



Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan Petugas Dan Daya Tarik Obyek Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Wisata Pendakian

Heronimus Tri Panigoro, Rr. Nugraheni Suci Sayekti, Mohammad Askiyanto

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Tribhuwana Tunggaladewi

Koresponden author: heronimustripani28@gmail.com

Abstrak

Destinasi wisata yang digemari pengunjung belakangan ini, namun dibalik potensinya yang besar, wisata alam juga memiliki berbagai tantangan tersendiri yang di hadapi, mulai dari pengelolaan yang kurang baik, pelayanan yang tidak maksimal, dan kerusakan lingkungan. Hal semacam ini menyebabkan penghambat pertumbuhan dan perkembangan wisata itu sendiri. Kemajuan pariwisata sendiri tidak dapat terlepas dari kualitas pelayanan petugas, ketersediaan fasilitas dan daya tarik wisata itu sendiri, dengan adanya kualitas pelayanan, fasilitas dan daya tarik yang baik di dalam wisata, maka semakin baik tingkat wisatanya. Sehingga tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan, fasilitas wisata dan daya tarik wisata dapat menentukan tingkat kemajuan wisata. Metode pendekatan kuantitatif digunakan dalam risert ini. Sampel pada penelitian berjumlah 100 orang dari keseluruhan populasi yang berwisata. Hasil penelitian menunjukan bahwa semua variabel yang diteliti memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan wisatawan gunung Bhutak, Kota Batu, Jawa Timur.

Kata Kunci: Kepuasan Wisatawan, Fasilitas, Kualitas Pelayanan Petugas, Daya Tarik Objek Wisata

The Impact of Facilities, Staff Service Quality, and Tourist Attraction Appeal on Tourist Satisfaction in Hiking Destinations

Abstract

Tourist destinations that are popular with visitors lately, but behind their great potential, natural tourism also has various challenges that are faced, ranging from poor management, suboptimal service, and environmental damage. This kind of thing hinders the growth and development of tourism itself. The progress of tourism itself cannot be separated from the quality of service of the officers, the availability of facilities and the tourist attractions themselves, with the quality of services, facilities and good attractions in tourism, the better the level of tourism. So that the level of satisfaction of visitors with services, tourist facilities and tourist attractions can determine the level of tourism progress. The quantitative approach method is used in this researcher. The sample in the study was 100 people from the entire population who traveled. The results of the study showed that all the variables studied had a considerable influence on the satisfaction of tourists of Mount Bhutak, Batu City, East Java.

Keywords: Tourist Satisfaction, Facilities, Quality of Service Officers, Attraction of Tourist Attractions

PENDAHULUAN

Keberagaman wisata yang cukup menonjol di Indonesia adalah wisata alamnya. Namun dibalik potensinya yang besar, wisata alam juga memiliki berbagai tantangan tersendiri yang di hadapi, mulai dari pengelolaan yang kurang baik, pelayanan yang tidak maksimal, kerusakan lingkungan, serta kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya menjaga kelestarian alam. Hal ini tentu menjadi penghambat pertumbuhan dan perkembangan wisata itu sendiri. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk menjaga alam

agar selalu terjaga kelestariannya. Sektor pariwisata merupakan sektor unggulan Indonesia karena berperan penting dalam membangun perekonomian daerah. Hal ini menyebabkan setiap daerah berupaya untuk menonjolkan potensi wisata daerahnya. Untuk itu, perlu dilakukan pengelolaan tempat wisata yang memadai dan menjadikan lokasi tersebut dapat mendatangkan kepuasan bagi wisatawan (Hermanto *et.al*, 2022).

Kota Malang yang terletak di Jawa Timur merupakan daerah yang dikatakan sebagai kota pariwisata. Hal ini dikarenakan oleh berbagai faktor, salah satu faktor utama kota ini dikatakan sebagai kota pariwisata adalah pengelolaan sumber daya alamnya yang maksimal dan terkontrol, serta mendapat dukungan dari pemerintah daerah setempat dalam hal pembangunan tempat-tempat wisata. Kemajuan pariwisata sendiri tidak dapat terlepas dari kualitas pelayanan petugas, ketersediaan fasilitas dan daya tarik wisata itu sendiri, dengan adanya kualitas pelayanan, fasilitas dan daya tarik yang baik di dalam wisata, maka semakin baik tingkat wisatanya. Sehingga tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan, fasilitas wisata dan daya tarik wisata dapat menentukan tingkat kemajuan wisata.

Pelayanan merupakan usaha oleh individu kepada individu lainnya untuk memberikan jasa kepada orang lain dengan tujuan tertentu. Dengan adanya layanan yang didapatkan, maka harapannya penerima layanan mendapatkan kepuasan atas layanan yang telah di berikan kepadanya. Menurut Purnama, *et, al.* (2023), pelayanan mengacu pada setiap aktivitas atau kegiatan yang berlangsung selama interaksi fisik yang berkepanjangan antara seseorang dan orang lain atau mesin dan memberikan umpan balik kepada klien. Istilah "pelayanan" mengacu pada setiap aktivitas atau kegiatan yang berlangsung selama interaksi fisik yang berkepanjangan antara seseorang dan orang lain atau mesin dan memberikan umpan balik kepada klien. Dengan adanya suatu jasa pelayanan yang di berikan kepada seseorang, maka adanya kegiatan atau kinerja yang dilakukan seseorang maupun kelompok untuk memberikan layanan tersebut.

Wisata alam pendakian Gunung Bhutak merupakan wisata yang cukup familiar di kalangan pendakian khususnya di Kota Malang, gunung ini terletak di Provinsi Jawa Timur, letaknya ada di perbatasan Blitar dan Malang. Salah satu jalur yang sangat populer di kalangan pendaki yaitu jalur pendakian Via Panderman, Desa Pasanggrahan, Kota Batu, Kabupaten Malang Jawa Timur. Jalur ini memiliki satu *basecamp* perizinan dan empat pos peristirahatan. *Basecamp* perizinan merupakan tempat pelayanan administrasi dan tempat pengecekan kelengkapan syarat-syarat yang sudah di tentukan petugas terhadap pengunjung, saat melakukan pendakian sehingga menciptakan keamanan kepada pengunjung pendakian. Dalam hal ini pengecekan kelengkapan dan syarat-syarat tentunya akan melibatkan petugas *basecamp* yang sedang bertugas.

Beberapa penelitian telah dilakukan untuk mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan maupun loyalitas wisatawan. Hermanto *et al* (2022) meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan, tarif dan aksesibilitas terhadap kepuasan dan loyalitas wisatawan pada obyek wisata alam. Hasil penelitiannya menjelaskan bahwa

kualitas pelayanan, tarif dan aksesibilitas berpengaruh langsung terhadap kepuasan wisatawan, sedangkan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas wisatawan. Artinya, kepuasan wisatawan terbukti menjadi mediasi. Ardiansyah dan Ratnawili (2021) menemukan bahwa daya tarik, citra destinasi, fasilitas berpengaruh signifikan terhadap minat berkunjung ulang pada obyek wisata di Bengkulu. Fasilitas, kualitas pelayanan petugas dan daya tarik objek wisata menjadi faktor utama dalam mempengaruhi kepuasan wisatawan dalam berkunjung. Dari uraian analisis situasi di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini.

Fasilitas adalah segala bentuk sarana, alat, layanan, atau kemudahan yang disediakan untuk mendukung tercapainya tujuan tertentu, mempermudah proses, atau memenuhi kebutuhan seseorang atau kelompok. Menurut Irawan (2021) fasilitas adalah penyediaan jasa pelayanan yang mendukung kegiatan wisatawan di suatu objek wisata, sehingga memudahkan dan meningkatkan kenyamanan kunjungan mereka. Lebih lanjut menurut Hermawan (2017) Fitur destinasi yang mendorong wisatawan untuk menginap di sana disebut sarana wisata. Komponen ini mendukung layanan yang disediakan oleh masyarakat setempat atau penentang wisata untuk membantu wisatawan memenuhi kebutuhan mereka selama menginap. Menurut Muchtar (2020), elemen pendukung fasilitas wisata yaitu:

- a. Prasarana wisata mencakup seluruh fasilitas yang mendukung keberlangsungan dan perkembangan sarana wisata guna memberikan pelayanan kepada wisatawan. Berikut adalah jenis-jenis prasarana wisata yang ada pada umumnya:
- b. Sarana wisata merupakan berbagai fasilitas usaha yang berfungsi memberikan layanan kepada wisatawan. Kualitas seringkali dipengaruhi oleh tingkat kunjungan wisatawan. Jenis sarana wisata mencakup:

Bago *et al* (2022) mendefinisikan pelayanan sebagai sistem *service operations* yang tidak terlihat secara langsung oleh konsumen. Menurut Kharisma *et al*, (2023), jika suatu bisnis dikatakan berkualitas, maka bisnis tersebut telah memenuhi standar kepuasan pelanggan dan bahkan mungkin melampaui harapan mereka. Menurut Zakaria dan Suwitho, (2017), kualitas pelayanan adalah kemampuan serta keunggulan yang dapat diberikan, sehingga dapat memenuhi harapan konsumen.

Sedangkan menurut Nasution (2020), kualitas produk dan jasa merupakan kecocokan pengguna produk dan jasa yang di sediakan untuk memenuhi kebutuhan serta dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan baik yang sudah lama maupun konsumen yang baru menggunakan jasa atau produk. Sedangkan Dzikra (2020). Dapat dikatakan bahwa pengendalian mutu kualitas merupakan suatu kegiatan yang meliputi seluruh pekerjaan atau kegiatan dari pemilik sampai dengan karyawan, sehingga dapat memenuhi harapan konsumen. Tentu hal ini tidak dapat terlepas dari kinerja yang diberikan. Menurut Rifa'i *et al* (2021). Kinerja merupakan suatu hasil yang dapat diperoleh dari efektif dan efisiennya pekerjaan yang dilakukan oleh manusia dalam rangka mencapai tujuan secara berdaya guna dan berhasil guna. Rozi & Khuzaini, (2021).

Menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan yang disiapkan untuk dijual guna memuaskan kebutuhan pelanggan dan mencapai tingkat kepuasan tertentu.

Wisata adalah lokasi atau kawasan yang dirancang, dikelola, atau secara alami memiliki daya tarik tertentu sehingga menarik minat pengunjung untuk datang, berekreasi, belajar, atau bersantai. Tempat wisata dapat berupa objek alam, objek budaya, dan objek buatan, seperti taman rekreasi, pusat perbelanjaan, atau fasilitas olahraga. Tempat wisata biasanya dilengkapi dengan berbagai fasilitas untuk mendukung kenyamanan dan kebutuhan pengunjung. Menurut Tewuh *et al* (2023). Daya tarik wisatawan adalah kemampuan suatu objek untuk menarik pengunjung. Sebuah objek dapat memiliki potensi menjadi daya tarik, namun potensi tersebut baru terwujud jika didukung oleh elemen lain, seperti aksesibilitas dan fasilitas pendukung.

Menurut Harahap (2014), pelanggan yang puas adalah hasil perbandingan antara pekerjaan atau hasil yang dilakukan dengan harapannya, jika pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan tidak sesuai harapannya, maka pelanggan akan kecewa dan gelisah, begitu pula sebaliknya. Menurut Kotler (2002), kepuasan diartikan sebagai kondisi emosional berupa rasa senang atau kecewa yang dialami seseorang setelah membandingkan persepsi atau kesan terhadap kinerja suatu produk dengan harapan sebelumnya. Terdapat delapan faktor yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan, yaitu: (a) Kualitas Produk – wisatawan akan merasa puas jika produk yang mereka gunakan memiliki mutu yang baik; (b) Kualitas Pelayanan; (c) Faktor Emosional; (d) Harga atau Tarif; (e) Kemudahan dalam mengakses atau menggunakan layanan; (f) Pengalaman Pribadi; (g) Pengalaman dari orang lain; dan (h) Pengaruh Iklan. Lebih lanjut Menurut Kuntarto (2016) kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai reaksi atau respon pelanggan atas ketidakpuasan atau ketidaksesuaian produk dan jasa yang dipilih.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode ini melibatkan pengumpulan data untuk menjawab hipotesis yang sudah ada, hal ini untuk memperjelas dan menggambarkan peristiwa yang terjadi, sehingga mendapatkan jawaban atas permasalahan. Populasi dalam pengambilan sampel adalah seluruh wisatawan alam pendakian gunung Bhutak via Panderman, baik yang sedang berkunjung maupun yang telah melakukan kunjungan. Hal ini guna mendapatkan responden yang akurat dari para pengunjung terkait dengan topik yang sedang diteliti. *Probability sampling* dengan teknik *simple random sampling* digunakan dalam penelitian. Menurut Asrulla, (2023), *probability sampling* adalah dimana keseluruhan anggota populasi memiliki kemungkinan untuk terpilih.

Mengingat terlalu banyaknya jumlah kunjungan yang dilakukan pengunjung di wisata pendakian Gunung Bhutak, Kota Batu, Jawa Timur. Maka diambil sampel Menurut Darajat (2021). Menyatakan populasi berjumlah besar dan tidak diketahui jumlah pastinya, dapat digunakan rumus berikut:

$$n = \frac{Z^2}{4Moe^2}$$

n = Jumlah Sampel

Z = Tingkat distribusi 10% =1,98

Moe = *Margin of error*, sebesar 5% atau 0,10.

Penghitungan yang didapatkan untuk sampel pada penelitian ini yaitu:

$$n = \frac{1,98^2}{4(0,10)^2} = \frac{3,9204}{0,04} = 98,1$$

Dari hasil penghitungan di atas maka sampel yang digunakan dari populasi adalah 98,1 sampel dibulatkan menjadi 100 sampel penelitian.

Skala yang digunakan dalam penelitian adalah skala Likert dengan lima jawaban. Pengumpulan data harus diuji terlebih dahulu untuk menghasilkan data yang diperoleh dapat secara akurat dan tepat. Adapun uji yang dilakukan adalah uji validitas, dan uji reliabilitas. Teknik analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda digunakan pada penelitian. Dalam pengujian asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, multikolineritas dan heterokedastisitas. Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk menguji hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Responden

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan petugas dan daya tarik objek wisata terhadap kepuasan pengunjung di wisata alam pendakian gunung Bhutak, Kota Batu, yang terletak di Desa Pasanggrahan. Adapun lokasi penelitian yang dilakukan yaitu di basecamp pendakian gunung Bhutak via Panderman. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa tingkat kunjungan melalui jalur pendakian ini sangat tinggi, sehingga peluang untuk mengukur kepuasan kunjungan wisatawan terhadap fasilitas, kualitas pelayanan dan daya tarik obyek wisata sangat memungkinkan untuk dilakukan.

Tabel 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Gender			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	64	64,0	64,0	64,0
	Perempuan	36	36,0	36,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber: Data diolah (2025)

Berdasarkan Tabel 1, sebanyak 64% atau 64 responden yang mengisi kuesioner adalah laki-laki dan sebanyak 36% atau 36 orang responden yang mengisi kuisisioner adalah perempuan.

Hasil Uji Instrumen Penelitian

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua item pernyataan dari variabel fasilitas wisata (X1), kualitas pelayanan (X2), daya tarik objek wisata (X3) dan kepuasan wisatawan (Y) memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ 0,196. Sehingga dapat dinyatakan bahwa semua item pertanyaan kuesioner dinyatakan valid (Tabel 2). Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki nilai Cronbach Alpha yang lebih tinggi dibandingkan dengan standar yang digunakan (Tabel 2).

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Standar	Keterangan
Fasilitas (X1)	0,900	0,6	Reliabel
Kualitas pelayanan petugas (X2)	0,931	0,6	Reliabel
Daya tarik objek wisata (X3)	0,936	0,6	Reliabel
Kepuasan wisatawan (Y)	0,915	0,6	Reliabel

Sumber : Data diolah (2025)

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas dengan menggunakan one-sample Kolmogorov-Smirnov test menyatakan bahwa nilai signifikan $0,214 > 0,05$, maka data disimpulkan data penelitian ini berdistribusi normal.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

N		Unstandardized Residual
		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,87242569
Most Extreme Differences	Absolute	,073
	Positive	,073
	Negative	-,044
Test Statistic		,073
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		,200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.	,214

Sumber : Data diolah (2025)

Hasil uji Multikolinearitas membuktikan bahwa nilai tolerance > 0,10 atau nilai VIF < 10, maka disimpulkan bahwa model regresi yang diajukan dinyatakan lolos uji multikolinieritas yang artinya tidak ada hubungan diantara variabel bebas di dalam penelitian ini (Tabel 4).

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a	
		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	Total.X1	,308	3,247
	Total.X2	,278	3,593
	Total.X3	,546	1,832

Sumber : Data diolah (2025)

Tabel 5 menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai nilai signifikan > 0,05 maka model regresi di dalam penelitian ini terbukti bebas dari gejala Heteroskedastisitas. Hasil analisis regresi linier berganda (Tabel 6) membuktikan bahwa Fasilitas, Kualitas Pelayanan Petugas, Daya Tarik Obyek Wisata berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan. Nilai t_{hitung} untuk variabel fasilitas (X1) sebesar 2,254 > nilai t_{tabel} 1,984, signifikan 0,026 < 0,05, maka H1 didukung. Artinya, fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Nilai t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan petugas (X2) sebesar 4,442 > nilai t_{tabel} 1,984, signifikan 0,001 < 0,05, maka H2 didukung. Artinya, kualitas pelayanan petugas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Nilai t_{hitung} untuk variabel daya tarik objek wisata (X3) sebesar 4,368 > nilai t_{tabel} 1,984, signifikan 0,001 < 0,05, maka H3 didukung yang bermakna bahwa daya tarik objek wisata berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

Berdasarkan tabel 7, diketahui nilai Adjusted R Square sebesar 73,30% yang menunjukkan bahwa variabel bebas dalam penelitian ini mampu mempengaruhi kepuasan wisatawan sebesar 73,30%, dan sisanya sebesar 26,70% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti di dalam studi ini.

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedatisitas

		Coefficients ^a			t	Sig.
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,564	1,544		3,604	,710
	Total.X1	,021	,061	,062	,350	,727
	Total.X2	-,019	,059	-,062	-,332	,740
	Total.X3	-,081	,041	-,260	-1,949	,054

Sumber: Data diolah (2025)

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	4,207	2,414		1,743	,085
	Fasilitas	,214	,095	,211	2,254	,026
	Kualitas Pelayanan	,407	,092	,437	4,442	<,001
	Daya Tarik Wisata	,283	,065	,307	4,368	<,001

Sumber: Data diolah (2025)

Tabel 7. Kofesien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,861 ^a	,741	,733	2,91696

Sumber : Data diolah (2025)

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan

Pada penelitian ini, diketahui bahwa nilai t_{hitung} variabel fasilitas (X1) sebesar 2,254 > nilai t_{tabel} 1,984, signifikan $0,026 < 0,05$. Artinya variabel fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan pada wisata pendakian Gunung Bhutak. Hasil penelitian ini didukung oleh Hermawan, (2017) Fasilitas wisata adalah komponen dalam sebuah destinasi yang mendukung wisatawan, komponen ini mencakup layanan tempat selama kunjungan.

Adanya pengaruh fasilitas terhadap kepuasan wisatawan menunjukkan bahwa fasilitas memiliki peranan penting di dalam pembentukan kepuasan wisatawan terhadap obyek wisata. Prasarana mencakup akses jalan, area parkir, toilet umum, dan lainnya. Sementara itu, sarana mencakup tempat peristirahatan, warung, serta pusat penjualan suvenir dan oleh-oleh. Baik prasarana maupun sarana mencerminkan karakteristik unik dari suatu obyek wisata. Jika keduanya tersedia dengan baik, pengunjung cenderung merasa puas. Pendakian gunung merupakan obyek wisata yang unik dan spesifik yang memiliki segmen pasar yang cenderung loyal. Kebutuhan akan fasilitas di obyek pendakian sangat diperlukan karena lokasinya yang jauh dari pusat keramaian sehingga tidak memungkinkan wisatawan untuk mencari fasilitas yang dibutuhkan.

Fasilitas seperti tempat istirahat, jalur pendakian yang jelas, pos penjagaan, dan tempat berteduh sangat membantu wisatawan merasa nyaman dan aman selama aktivitas pendakian. Ketika fasilitas ini memadai, wisatawan cenderung merasa puas karena kebutuhan dasar mereka terpenuhi. Fasilitas tersebut tidak hanya harus memadai tetapi juga harus mudah dijangkau oleh wisatawan. Fasilitas yang memadai

mempermudah wisatawan dalam menjelajah tanpa kebingungan atau kesulitan logistik sehingga mampu meningkatkan kepuasan mereka.

Sebaliknya, ketidaklengkapan fasilitas dapat menurunkan tingkat kepuasan wisatawan. Sehingga dalam peningkatan sarana dan prasarana wisata, pihak pengelola harus memperhatikan dengan baik semua aspek tersebut, di mana dengan terpenuhinya fasilitas yang dibutuhkan oleh pengunjung. Meskipun berdasar hasil penelitian ini terbukti fasilitas sudah mampu memprediksi kepuasan wisatawan, pihak pengelola tempat wisata pendakian ini perlu mengelola fasilitas dengan baik dari segi kualitas dan kuantitas. Sejalan dengan kebutuhan wisatawan yang semakin beragam maka sangat ada kemungkinan bagi pengelola untuk menambah ragam dan kualitas fasilitas yang diperlukan wisatawan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Terhadap Kepuasan Wisatawan

Dari hasil pengolahan data, diketahui bahwa nilai t_{hitung} variabel kualitas pelayanan petugas (X_2) sebesar $4,442 > \text{nilai } t_{tabel} 1,984$, signifikan $0,001 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan menerima H_2 , Hasil penelitian ini sejalan oleh Binawa, (2023) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Hasil menunjukkan bahwa suatu pelayanan yang diberikan dengan kualitas tinggi kepada pengunjung akan meningkatkan nilai positif wisata. Kualitas pelayanan ini mencakup berbagai aspek, seperti keandalan, responsivitas, empati, kompetensi, dan penampilan petugas. Petugas yang profesional dan sigap memberikan rasa aman bagi wisatawan. Dalam kegiatan pendakian yang memiliki risiko tinggi, keberadaan petugas yang dapat memberikan arahan, bantuan, dan pertolongan saat darurat sangat penting. Ketika wisatawan merasa aman, mereka akan lebih menikmati pengalaman dan merasa puas.

Pelayanan yang baik, seperti petugas yang ramah, pemandu profesional, atau layanan medis darurat, memberikan rasa dihargai dan dilayani dengan baik, yang berkontribusi terhadap kepuasan wisatawan. Tidak hanya itu, pelayanan yang cepat dan tepat dari petugas dalam menangani masalah yang dihadapi wisatawan di obyek wisata pendakian akan sangat menentukan persepsi wisatawan terhadap layanan kawasan wisata tersebut. Kualitas pelayanan mencerminkan profesionalisme pengelola kawasan wisata. Petugas yang terlatih dan beretika menunjukkan bahwa kawasan tersebut dikelola secara serius, yang menumbuhkan kepercayaan wisatawan terhadap keseluruhan pengalaman wisata. Dengan terpenuhinya aspek-aspek dari pelayanan yang diinginkan, maka kepuasan wisatawan akan terpenuhi. Kepuasan wisatawan adalah hasil dari evaluasi pengalaman wisatawan yang sesuai atau melampaui harapan mereka. Pelayanan petugas yang berkualitas tinggi dapat menciptakan pengalaman positif, meningkatkan harapan, dan mendorong tingkat kepuasan wisatawan. Berdasarkan temuan ini, maka pihak pengelola kawasan wisata ini dapat terus melaksanakan peningkatan layanan dari petugas yang antara lain dengan memberikan pelatihan yang relevan dengan tugas dan tanggungjawab karyawan dalam memberikan layanan yang memuaskan wisatawan.

Pengaruh Daya Tarik Objek Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan

Nilai t_{hitung} variabel daya tarik objek wisata (X_3) sebesar $4,368 > \text{nilai } t_{tabel} 1,984$, signifikan $0,001 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan menerima H_3 , artinya daya tarik obyek wisata berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Hasil penelitian sejalan dengan Firdaus, (2022) yang menyimpulkan bahwa variabel daya tarik wisata berpengaruh positif terhadap minat berkunjung pada pengunjung Taman Nasional Bromo Tengger Semeru. Menurut Tewuh (2023), daya tarik wisatawan adalah kemampuan suatu objek untuk menarik pengunjung. Sebuah objek dapat memiliki potensi menjadi daya tarik dengan mengembangkan potensi yang ada dengan sebaik-baiknya.

Daya tarik suatu objek wisata merupakan komponen penting dalam sektor pariwisata. Unsur ini berperan sebagai faktor pendorong kunjungan wisatawan sekaligus menjadi salah satu indikator utama dalam menentukan tingkat kepuasan mereka. Semakin menarik dan orisinal daya tarik yang ditawarkan, semakin besar kemungkinan terciptanya pengalaman wisata yang menyenangkan dan memuaskan. Daya tarik objek wisata seperti keindahan alam pada destinasi wisata pendakian menjadi motivasi utama wisatawan dalam melakukan kunjungan. Jika daya tarik tersebut sesuai atau melebihi ekspektasi, maka wisatawan akan merasa puas. Sebaliknya, jika tidak sesuai harapan, maka wisatawan akan mengalami kekecewaan. Adapun pengaruh yang dihasilkan memiliki nilai tersendiri bagi seseorang yang akan melakukan perjalanan berwisata, sehingga layak untuk dikunjungi dan disaksikan.

Wisatawan yang tertarik pada keindahan alam maupun hasil karya manusia biasanya akan merasa puas dan Sebaliknya, jika daya tarik pada suatu obyek wisata tidak baik, mereka cenderung tidak memperoleh kepuasan, sehingga tingkat kepuasan dalam berwisata tergantung kepada individu itu sendiri. Wisatawan yang puas karena daya tarik yang unik atau luar biasa cenderung ingin kembali atau merekomendasikan tempat tersebut kepada orang lain. Ini menunjukkan bahwa kepuasan mereka tinggi dan erat kaitannya dengan daya tarik destinasi dan berpotensi untuk menciptakan loyalitas wisatawan. Terkait dengan temuan ini, maka pihak pengelola kawasan wisata ini harus tetap menjaga keunikan dan keindahan alami dari destinasi wisata ini sehingga daya tarik alami dari obyek wisata ini mampu untuk mempengaruhi kepuasan wisatawan dan terlebih lagi dapat menciptakan loyalitas wisatawan maupun menyebabkan jumlah wisatawan di kawasan ini semakin bertambah sebagai efek dari adanya pesan positif dari wisatawan yang sudah terlebih dahulu berkunjung dan merasakan kepuasan terhadap destinasi wisata pendakian Gunung Bhutak, Kota Batu, Jawa Timur.

KESIMPULAN

Disimpulkan bahwa variabel fasilitas (X_1), kualitas pelayanan petugas (X_2) dan daya tarik objek wisata (X_3) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan pada wisata pendakian Gunung Bhutak Kota Batu, Jawa Timur. Sehingga penelitian ini

mendapatkan hasil bahwa semua variabel yang diteliti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan (Y).

Diharapkan pihak pengelola wisata memperhatikan hal-hal terkait variabel yang sedang diteliti, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengunjung. Hal ini dapat berdampak pada minat berkunjung kembali yang dilakukan oleh pengunjung apabila mereka mendapatkan kepuasan atas fasilitas, tingkat pelayanan dan objek wisata yang ditawarkan dan juga bagi peneliti selanjutnya, diharapkan untuk meneliti variabel lainya yang belum diteliti oleh peneliti saat ini yaitu sebesar 25,9%, dimana peneliti saat ini hanya meneliti variabel fasilitas, kualitas pelayanan petugas dan daya tarik objek wisata sebesar 74,1%.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, Y., Ratnawili. (2021). Daya Tarik, Citra Destinasi, Dan Fasilitas Pengaruhnya Terhadap Minat Berkunjung Ulang Pada Objek Wisata Wahana Surya Bengkulu Tengah. *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis (JMMIB)*. Volume 2, Nomor 2. 129 – 137.
- Asrulla, A., Risnita, R., Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). Populasi dan sampling (kuantitatif), serta pemilihan informan kunci (kualitatif) dalam pendekatan praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 26320-26332.
- Bago, R., Sutardjo, A., & Anggraini, M. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Café'El's Coffe Dipadang. *Matua Jurnal*, 4(2), 215-226.
- Binawa, I. G. P., Indrawati, Y., & Mananda, I. G. P. B. S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keselamatan Wisatawan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Daya Tarik Wisata Air Terjun Tegenungan Gianyar Bali. *Jurnal Ilmiah Global Education*, 4(4), 2174-2182.
- Darojat, I. (2021). Analisis Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Ulang Dengan Kepuasan Pengunjung Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Citra Raya Water World). *Dynamic Management Journal*, 5(1), 23-37.
- Dzikra, F. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil UD. Sari Motor Di Pekanbaru. *Eko Dan Bisnis: Riau Economic and Business Review* 11.3: 262-267.
- Hermanto, T.A., Moelyati, T.A., Fitantina. (2002). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Wisatawan Pada Objek Wisata Air Terjun Curup Tenang Bedegug Muara Enim. *Motivasi: Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Volume 7, No. 1: 1 – 7.
- Hermawan, H. (2017). Pengaruh daya tarik wisata, keselamatan, dan sarana wisata terhadap kepuasan serta dampaknya terhadap loyalitas wisatawan: studi

- Community Based Tourism di Gunung Api Purba Nglanggeran. *Media Wisata*, 15(1), 287612.
- Harahap, K. A. E. (2014). Analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan promosi terhadap kepuasan pengunjung di Museum Ronggowarsito Semarang. *Fakultas Ekonomi & Bisnis*.
- Irawan, M. R. N., Sayekti, L. I., & Ekasari, R. (2021). Pengaruh fasilitas wisata, promosi dan harga terhadap minat wisatawan berkunjung pada wisata wego lamongan. *Jurnal Ecopreneur*. 12, 4(2), 122-131.
- Kharisma, D., Simatupang, S., & Hutagalung, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi Medan*, 5(1), 32-42.
- Kotler, P. (202). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Millenium. Cetakan Pertama. Jakarta: Prenhallindo.
- Kuntarto, A., & Murnisari, R. (2016). Analisis Potensi Wisata Dan Kesadaran Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Domestik (Studi Pada Pantai Pehpulo Di Desa Summersih, Kecamatan Panggungrejo, Kabupaten Blitar). *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 1(1), 36-49.
- Muchtar, A. (2020). *Pengaruh Citra Destinasi, Fasilitas Wisata dan Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Obyek Wana Wisata Prabalintang Danasari* (Doctoral dissertation, Universitas Pancasakti Tegal).
- Nasution, S. L. A., Limbong, C. H., & Ramadhan, D. A. (2020). Pengaruh kualitas produk, citra merek, kepercayaan, kemudahan, dan harga terhadap keputusan pembelian pada e-commerce shopee (Survei Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Labuhan Batu). *Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen)*, 7(1), 43-53.
- Purnama, D. W., Purnomo, A. K., Senjiyati, I. H., Rukayat, Y., Suherman, M., Adnan, H., Purnama, B. Y. (2023). Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia (Sdm) Aparatur Desa Dayeuhkolot Kecamatan Sagalaherang Kabupaten Subang. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(5), 9796-9801.
- Rifa'i, M., Sela, R., & Sayekti, R. N. S. (2021). Kompensasi Dan Motivasi Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *J-MACC: journal of management and accounting*, 4(1), 42-56.
- Rozi, I. A., & Khuzaini, K. (2021). Pengaruh Harga, Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Di Marketplace Shopee. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 10(5).
- Tewuh, G., Tawas, H., & Djemly, W. (2023). Faktor-faktor Penentu Daya Tarik Wisatawan untuk Berkunjung Ke Objek Wisata Bukit Kasih Kanonang. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 11(1), 590-600.
- Zakaria, D. G., & Suwitho, S. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 6(4).