER 2023

Accepted:  
MARCH 2024

## **ABSTRACT**

*This research aims to see the influence of service quality and facilities on tourist satisfaction at D'Kandang Amazing Farm. There will be an increase and decrease in the number of tourist visits to D'Kandang Amazing Farm in 2023. The variables used are the quality of services and facilities and tourist satisfaction. The sample used was 108 respondents, taken from tourists who came to visit D'Kandang Amazing Farm. Sampling was carried out using a random sampling technique so that every tourist had the opportunity to participate in sampling. This research uses a quantitative approach and carries out several tests and analyzes such as descriptive analysis, validity test, reliability test, classical assumption test including normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test and hypothesis test including multiple linear regression analysis, partial test (t test), test simultaneous (f test). This research uses IBM SPSS 25 software to process the data. The results of data processing prove that service quality has a positive effect on tourist satisfaction, facilities have a positive effect on tourist satisfaction and service quality and facilities have a simultaneous effect on tourist satisfaction.*

**KeyWords:** *Sevice Quality, Facilities, Tourist Satisfaction*

## **ABSTRAK**

Pada penelitian ini memiliki tujuan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan di D'Kandang Amazing Farm. Terdapat peningkatan dan penurunan jumlah kunjungan wisatawan di D'Kandang Amazing Farm pada tahun 2023. Variabel yang dipakai yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas serta kepuasan wisatawan. Sampel yang dipakai yaitu 108 responden, diambil dari wisatawan yang datang berkunjung ke D'Kandang Amazing Farm. Penarikan sampel dilakukan menggunakan teknik random sampling sehingga memungkinkan setiap wisatawan memiliki kesempatan untuk ikut serta pada penarikan sampel. Penelitian ini memakai pendekatan Kuantitatif dan melakukan beberapa uji dan analisis seperti analisis deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas dan uji hipotesis meliputi analisis regresi linear berganda, uji parsial (uji t), uji simultan (uji f). Penelitian ini memakai software IBM SPSS 25 untuk melakukan olah data. Hasil olah data membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan wisatawan, fasilitas berpengaruh secara positif terhadap kepuasan wisatawan dan kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan wisatawan.

**Keywords:** *Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Wisatawan*

## **PENDAHULUAN**

Pariwisata yaitu perjalanan yang dilaksanakan seseorang atau sekelompok orang yang mempunyai tujuan seperti hiburan, rekreasi, pendidikan, bisnis dll. Kegiatan pariwisata melibatkan adanya perpindahan dari tempat asal ke tempat baru dalam waktu sementara

**JIPKES**

Jurnal Ilmiah Pariwisata  
Kesatuan  
Vol. 5 No. 2, 2024  
pp. 47-54  
IBI KESATUAN  
E-ISSN 2745 – 7524  
DOI: 10.374/jipkes.v6i1.2755

atau tidak selamanya. Menurut Mularsari (2022) Pariwisata merupakan melayani para wisatawan ketika ingin melakukan suatu perjalanan atau disaat melakukan perjalanan wisata. Sedangkan menurut Putri & Andriana (2021) Pariwisata adalah salah satu dari banyaknya sektor yang berkontribusi terhadap Indonesia sehingga dikenal mempunyai daya tarik besar untuk wisatawan lokal dan mancanegara.

Secara luas pariwisata mencakup berbagai aspek ekonomi, sosial budaya dan lingkungan karena pariwisata merupakan industri dengan berbagai dampak dan juga manfaat, jika dikelola dengan baik akan menjadi gagasan yang kuat untuk membangun negara berkembang dengan ekonomi, konservasi lingkungan hingga melestarikan sosial budaya. Namun tetap harus memperhatikan tantangan yang akan terjadi dengan membangun pariwisata berkelanjutan yang memastikan manfaat jangka panjang untuk semua pihak yang terkait. Menurut Rainanto *et al.*, (2022) Pertumbuhan pariwisata secara umum terdiri dari pertumbuhan jumlah wisatawan mancanegara, wisatawan nusantara, industri perhotelan, industri transportasi, industri perhotelan, sumber daya manusia, bahkan produk cinderamata, namun pertumbuhan pariwisata di Indonesia memiliki dampak negatif terutama bagi negara asal yang menjadi tempat kunjungan wisatawan dalam jumlah banyak dalam jangka waktu singkat.

Menurut UU No.10 Tahun 2009, daerah tujuan wisata yaitu wilayah geografis yang berada pada daerah administratif. Wilayah nya mempunyai daya tarik wisata, fasilitas umum, fasilitas pariwisata, aksesibilitas, hingga adanya masyarakat yang saling terkait dan melengkapi. Menurut Haryani (2020) Dearah Tujuan Wisata yaitu salah satu dari banyaknya faktor yang membuat adanya kunjungan wisata, oleh karena itu fungsi daerah tujuan menjadi penting di dalam industri pariwisata.

Objek wisata yaitu tempat yang memiliki ciri khas seperti daya tarik atau atraksi yang bisa diketahui oleh pengunjung wisata, atraksi ini dapat dirasakan oleh seluruh pengunjung ketika berkunjung ke objek wisatanya. Daya tarik wisata juga merupakan sumber pendapatan bagi suatu daerah dari segi industri pariwisata, oleh karena itu pemanfaatan dan pengembangan dan pengelolaan daya tarik wisata harus dilaksanakan secara baik dan benar agar terjadi kelanjutan di sektor pariwisata yang bergantung pada kunjungan yang dilakukan secara berulang karena adanya kepuasan dari wisatawan terhadap kualitas pelayanan yang didapatkan.

Menurut Isnania & Budiono (2022) Daya tarik wisata adalah suatu ciri khas dalam suatu objek wisata untuk menarik perhatian pengunjung, pengunjung mempunyai peran sebagai motivator dalam pengembangan objek wisata tersebut.

Kota Depok sering digunakan sebagai kota transit karena memiliki lokasi yang strategis sehingga mudah diakses bagi wisatawan yang ingin mencari destinasi wisata didekat perkotaan, oleh karena itu warga Depok terus berupaya mencari ide peluang yang dapat menghasilkan pendapatan ekonomi. Salah satu yang dapat dijadikan peluang di Kota Depok yaitu sektor pariwisata. Terdapat satu destinasi wisata yang berada di kota Depok yaitu D'Kandang *Amazing Farm*, sebuah objek wisata dengan berbagai aktivitas yang sangat edukatif dan rekreatif, terutama bagi keluarga dan anak – anak. Dilengkapi dengan berbagai macam aktivitas dan sfasilitas dengan kualitas pelayanan yang baik.

Menurut Mujito *et al.*, (2019) Kualitas Pelayanan adalah segala keunggulan dari aktivitas yang diberikan oleh penyedia layanan terhadap konsumen sebagai bentuk interaksi baik secara nyata maupun tidak nyata, tujuannya yaitu untuk memenuhi harapan dari konsumen. Pelayanan merupakan perlakuan yang diberikan oleh seorang ataupun seluruh staf terhadap pelanggan, pelayanan ini tidak memiliki wujud dan merupakan bagian dari beberapa rangkaian aktivitas yang dibuat kepada orang yang membutuhkan pelayanan (Ichsan & Karim 2021). Pelayanan ini diberikan kepada pelanggan atau wisatawan di sebuah tempat wisata, tidak berwujud dan tidak memiliki bentuk namun bisa dirasakan oleh setiap orang yang mendapatkannya. Pelayanan dapat dilakukan oleh individu, lembaga pemberi bantuan, dan organisasi. Tujuannya yaitu untuk memenuhi keinginan dari konsumen.

Fasilitas yaitu sebuah sarana yang bisa digunakan oleh orang ketika berada disuatu tempat dengan tujuan menciptakan kemudahan, kenyamanan dan keselamatan bagi

semua orang. Menurut Wijaya et al., (2019) semua fasilitas yang ada seperti kondisinya, kelengkapan, dan juga desain bangunan beserta kebersihannya harus diperhatikan, terlebih untuk yang berkaitan dengan yang bisa dirasakan dan yang didapat langsung oleh konsumen. Fasilitas dibangun untuk mendukung atraksi atau wahana di suatu objek wisata, baik itu alam maupun buatan. Kegiatan wisata akan lebih menyenangkan bila dilengkapi dengan fasilitas yang utuh dan terjaga (Nugraha & Fallo 2021). Menurut Murdana et al., (2023) fasilitas pariwisata mempunyai peran penting dalam membentuk kesuksesan dan pengalaman wisatawan diberbagai destinasi, termasuk akomodasi dan transportasi mularhingga atraksi dan fasilitasnya. Fasilitas pariwisata yang dirancang dengan baik akan sangat penting untuk menarik dan memuaskan wisatawan

Pelayanan dan Fasilitas merupakan dua komponen yang saling berkaitan untuk menciptakan kepuasan wisatawan karena keduanya saling melengkapi untuk memastikan wisatawan mendapatkan pengalaman terbaik saat melakukan kunjungan. Putri & Andriana (2021) menyatakan bahwa Kepuasan wisatawan merupakan suatu perasaan suka atau senang pada saat selesai mengunjungi suatu objek wisata. Dengan adanya perasaan tersebut akan berdampak pada banyaknya wisatawan yang akan datang berkunjung, terlebih apabila wisatawannya merasa puas. Menurut Mujito et al., (2019) pada saat konsumen puas dengan pelayanan yang sesuai dengan harapannya maka akan menciptakan suatu kepercayaan kepada jasa dan produk yang dibeli atau digunakannya. Karena adanya rasa percaya akan membuat konsumen menggunakan kembali atau membeli lagi produk serta jasa tersebut. Oleh sebab itu kepuasan wisatawan dijadikan sebagai sebuah titik acuan keberhasilan dari suatu perusahaan terutama perusahaan jasa yang memberikan sebuah pelayanan langsung terhadap wisatawan.

Tujuan penelitian yaitu: 1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan D’Kandang *Amazing Farm*. 2. Untuk mengetahui pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Wisatawan D’Kandang *Amazing Farm*. 3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara simultan terhadap kepuasan wisatawan D’Kandang *Amazing Farm*.

Rumusan hipotesis yang didapat yaitu:

- H1: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Wisatawan di D’Kandang *Amazing Farm*
- H2: Fasilitas berpengaruh positif terhadap Kepuasan Wisatawan di D’Kandang *Amazing Farm*
- H3: Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Wisatawan di D’Kandang *Amazing Farm*.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini memakai analisis deskriptif dan metode kuantitatif, yaitu suatu metode menggunakan data numerik serta teknik statistik dalam melakukan uji hipotesis dan menjawab pertanyaan dalam penelitian. Menurut Sugiyono dan Lestari (2021) Kuantitatif merupakan cara yang mendasari filsafat positivisme, dipergunakan untuk penelitian kepada populasi, sampel, serta merangkum informasi yang memakai instrumen penelitian dan menganalisis data statistik atau kuantitatif yang bertujuan sebagai penguji hipotesis yang ada. Subjek yang digunakan adalah wisatawan yang berkunjung ke D’Kandang *Amazing Farm*, minimal satu kali berkunjung dalam waktu satu tahun terakhir. Objek penelitian yaitu kualitas pelayanan, fasilitas serta kepuasan wisatawan.

Unit analisis dalam penelitian ini yaitu random sampling, merupakan suatu metode mengambil sampel dengan cara *random* sehingga nantinya akan memungkinkan setiap wisatawan atau responden akan mempunyai satu kesempatan yang sama untuk ikut serta dalam penarikan sampel tersebut. Populasi yang digunakan sebanyak 22.609 wisatawan, diambil dari jumlah kunjungan wisatawan di D’Kandang *Amazing Farm* bulan Januari hingga Agustus 2023. Sampel penelitian diambil dari jumlah populasi sebanyak 22.609 yang dihitung dengan batas kesalahan maksimal 0.10 dengan hasil 99.55 lalu digenapkan

atau dibulatkan menjadi 100 responden, namun setelah melakukan penelitian, sampel yang digunakan bertambah menjadi 108 responden. Data yang dipakai yaitu data primer berupa kuesioner dan sekunder yang diperoleh dari perusahaan dan website.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Hasil Analisis Deskriptif

Hasil uji validitas terhadap 108 responden pada 45 pertanyaan dinyatakan valid. Butir pertanyaan dibilang valid ketika nilai  $r$ -hitung  $>$   $r$ -tabel.  $R$ -tabel diambil dari tingkat signifikansi 5% yaitu 0.191.

Hasil uji reliabilitas menghasilkan output dan diketahui nilai cronbach alpha yang didapatkan pada kualitas pelayan (X1) yaitu 0.898, fasilitas (X2) yaitu 0.890 dan kepuasan wisatawan yaitu 0.878. Semua nilai Cronbach alpha tersebut  $>$  0.60 sehingga kualitas pelayanan (X1) dinyatakan reliabel, fasilitas (X2) dinyatakan reliabel dan kepuasan pelayanan dinyatakan reliabel.

### 2. Hasil Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Tabel 1 Hasil Uji Normalitas menggunakan One -Sample Kolmogorov Smirnov test

		<i>Unstandardized Residual</i>
<i>N</i>		108
<i>Normal Parameters<sup>a,b</sup></i>	<i>Mean Std.Deviation</i>	.0000000 3.87524909
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute Positive Negative</i>	.082 .049 -.082
<i>Test Statistic</i>		.082
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		.073 <sup>c</sup>

*a. Test distribution is Normal.*

*b. Calculated from data.*

*c. Lilliefors Significance Correction.*

Sumber: Sumber: Output hasil data software SPSS

Pada nilai Asymp. Sig. (2-tailed) mendapatkan nilai yaitu 0.073 dimana  $>$  0.05. Sehingga uji normalitas pada nilai tersebut dinyatakan terdistribusi normal.

#### b. Uji Multikolinearitas

Tabel 2 Hasil Uji Multikolinearitas

<i>Model</i>		<i>Collinearity Statistics</i>	
		<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
1	Kualitas Pelayanan Fasilitas	.741 .741	1.349 1.349

*a. Dependent Variable: Kepuasan  
Wisatawan*

Sumber: Output hasil data software SPSS

Pada nilai variabel kualitas pelayanan mendapatkan hasil tolerance yaitu 0.741 dan VIF yaitu 1.349, pada nilai variabel fasilitas mendapatkan hasil tolerance yaitu 0.741 dan VIF yaitu 1.349. Dari kedua hasil tersebut mendapatkan nilai VIF  $<$  10.000 dan Tolerance  $>$  0.10. Maka dinyatakan variabel kualitas pelayanan dan fasilitas tidak mengandung gejala multikolinearitas.

#### c. Uji Heterokedastisitas

Tabel 3 Hasil heterokedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.207	2.561		2.033	.045
Kualitas Pelayanan	-.002	.025	-.010	-.088	.930
Fasilitas	-.029	.037	-.088	-.782	.436

a. *Dependent Variable:* ABS\_RES

Sumber: Output hasil data software SPSS

Hasil uji mendapatkan nilai sig kualitas pelayanan yaitu 0.930 dan fasilitas yaitu 0.436. Kedua variabel tersebut mendapatkan nilai sig > 0.05. Artinya dikatakan tidak terjadi heterokedastisitas.

### 3. Hasil Pengujian Hipotesis

a. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 4 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.728	4.271		.170	.865
Kualitas Pelayanan	.086	.042	.216	2.078	.040
Fasilitas	.148	.062	.247	2.381	.019

a. *Dependent Variable:* Kepuasan Wisatawan

Sumber: Output hasil data software SPSS

Hasil uji analisis regresi linear berganda mendapatkan persamaan yaitu:

- 1) Konstanta a = 0.728 artinya yaitu jika skor kualitas pelayanan dan fasilitas konstan atau 0, maka skor kepuasan wisatawan nilainya adalah 0.728.
- 2) Nilai koefisien kualitas pelayanan mempunyai nilai 0.086, memiliki arti yaitu setiap kenaikan kualitas pelayanan maka nilai kepuasan wisatawan akan naik 0.086.
- 3) Nilai koefisien Fasilitas memiliki nilai 0.148, artinya yaitu setiap kenaikan fasilitas maka nilai untuk kepuasan wisatawan akan naik sebesar 0.148.

b. Uji Parsial (uji t)

Tabel 5 Hasil Uji Parsial (uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.728	4.271		0.170	.865
Kualitas Pelayanan	.086	.042	.216	2.078	.040
Fasilitas	.148	.062	.247	2.381	.019

a. *Dependent Variable:* Kepuasan Wisatawan

Sumber: Output hasil data software SPSS

- 1) Variabel kualitas pelayanan (X1) mendapatkan nilai sig 0.040 dimana < 0.05, artinya kualitas pelayanan (X1) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wisatawan (Y).
- 2) Variabel Fasilitas (X2) memiliki nilai sig yaitu 0.019 dimana < 0.05, artinya fasilitas (X2) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wisatawan (Y).

c. Uji Simultan (uji f)

Tabel 6 Hasil Uji Simultan (uji f)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	310.038	2	155.019	10.130	.000 <sup>b</sup>
Residual	1606.878	105	15.304		
Total	1916.917	107			

a. *Dependent Variable:* Kepuasan Wisatawan

b. *Predictors:* (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan

Sumber: Output hasil data software SPSS

Hasil uji mendapatkan nilai sig yaitu 0.000 dimana  $< 0.05$ . Dikatakan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan wisatawan.

1. **Pembahasan Hasil Penelitian**

Pembahasan hasil penelitian ini merupakan hal penting dalam Skripsi karena mempunyai tujuan untuk menjelaskan dan menginterpretasikan yang sudah diperoleh, pada penelitian ini akan membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan di D’Kandang *Amazing Farm*. Adapun hasil pembahasan dari penelitian ini adalah:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Wisatawan di D’Kandang *Amazing Farm*.

Hasil penelitian menyebutkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) memperoleh nilai t-hitung sebesar 2.078 dengan nilai signifikansi  $0.040 < 0.05$  dan koefisien regresi mempunyai nilai sebesar 0.086. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Wisatawan. Yaitu berarti H1 diterima.

Hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan di D’Kandang *Amazing Farm* bisa terbukti karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan di D’Kandang *Amazing Farm* tersebar di berbagai titik untuk menyambut dan menjawab pertanyaan dari wisatawan ketika mencari informasi. Terdapat pula fasilitator diberbagai tempat wahana atau atraksi wisata yang tersedia seperti di kandang cempe (kambing), kandang sapi, wahana flying fox, minifarm, istana balon, atv, memanah dll. Sehingga semua wisatawan yang merasakan bingung atau membutuhkan informasi bisa langsung bertanya agar bisa mendapatkan solusi maupun jawaban. Tidak hanya itu di D’Kandang *Amazing Farm* juga memiliki guide dengan pelayanan terbaik yang bisa memandu selama kegiatan, guide ini akan memberikan informasi dan pengetahuan mengenai berbagai macam hewan dan pepohonan yang ada disana sehingga selain bersenang – senang wisatawan juga bisa mendapatkan ilmu pengetahuan yang belum dimiliki sebelumnya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Ichsan dan Karim (2021) pada penelitiannya yang mempunyai judul “Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT.Jasa Raharja Medan”. Penelitian nya menjelaskan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah.

Selain itu penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Sudiarta&Suwintari (2020) pada penelitiannya yang mempunyai judul “Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Homestay Canggü terhadap Kepuasan Backpacker”. Penelitiannya menjelaskan mengenai kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan backpacker.

2. Pengaruh Fasilitas (X2) terhadap Kepuasan Wisatawan di D’Kandang *Amazing Farm*.

Hasil penelitian menyebutkan bahwa variabel Fasilitas (X2) memperoleh nilai t-hitung 2.381 dengan nilai signifikansi  $0.019 < 0.05$  dan koefisien regresi sebesar 0.148. Hasil penelitian membuktikan bahwa Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Wisatawan. Yaitu berarti H2 diterima.

Hasil penelitian bahwa variabel fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan bisa terbukti karena D’Kandang mempunyai berbagai macam fasilitas yang mendukung keamanan dan kenyamanan wisatawan seperti adanya akses untuk penyandang disabilitas, pencahayaan yang memadai, terdapat satpam keamanan dan tempat parkir yang luas. Selain itu fasilitas yang ada di D’Kandang juga memenuhi kebutuhan dasar bagi wisatawan seperti toilet yang bersih, banyaknya tempat duduk yang nyaman, akses yang mudah untuk ke berbagai atraksi, terdapat tempat untuk membeli makanan, dan terdapat area rimbun pepohonan. Wisatawan merasa puas karena kebutuhannya terpenuhi ketika berkunjung ke D’Kandang, karena jika kebutuhan wisatawan tidak terpenuhi maka wisatawan akan merasa tidak nyaman sehingga pengalaman wisata mereka akan terganggu, hal tersebut bisa menurunkan kepuasan wisatawan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Nugraha dan Fallo (2021) pada penelitiannya yang mempunyai judul “Pengaruh Kualitas Fasilitas terhadap Kepuasan Wisatawan pada Daya Tarik Wisata Taman Nostalgia Kota Kupang”. Penelitiannya menjelaskan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan.

Selain itu penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Apriliani, *et al.*, (2022) pada penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Water Garden Hotel Candidasa Bali”. Penelitiannya menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Water Garden Hotel Candidasa Bali.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) terhadap Kepuasan Wisatawan di D’Kandang *Amazing Farm*.

Hasil pengujian memperoleh nilai f-hitung 10.130 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000 yang berarti  $< 0.05$ , yang artinya variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Wisatawan. Yaitu berarti H3 diterima.

Kualitas pelayanan dan fasilitas merupakan dua faktor penting yang tidak dapat dipisahkan dalam memberikan pengalaman yang baik pada saat berwisata. Di D’Kandang *Amazing Farm* kualitas pelayanan dan fasilitas saling bekerjasama untuk menciptakan suatu kesan baik bagi wisatawan. Untuk Kualitas pelayanan upaya yang dilakukan yaitu mengutamakan tingkat mutu layanan berupa senyum, sapa dan salam, hal itu tentunya dapat meningkatkan kepuasan wisatawan karena wisatawan akan merasa dihormati, dihargai dan dilayani dengan baik. Untuk fasilitas upaya yang dilakukan yaitu menciptakan fasilitas yang lengkap dan memadai sehingga dapat membuat wisatawan merasa nyaman dan aman ketika berada di D’Kandang *Amazing Farm*. Kualitas pelayanan yang baik hingga fasilitas memadai dapat menciptakan kepuasan wisatawan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Alana dan Putro (2020) yang berjudul “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek” Penelitian tersebut menjelaskan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan Wisatawan pada destinasi Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek.

Selain itu penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Huda dan Waloejo (2022)

dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Keputusan Berkunjung Kembali dengan menggunakan Kepuasan Pengunjung sebagai variabel *intervening* (dilakukan pada Pengunjung Hortimart Agro Center Bawen) Penelitian tersebut menjelaskan bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara bersamaan berpengaruh terhadap Kepuasan pengunjung Hortimart Agro Center Bawen.

## **PENUTUP**

Hasil penelitian menyebutkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) memperoleh nilai t-hitung 2.078 dengan signifikansi  $0.040 < 0.05$  dan koefisien regresi 0.086. Berdasarkan data tersebut menunjukkan hipotesis Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Wisatawan. Yaitu berarti H1 diterima.

Hasil penelitian menyebutkan bahwa variabel Fasilitas (X2) memperoleh nilai t-hitung 2.381 dengan signifikansi  $0.019 < 0.05$  dan koefisien regresi 0.148. Berdasarkan data tersebut menunjukkan hipotesis Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Wisatawan. Yaitu berarti H2 diterima.

Hasil pengujian memperoleh nilai f-hitung 10.130 dengan tingkat signifikansi 0.000 dimana  $< 0.05$ . Berdasarkan data tersebut menunjukkan hipotesis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Wisatawan. Yaitu berarti H3 diterima.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Haryani, D. (2020). Studi Kelayakan Wisata Kampung 99 Pepohonan Sebagai Daerah Tujuan Wisata di Kecamatan Limo Kota Depok (Bachelor's thesis, Jakarta: FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).
- [2] Ichsan, R. N., & Karim, A. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Jasa Raharja Medan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 6(1).
- [3] Isnania, F. N., & Budiono, A. (2022). Kepuasan Pengunjung Taman Impian Jaya Ancol yang Di Pengaruhi Daya Tarik Wisata, Life Style Dengan Persepsi Harga Sebagai Variabel Mediasi. *MAMEN: Jurnal Manajemen*, 1(3), 331-345.
- [4] Mujito, M., Muharram, H., & Purba, J. H. V. (2021). Hubungan Service Quality Dan Customer Trust Dengan Loyalitas Pengunjung Wisata Jungleland Adventure Theme Park Sentul Bogor. *Magma: Jurnal Magister Manajemen*, 4(2).
- [5] Mularsari, A. (2022). Analisis Strategi Pengembangan Pariwisata di Bidang Jasa Pelayanan Hotel Roossen Plaza Jakarta Di Masa New Normal Era. *Turn Journal*, 2(1), 17-30.
- [6] Murdana, I, M., Hardianti., Rahayu, W., Manurung, T, M, S., Karyasa, T, B., Sari, D, W., Kurniasari., K, K., Pribadi, F, S., Hidayah, A, N., Hanafiah, A. (2023). Pengantar Perjalanan Pariwisata. Padang: Get Press Indonesia
- [7] Nugraha, Y., & Fallo, F. M. (2021). Pengaruh Kualitas Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Daya Tarik Wisata Taman Nostalgia Kota Kupang. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 17(2), 13-23.
- [8] Putri, O. A., & Andriana, A. N. (2021). Analisis Atraksi Amenitas dan Aksesibilitas dalam Meningkatkan Kepuasan Wisatawan (Studi Kasus Pantai Biru Kersik Marangkayu Kabupaten Kutai Kartanegara). *Jurnal Kajian dan Terapan Pariwisata*, 2(1).
- [9] Rainanto, B. H., Bon, A. T., & Purba, J. H. V. (2022). Developing the conceptual model of sustainable industrial performance in the hospitality industry. *International Journal of Global Optimization and Its Application*, 1(2), 80-89.
- [10] Sugiyono. Dan Lestari, P (2021). Metode Penelitian Komunikasi. Bandung:Alfabeta. <http://eprints.upnyk.ac.id/27727/1/Buku%20Metode%20Penelitian%20Komunikasi.pdf>
- [11] Undang – Undang Republik Indonesia No 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan. [Tersedia pada: [https://www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu/UU\\_2009\\_10.pdf](https://www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu/UU_2009_10.pdf)].
- [12] Wijaya, R., Manurung, T. M. S., Srihadi, C. V., & Utari, W. D. (2019). Pengaruh Atmosphere, Fasilitas, dan Word Of Mouth Terhadap Minat Menginap Di Hotel: Studi Kasus Padjajaran Suites Resort and Convention Hotel. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 7(3), 325-330.