

Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi, di Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk, Jakarta

Nur Chairunnissa*, Nurbaeti, Saptarining Wulan, Sri Mariati, Doni Muhandiansyah

Institut Pariwisata Trisakti

* sasasyahban@iptrisakti.ac.id

Informasi Artikel

Received: 27 Mei 2024

Accepted: 4 Maret 2025

Published: 14 Maret 2025

Keywords:

tourism facilities, satisfaction, decision to revisit

Abstract

This study aims to analyze the influence of tourism facilities on the decision to revisit the Angke Kapuk Mangrove Nature Tourism Park, Jakarta, with visitor satisfaction as an intervening variable. The approach used is quantitative with path analysis techniques. The research sample consisted of 400 respondents selected using purposive sampling techniques. The results of the study indicate that tourism facilities have a significant effect on visitor satisfaction, but do not directly affect the decision to revisit. Visitor satisfaction is proven to have a significant effect on the decision to revisit. In addition, tourism facilities have a significant effect on the decision to revisit through visitor satisfaction. Based on the results of the study, it is recommended that the management of the Angke Kapuk Mangrove Nature Tourism Park improve the quality of existing facilities, such as cleanliness, comfort, and accessibility, to increase visitor satisfaction. In addition, managers can pay attention to the emotional and social experience factors of visitors. For the DKI Jakarta government, it is recommended to support the management of this ecotourism with policies that pay attention to environmental sustainability and better infrastructure development.

Abstrak

Kata Kunci:
fasilitas wisata, kepuasan,
keputusan berkunjung kembali

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas wisata terhadap keputusan berkunjung kembali di Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk, Jakarta, dengan kepuasan pengunjung sebagai variabel intervening. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik analisis jalur. Sampel penelitian terdiri dari 400 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas wisata berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, namun tidak berpengaruh langsung terhadap keputusan berkunjung kembali. Kepuasan pengunjung terbukti berpengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung kembali. Selain itu, fasilitas wisata memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung kembali melalui kepuasan pengunjung. Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar pengelola Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk meningkatkan kualitas fasilitas yang ada, seperti kebersihan, kenyamanan, dan aksesibilitas, untuk meningkatkan kepuasan pengunjung. Selain itu, pengelola dapat memperhatikan faktor pengalaman emosional dan sosial pengunjung. Bagi pemerintah DKI Jakarta, disarankan untuk mendukung pengelolaan ekowisata ini dengan kebijakan yang memperhatikan keberlanjutan lingkungan dan pengembangan infrastruktur yang lebih baik.

PENDAHULUAN

Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk, yang terletak di Jakarta Utara, merupakan salah satu destinasi ekowisata yang menawarkan keindahan alam serta berfungsi penting dalam pelestarian hutan mangrove. Hutan mangrove sendiri memiliki peran vital sebagai sistem penyangga kehidupan di pesisir pantai, memberikan perlindungan terhadap abrasi dan menjadi habitat bagi berbagai spesies flora dan fauna. Seiring dengan berkembangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya pelestarian alam, Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk menjadi salah satu pilihan utama bagi wisatawan yang mencari pengalaman wisata alam yang sekaligus mendukung kelestarian lingkungan. Namun, meskipun jumlah pengunjung meningkat, fasilitas yang ada di taman ini belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pengunjung, mengingat harga tiket yang cukup terjangkau.

Fasilitas yang disediakan di Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk meliputi berbagai sarana untuk menikmati keindahan alam, seperti jalur pejalan kaki, papan observasi, dan kegiatan edukasi tentang ekosistem mangrove. Namun, berdasarkan ulasan dari pengunjung, beberapa fasilitas masih dianggap standar dan kurang memadai dibandingkan dengan harga tiket yang dibayarkan, baik pada hari biasa maupun akhir pekan. Dengan biaya tiket yang bervariasi, yaitu Rp 30.000 pada weekdays dan Rp 35.000 pada weekends untuk dewasa, serta biaya tambahan untuk berbagai kegiatan, pengelola taman perlu memperhatikan sejauh mana fasilitas ini mempengaruhi kepuasan pengunjung dan keputusan mereka untuk kembali berkunjung.

Kepuasan pengunjung menjadi faktor kunci dalam menentukan apakah wisatawan akan kembali berkunjung ke suatu destinasi wisata (Ratnaningtyas et

al., 2022). Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk, kualitas fasilitas yang ada dapat mempengaruhi pengalaman pengunjung dan, pada gilirannya, keputusan mereka untuk kembali berkunjung. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung dan bagaimana kepuasan tersebut berperan sebagai faktor penentu dalam keputusan berkunjung kembali. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan antara fasilitas wisata, kepuasan pengunjung, dan keputusan berkunjung kembali di Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk.

Sebelumnya, beberapa penelitian telah mengkaji pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung yaitu Hamidah (2022), Rumlus & Eviana (2024), dan Wibowo et al. (2023). Penelitian mereka menunjukkan bahwa fasilitas wisata yang lengkap dan berkualitas, seperti akomodasi yang nyaman, transportasi yang mudah diakses, serta layanan pendukung yang memadai seperti restoran, toilet bersih, dan area parkir yang luas, tidak hanya memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi pengunjung, tetapi juga menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan tanpa hambatan, yang pada akhirnya berpengaruh besar terhadap tingkat kepuasan mereka, mendorong mereka untuk kembali lagi atau merekomendasikan destinasi tersebut kepada orang lain.

Kemudian penelitian yang mengkaji pengaruh fasilitas wisata terhadap keputusan berkunjung kembali yaitu Huda et al. (2022), Lestari et al. (2023), dan Elake et al. (2024). Penelitian mereka menunjukkan Fasilitas wisata yang lengkap, mulai dari akomodasi yang nyaman, tempat makan yang variatif, hingga layanan yang ramah dan profesional, memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan pengalaman

yang memuaskan bagi pengunjung, yang pada akhirnya akan meningkatkan kemungkinan mereka untuk kembali mengunjungi destinasi tersebut di masa mendatang, karena mereka merasa dihargai, nyaman, dan puas dengan segala fasilitas yang tersedia.

Namun sebagian besar penelitian tersebut tidak terfokus pada wisata alam mangrove. Penelitian-penelitian ini memberikan gambaran tentang bagaimana fasilitas dan kepuasan pengunjung berhubungan langsung dengan keputusan mereka untuk kembali, namun belum ada yang secara spesifik mengkaji taman wisata alam mangrove terutama dengan mempertimbangkan peran kepuasan sebagai variabel intervening dalam hubungan antara fasilitas dan keputusan berkunjung kembali. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baru dalam literatur mengenai ekowisata dan pengelolaan objek wisata berbasis alam.

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas wisata terhadap keputusan berkunjung kembali, baik secara langsung maupun melalui kepuasan sebagai variabel intervening. Penelitian ini juga akan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung dan bagaimana hal tersebut berdampak pada niat berkunjung kembali ke Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk. Dengan hasil yang diperoleh, diharapkan pengelola dapat mengambil langkah-langkah strategis dalam meningkatkan fasilitas yang ada, sehingga dapat meningkatkan pengalaman pengunjung dan mendorong mereka untuk kembali ke taman tersebut di masa depan.

TINJAUAN PUSTAKA

Fasilitas Wisata

Fasilitas wisata dapat dikelompokkan dalam 3 (tiga) bagian yaitu fasilitas utama adalah sarana yang sangat diperlukan oleh wisatawan dan dirasa sangat perlu dimiliki oleh suatu destinasi wisata, kemudian fasilitas pendukung sebagai sarana untuk menjadi pelengkap utama dari fasilitas sehingga wisatawan yang berkunjung akan merasa lebih nyaman dan akan menghabiskan waktu lebih lama (Nurbaeti et al., 2021). Fasilitas penunjang adalah pelengkap dari adanya fasilitas utama sehingga kebutuhan wisatawan terpenuhi selama mengunjungi disuatu destinasi wisata yang tinggal untuk sementara waktu di daerah tujuan wisata yang dikunjunginya dimana mereka dapat bersantai menikmati dan berpartisipasi dalam kegiatan yang tersedia di daerah tujuan wisata yang dikunjunginya, dimana mereka akan bersantai, menikmati dan berpartisipasi dalam kegiatan yang tersedia di daerah tujuan wisata tersebut (Andini et al., 2024).

Fasilitas utama adalah sarana yang dibutuhkan dan dirasakan selama pengunjung berada disuatu objek wisata, fasilitas utama dilihat dari kebersihan, kenyamanan dan keindahan (Ratnaningtyas et al., 2022). Fasilitas pendukung adalah sarana sebagai pelengkap fasilitas utama sehingga wisatawan akan merasa lebih betah dan nyaman saat berkunjung ke destinasi wisata, fasilitas pendukung terdiri dari akomodasi, tempat makan dan minum, tempat parkir, tempat belanja dan transportasi yang indikatornya pelayanannya kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan keindahan (Rinaldi et al., 2019). Fasilitas selama wisatawan berada di tempat wisata, mereka membutuhkan dan merasakan sarana yang diperlukan fasilitas pelengkap meliputi fasilitas dasar seperti: toilet

umum, pemandu wisata, pusat informasi, tempat parkir (Sarim, 2017).

Keputusan Berkunjung

Keputusan berkunjung menjadi sebuah pilihan yang didasari oleh ketertarikan yang di rasakan seseorang kemudian melalui ketertarikan dan motivasi tertentu untuk untuk sebuah perjalanan baik itu untuk mendapatkan pengalaman baru, menambah wawasan atau tertarik dengan pelayanan yang di berikan suatu daerah tujuan wisata yang menarik pengunjung untuk membuat suatu keputusan untuk melakukan perjalanan (Indriyani & Artanti, 2020). Keputusan berkunjung konsumen ke suatu objek wisata pada dasarnya erat kaitannya dengan perilaku konsumen, perilaku konsumen merupakan hal-hal yang mendasari konsumen itu sendiri untuk membuat keputusan. Keputusan berkunjung seseorang untuk mengunjungi kesuatu objek wisata berdasarkan pada pengalaman dalam berwisata dan untuk meningkatkan kepada keputusan berkunjung wisatawan faktor yang harus di perhatikan adalah produk wisata dan tempat wisata (Amrullah et al., 2022).

Keputusan berkunjung yang dimana suatu keleluasaan bagi wisatawan untuk memilih destinasi telah meyakini bahwa destinasi yang mereka dapatkan adalah pilihan yang terbaik diantara berbagai pilihan yang ada (Nurbaeti et al., 2022). Selanjutnya pengunjung tersebut akan melakukan keputusan berkunjung sesuai dengan apa yang mereka butuhkan dan harapkan. Keputusan yang di lakukan oleh wisatawan yang merasa puas dengan destinasi tersebut dan akan merekomendasikan apabila fasilitas wisata sesuai dengan pengunjung (Oktavia et al., 2024).

Kepuasan Pengunjung

Kepuasan pengunjung adalah suatu perasaan puas atau senang yang dirasakan oleh seseorang setelah mengunjungi suatu

tempat, layanan, atau acara yang sangat bergantung pada bagaimana harapan dan kebutuhan pengunjung dapat dipenuhi atau bahkan terlampaui (Alvianna et al. (2020). Berbagai faktor dapat mempengaruhi tingkat kepuasan ini, termasuk kualitas layanan yang diberikan, fasilitas yang tersedia, tingkat kenyamanan yang dirasakan, serta interaksi yang terjadi antara pengunjung dengan pihak penyelenggara atau staf (Saadillah et al., 2024). Jika pengunjung merasa bahwa mereka mendapatkan apa yang mereka harapkan atau lebih, maka tingkat kepuasan mereka akan tinggi. Sebaliknya, jika ekspektasi mereka tidak tercapai, maka mereka mungkin merasa kecewa atau tidak puas (Putri et al., 2024).

Pengukuran kepuasan pengunjung adalah proses penting yang dilakukan untuk menilai sejauh mana suatu tempat atau layanan mampu memenuhi ekspektasi dan keinginan pengunjung melalui berbagai metode, seperti survei, wawancara, atau pengamatan langsung (Lestari et al., 2021). Dengan mengetahui tingkat kepuasan pengunjung, pihak penyelenggara atau penyedia layanan dapat mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan yang berguna untuk meningkatkan pengalaman pengunjung di masa depan, memperbaiki kelemahan, dan mempertahankan loyalitas pengunjung yang sudah ada (Novrianto, 2016).

Hipotesis Penelitian

Kualitas dan ketersediaan fasilitas yang ada di suatu destinasi wisata, seperti akomodasi, transportasi, kebersihan, keamanan, dan pelayanan, memiliki dampak langsung terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung (Taning et al., 2022). Fasilitas yang baik dan memenuhi harapan pengunjung diharapkan dapat meningkatkan pengalaman wisatawan secara keseluruhan, sehingga

meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap destinasi tersebut (Rumulus & Eviana, 2024).

H1 : Fasilitas wisata berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung

Fasilitas wisata yang memadai dan berkualitas tidak hanya meningkatkan kepuasan pengunjung, tetapi juga dapat mempengaruhi keputusan mereka untuk mengunjungi kembali tempat wisata tersebut di masa depan (Lestari et al., 2023). Fasilitas yang nyaman, menarik, dan mudah diakses diyakini dapat menciptakan persepsi positif yang mendorong wisatawan untuk mempertimbangkan destinasi tersebut sebagai pilihan utama dalam kunjungan wisata selanjutnya (Huda et al., 2022)..

H2 : Fasilitas wisata berpengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung kembali

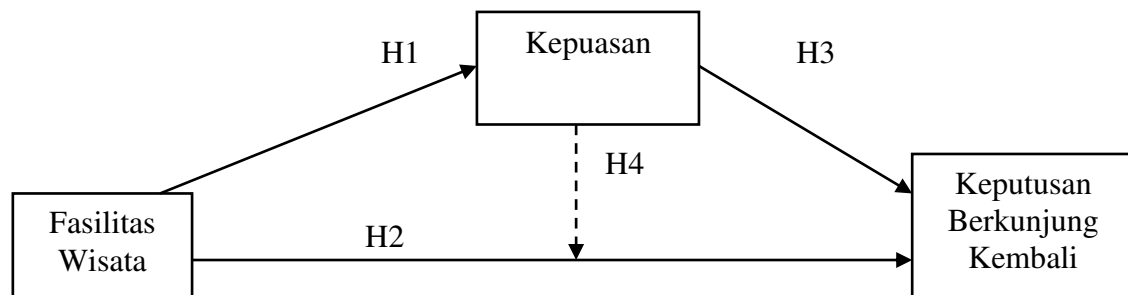
Tingkat kepuasan yang tinggi dari pengunjung terhadap suatu destinasi wisata dapat menjadi faktor penentu dalam keputusan mereka untuk kembali mengunjungi tempat tersebut (Oktavia et al., 2024). Pengalaman yang memuaskan,

baik dalam hal fasilitas, pelayanan, maupun kualitas keseluruhan pengalaman wisata, diyakini akan memotivasi wisatawan untuk menjadikan destinasi tersebut sebagai pilihan utama saat merencanakan perjalanan berikutnya (Oktavia et al., 2023).

H3: Kepuasan pengunjung berpengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung kembali

Fasilitas wisata yang lengkap dan berkualitas memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan wisatawan untuk berkunjung kembali, terutama melalui kepuasan yang mereka rasakan dapat meningkatkan kenyamanan dan pengalaman wisatawan selama berada di destinasi tersebut (Simamora et al., 2024). Kepuasan yang tercipta dari fasilitas yang baik akan mendorong wisatawan untuk kembali berkunjung di masa depan, serta berpotensi memberikan ulasan positif yang dapat menarik wisatawan lain (Riadi et al., 2023).

H4 : Fasilitas wisata berpengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung kembali melalui kepuasan



Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis pengaruh fasilitas wisata terhadap keputusan berkunjung kembali, dengan kepuasan pengunjung sebagai variabel intervening. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menguji hubungan antar variabel yang ada secara

numerik, dengan menggunakan data yang dapat diukur secara statistik. Data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan teknik analisis jalur (path analysis), yang memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi hubungan langsung dan tidak langsung antar variabel, yaitu fasilitas wisata, kepuasan pengunjung, dan keputusan berkunjung kembali.

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Teknik ini dipilih karena peneliti ingin mendapatkan responden yang relevan dengan tujuan penelitian, yaitu pengunjung yang pernah mengunjungi Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk dan memiliki pengalaman yang dapat memberikan informasi terkait dengan kualitas fasilitas wisata, tingkat kepuasan, serta niat mereka untuk kembali berkunjung. Sampel yang diambil sebanyak 400 responden, berdasarkan teori Sugiyono (2017), yang menyarankan ukuran sampel yang cukup besar untuk penelitian kuantitatif agar hasilnya lebih representatif.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung yang datang ke Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk selama periode penelitian. Peneliti mengambil sampel sebesar 400 responden, dengan harapan dapat menggambarkan kondisi yang lebih umum mengenai pengaruh fasilitas wisata terhadap keputusan berkunjung kembali di Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk. Sampel ini dianggap cukup besar untuk memberikan hasil yang signifikan dan dapat digeneralisasikan ke populasi yang lebih luas.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi beberapa uji statistik untuk memastikan kualitas data yang diperoleh. Uji validitas

dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian, seperti kuesioner, benar-benar mengukur konstruk yang dimaksud, yaitu fasilitas wisata, kepuasan pengunjung, dan keputusan berkunjung kembali. Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian konsisten dan stabil dalam mengukur variabel yang sama pada waktu yang berbeda. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha, dengan nilai di atas 0,6 menunjukkan reliabilitas yang baik.

Untuk menguji hipotesis penelitian, digunakan uji koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui seberapa besar variabilitas keputusan berkunjung kembali yang dapat dijelaskan oleh variabel fasilitas wisata dan kepuasan pengunjung. Selain itu, uji hipotesis dilakukan untuk menguji hubungan antara setiap variabel dalam model penelitian. Uji t digunakan untuk menguji pengaruh langsung antar variabel, sementara uji F digunakan untuk menguji pengaruh simultan. Dengan menggunakan teknik-teknik analisis ini, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengaruh fasilitas wisata terhadap keputusan berkunjung kembali, serta rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pengalaman wisata di Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Perempuan	260	65%
Laki-laki	140	35%
Total	400	100%

Sumber: Hasil Olah Data Primer (2024)

Responden berdasarkan jenis kelamin yang menunjukkan bahwa 65% sebanyak 260 responden perempuan dan 35% sebanyak 140 responden laki-laki.

Penelitian ini didukung oleh Hudiono (2022) menyatakan bahwa jenis kelamin memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kunjungan wisata. Perempuan

lebih cenderung berwisata dibandingkan dengan laki-laki karena mereka membawa anak-anaknya untuk bermain

dan berlibur, dan laki-laki lebih cenderung bekerja daripada berwisata.

Tabel 2. Profil Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
17-25 Tahun	269	67%
25 - 40 Tahun	114	29%
> 40 Tahun	17	4%
Total	400	100%

Sumber: Hasil Olah Data Primer (2024)

Responden dengan usia tertinggi adalah pada usia 17-25 tahun sebanyak 269 responden dengan persentase sebesar 67%, yang kedua adalah pada usia 25-40 tahun sebanyak 114 responden dengan persentase sebesar 29%. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Generasi Milenial dan Generasi Z adalah pengunjung Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk. Generasi

milenial sering menggunakan perangkat elektronik dan menggunakan internet dalam kehidupan sehari-hari, sedangkan generasi Z banyak menggunakan internet dalam perencanaan perjalanan mereka. Oleh karena itu, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Generasi Z dan Generasi Milenial akan mengunjungi kembali di Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk.

Tabel 3. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	111	28%
Pegawai Negeri	25	6%
Wiraswata	72	18%
Ibu Rumah Tangga	105	26%
Pegawai Swasta	87	22%
lainnya	0	0%
Total	400	100%

Sumber: Hasil Olah Data Primer (2024)

Responden menunjukkan bahwa mayoritas pengunjung Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk Jakarta adalah siswa dan mahasiswa sebanyak 111 orang di sebabkan oleh fakta bahwa mereka biasanya mengunjungi Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk dalam kelompok-kelompok besar untuk

berpartisipasi dalam kegiatan pembelajaran dan rekreasi dan para mahasiswa pergi ke Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk untuk melakukan perjalanan wisata atau *field trip* yang diadakan oleh kampus untuk menambah pengetahuan mereka tentang ekowisata.

Tabel 4. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SMA/SMK	112	28%
DIPLOMA	57	14%
S1	227	57

Pendidikan	Jumlah	Persentase
S2/S3	4	1%
Total	100	100%

Sumber: Hasil Olah Data Primer (2024)

Responden yang datang ke Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk, berstatus S1 sebanyak 227 responden dengan persentase 57% dan ingin menikmati pemandangan dan menambah pengetahuan ekowisata yang dapat menjadi bahan penelitian. Berdasarkan Tabel 4.4 dapat disimpulkan dari

pendidikan terakhir sebanyak 400 orang, yang menerima pendidikan terakhir terdiri dari 112 orang dari siswa SMA/SMK, 57 orang dari diploma, 227 orang dari S1, dan 4 orang dari S2. Jenis pekerjaan dan pendidikan terakhir akan mempengaruhi tingkat penghasilan.

Tabel 5. Profil Responden Berdasarkan Domisili/ Tempat Tinggal

Domisili	Jumlah	Persentase
Jakarta	218	55%
Depok	64	16%
Bogor	29	7%
Tangerang	74	18%
Bekasi	11	3%
Lainnya	4	1%
Total	400	100%

Sumber: Hasil Olah Data Primer (2024)

Responden domisi/tempat tinggal, menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung ke Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk berasal dari Jakarta, sebanyak 218 orang dimana 55% sebagian besar penduduk Jakarta memerlukan wisata alam yang segar. Fenomena ini dapat dijelaskan oleh lokasi Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk yang terletak di Pantai Indah Kapuk, sehingga menjadi lebih mudah

diakses oleh penduduk sekitar dan masyarakat Jakarta pada umumnya. Selanjutnya di ikuti Tangerang sebanyak 74 orang yang dimana penduduk Tangerang memerlukan wisata alam yang segar yang dimana kualitas udara Tangerang kurang bagus, kemudian untuk menuju ke Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk hanya memerlukan waktu 30 menit.

Tabel 6. Profil Responden Berdasarkan Kunjungan

Kunjungan	Jumlah	Persentase
Pertama Kali	76	19%
2 Kali	306	77%
3-5 Kali	14	4%
Lebih 5 Kali	4	1%
Total	400	100%

Sumber: Hasil Olah Data Primer (2024)

Responden yang telah mengunjungi Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk Jakarta sebanyak lebih dari 1 kali

memiliki 77%. Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk Jakarta dianggap sebagai salah satu destinasi

wisata DKI Jakarta yang dapat kita nikmati keindahan alamnya.

Tabel 7. Profil Responden Berdasarkan Informasi Kunjungan

Kunjungan	Jumlah	Persentase
Teman/Saudara	47%	186
Brosur/Internet/Majalah	6%	24
Media Sosial	48%	190
Total	100%	400

Sumber: Hasil Olah Data Primer (2024)

Bahwa 48% responden menggunakan media sosial untuk mengetahui tentang kunjungan ke Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk Jakarta, sementara 47% dari responden mengetahui tentang kunjungan dari teman atau saudara mereka. Media berbasis internet ini mendorong dan memungkinkan penggunaanya saling terhubung dengan siapa saja, baik orang terdekat maupun orang asing, milenial sering menggunakan Instagram dan TikTok sebagai platform sosial media. Ini

menunjukkan bahwa wisatawan menggunakan media sosial untuk mendapatkan informasi tentang apa pun yang mereka lakukan. Postingan ke media sosial yang terkait Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk dianggap sebagai salah satu destinasi ekowisata di DKI Jakarta kemudian dapat dilihat dari informasi kunjungan media sosial dan teman/saudara hanya selisih sebesar 1% yang dimana pengunjung juga memberikan rekomendasi wisata kepada teman/saudara.

Tabel 8. Uji Validitas

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
X1 (Fasilitas Wisata)	0.572
Y (Keputusan Berkunjung)	0.791
Z (Kepuasan)	0.716

Sumber: Hasil Olahdata Primer (2024)

Uji ini dianggap valid apabila nilai AVE lebih besar dari 0,5. Dalam hal ini, nilai AVE untuk variabel X1 (Fasilitas Wisata) adalah 0,572 dan nilai AVE untuk variabel Y (Kepuasan Pengunjung) adalah 0,791, dan nilai AVE untuk variabel Z (Keputusan Berkunjung)

adalah 0,716. Maka pada uji Average Variance Extracted (AVE) yang didapatkan dari setiap variabel yang diteliti, sudah melebihi 0,5 sehingga dapat dinyatakan valid.

Tabel 9. Cronbach's alpha

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
X1 (Fasilitas)	0.958	0.962
Y (Keputusan Berkunjung Kembali)	0.912	0.938
Z (Kepuasan)	0.921	0.938

Sumber: Hasil Olah Data Primer (2024)

Menurut hasil uji *cronbach's alpha* yang ditunjukkan pada tabel di atas, jika nilai *cronbach's alpha* setiap variabel penelitian lebih besar dari 0,60, yang dimana nilai X1 sebesar 0,958, nilai X2 sebesar 0,941, nilai Y sebesar 0,912, dan nilai z sebesar 0,921 maka variabel

tersebut dianggap reliabel. Kemudian nilai komposit reliabilitas dapat diterima jika nilainya lebih besar dari 0,70 dalam penelitian ini, nilai total reliabilitas komposit untuk setiap variabel berada di atas 0,70 dan dinyatakan reliabel.

Tabel 10. Uji *R-Square* (R^2)

Variabel	R Square
Y (Keputusan Berkunjung Kembali)	0.614
Z (Kepuasan)	0.313

Sumber: Hasil Olah Data Primer (2024)

Dalam penelitian ini, nilai R^2 dibagi menjadi 2 variabel, seperti yang disajikan pada tabel di atas yaitu nilai *R Square* untuk variabel keputusan berkunjung sebesar 61.4% dipengaruhi oleh fasilitas wisata dan sisanya sebesar 38,6% dipengaruhi oleh variabel lain

yang tidak diteliti pada penelitian ini. Kemudian variabel kepuasan pengunjung sebesar 31,3% yang dipengaruhi oleh variabel fasilitas wisata dan kepuasan pengunjung dan sisanya sebesar 68.7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Tabel 11. Uji Hipotesis

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Fasilitas Wisata) -> Kepuasan	0.325	0.315	0.085	3.808	0.000
Fasilitas Wisata) -> Keputusan Berkunjung Kembali)	0.051	0.054	0.045	1.131	0.259
Kepuasan -> Keputusan Berkunjung Kembali	0.728	0.725	0.034	21.616	0.000
Fasilitas Wisata -> Kepuasan -> Keputusan Berkunjung Kembali	0.236	0.228	0.063	3.772	0.000

Sumber: Hasil Olah Data Primer (2024)

Tabel 11 menyajikan hasil uji hipotesis mengenai pengaruh fasilitas wisata terhadap keputusan berkunjung kembali dan kepuasan. Hasilnya menunjukkan bahwa fasilitas wisata memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan yang memiliki nilai p-vaues (0,000) lebih kecil dari 0,05 yang pada gilirannya kepuasan berpengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung kembali dengan memiliki nilai p-vaues (0,000) lebih kecil dari 0,05. Namun, pengaruh langsung fasilitas wisata terhadap keputusan berkunjung kembali tidak signifikan karena memiliki nilai p-

vaues (0,259) lebih besar dari 0,05. Kemudian, pengaruh tidak langsung fasilitas wisata terhadap keputusan berkunjung kembali melalui kepuasan berpengaruh signifikan, karena memiliki nilai p-vaues (0,000) lebih kecil dari 0,05.

Fasilitas wisata pada penelitian ini memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk, Jakarta. Fasilitas yang lengkap dan memadai seperti tempat parkir, aksesibilitas, pemandu wisata, area istirahat, serta kebersihan sangat berperan dalam meningkatkan kenyamanan dan

pengalaman pengunjung. Kepuasan pengunjung ini merupakan faktor utama yang menentukan apakah mereka akan merekomendasikan tempat tersebut kepada orang lain atau bahkan berkunjung kembali. Penelitian yang relevan dengan temuan ini adalah penelitian oleh (Rumlus & Eviana, 2024) yang menunjukkan bahwa fasilitas yang baik meningkatkan kepuasan wisatawan, serta penelitian oleh (Taning et al., 2022) yang menemukan hubungan positif antara kualitas fasilitas dengan kepuasan wisatawan di kawasan wisata alam.

Meskipun fasilitas wisata sangat penting dalam menciptakan kenyamanan dan pengalaman yang memadai, namun pada penelitian ini fasilitas wisata tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung kembali. Ini mengindikasikan bahwa faktor lain seperti pengalaman emosional, nilai sosial, dan kesan yang diperoleh pengunjung saat berkunjung dapat lebih memengaruhi keputusan mereka untuk kembali. Penelitian oleh Sulistyono et al. (2024) menemukan bahwa meskipun fasilitas memadai, faktor psikologis dan sosial lebih dominan dalam keputusan wisatawan untuk mengunjungi kembali suatu destinasi. Selain itu, penelitian oleh Kadi et al. (2023) juga menunjukkan bahwa keputusan berkunjung kembali dipengaruhi oleh aspek lain seperti interaksi sosial dan pengalaman pribadi, bukan hanya oleh fasilitas yang disediakan.

Kepuasan pengunjung memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung kembali. Pengunjung yang merasa puas dengan pengalaman mereka selama berkunjung lebih cenderung untuk kembali ke tempat tersebut. Kepuasan ini mencakup berbagai aspek seperti pelayanan, kebersihan, kenyamanan, dan keindahan alam yang dirasakan selama berwisata. Hal ini sesuai dengan penelitian oleh (Oktavia et al., 2023) yang mengungkapkan bahwa kepuasan

pengunjung berperan penting dalam membentuk loyalitas pelanggan dalam industri pariwisata. Penelitian oleh (Oktavia et al., 2024) yang menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung berpengaruh positif terhadap niat berkunjung kembali ke destinasi wisata.

Fasilitas wisata berpengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung kembali melalui kepuasan pengunjung. Fasilitas yang baik tidak hanya meningkatkan pengalaman langsung pengunjung, tetapi juga berperan dalam membentuk kepuasan yang kemudian menjadi alasan mereka untuk kembali mengunjungi tempat tersebut. Ini menunjukkan bahwa fasilitas yang memadai memberikan kontribusi penting dalam meningkatkan kepuasan, yang pada gilirannya memengaruhi niat pengunjung untuk datang kembali. Penelitian oleh Simamora et al. (2024) menemukan bahwa fasilitas yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan yang mendorong pengunjung untuk berkunjung kembali. Penelitian lain oleh Riadi et al. (2023) juga sejalan, di mana fasilitas yang baik berperan dalam meningkatkan kepuasan dan secara tidak langsung mempengaruhi keputusan berkunjung kembali.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa fasilitas wisata yang lengkap dan memadai di Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengunjung, namun tidak berpengaruh langsung terhadap keputusan mereka untuk berkunjung kembali. Fasilitas seperti aksesibilitas yang mudah, kebersihan, tempat parkir, dan keberadaan pemandu wisata sangat berperan dalam menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan nyaman bagi pengunjung. Meskipun fasilitas yang baik memberikan kontribusi terhadap kenyamanan, keputusan untuk kembali

lebih dipengaruhi oleh kepuasan pengunjung yang melibatkan pengalaman emosional dan sosial selama berkunjung. Kepuasan ini, yang mencakup aspek pelayanan, keindahan alam, dan interaksi sosial, terbukti menjadi faktor kunci dalam mendorong niat pengunjung untuk berkunjung kembali. Lebih jauh lagi, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun fasilitas memadai, faktor-faktor psikologis, pengalaman pribadi, dan interaksi sosial memiliki peran dominan dalam keputusan wisatawan untuk mengunjungi kembali suatu destinasi wisata. Oleh karena itu, meskipun fasilitas wisata penting, kepuasan pengunjung dan pengalaman yang didapat selama kunjungan memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap loyalitas pengunjung dan niat untuk kembali ke Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk.

Bagi pengelola Taman Wisata Alam Mangrove Angke Kapuk, disarankan untuk terus meningkatkan kualitas dan keberagaman fasilitas yang ada guna menciptakan pengalaman wisata yang lebih lengkap dan memuaskan. Fokus pada peningkatan kebersihan, kenyamanan, dan aksesibilitas sangat penting, namun juga perlu memperhatikan faktor-faktor yang dapat memperkaya pengalaman emosional pengunjung, seperti pelayanan yang ramah dan pengalaman edukasi mengenai ekowisata. Pengelola juga disarankan untuk memanfaatkan media sosial dan promosi lainnya untuk meningkatkan visibilitas taman wisata ini, mengingat peran penting media sosial dalam informasi kunjungan. Bagi wisatawan, disarankan untuk selalu menjaga kelestarian lingkungan dan fasilitas yang ada, serta memanfaatkan segala informasi yang tersedia melalui platform media sosial dan brosur sebagai referensi dalam merencanakan kunjungan mereka. Wisatawan juga dapat memberikan feedback konstruktif yang bisa membantu

pengelola untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan dan fasilitas. Sedangkan bagi pemerintah DKI Jakarta, penting untuk mendukung pengelolaan dan pengembangan destinasi wisata alam ini dengan kebijakan yang mendukung keberlanjutan, serta mengembangkan infrastruktur dan aksesibilitas yang lebih baik, termasuk melalui peningkatan sarana transportasi umum dan promosi pariwisata yang lebih gencar. Pemerintah juga perlu memastikan perlindungan terhadap ekosistem alam dan keberlanjutan lingkungan di sekitar destinasi wisata untuk menjaga daya tarik jangka panjang bagi wisatawan lokal maupun mancanegara.

DAFTAR PUSTAKA

- Alvianna, S., Patalo, R. G., Hidayatullah, S., & Rachmawati, I. K. (2020). Pengaruh attraction, accessibility, amenity, ancillary terhadap kepuasan generasi millennial berkunjung ke tempat wisata. *Jurnal Kepariwisata: Destinasi, Hospitalitas dan Perjalanan*, 4(1), 53-59. DOI: <https://doi.org/10.34013/jk.v4i1.41>
- Amrullah, A., Nurbaeti, N., Ratnaningtyas, H., Manumpak, D., Singh, M. R., & Budi, J. (2022). Pengaruh city branding dan city image terhadap city identity dan keputusan berkunjung wisatawan ke kota Jakarta, Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 11(2), 325-336. DOI: <https://doi.org/10.23887/jish.v11i2.44960>
- Andini, S. W., Salahuddin, M., & Wijaya, P. A. (2024). Pengaruh Fasilitas Penunjang Kawasan Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi Kasus Wisata Pantai Ampenan). *Jurnal Ilmiah Global Education*, 5(1), 533-542. DOI:

- <https://doi.org/10.55681/jige.v5i1.2165>
- Elake, A. A., Saleky, S. R. J., & Ufie, A. J. R. (2024). Fasilitas Wisata Dan Pengaruhnya Terhadap Minat Berkunjung Kembali Ke Pantai Hunimua, Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Administrasi Terapan*, 3(1), 264-272. DOI: <https://doi.org/10.31959/jat.v3i1.2560>
- Hamidah. (2022). Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung di Daya Tarik Wisata Pantai Air Bangis Pasaman Barat. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora*, 6(2), 167-172. <https://doi.org/10.23887/jppsh.v6i2.38664>
- Huda, N. N., Suryoko, S., & Waloejo, H. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Wisata terhadap Keputusan Berkunjung Kembali dengan Kepuasan Pengunjung sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengunjung Hortimart Agro Center Bawen). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(2), 198-206. DOI:10.14710/jiab.2022.34405
- Indriyani, N. E., & Artanti, Y. (2020). Peran Citra Destinasi, E-Wom, dan Travel Constraints Pada Niat Berkunjung Wisata Pantai di Kota Surabaya, Jawa Timur. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 11(2), 260-281. <http://doi.org/10.21009/JRMSI>
- Kadi, D. C. A., & Pratiwiningtyas, L., & Apriyanti. (2023). Pengaruh Sadar Wisata, Aksesibilitas, Fasilitas, dan Ekuitas Merek Terhadap Minat Berkunjung (Studi Kasus Pada Rumah Coklat Bodag). *Tirtayasa Ekonomika*, 18(2), 86-100. DOI: <http://dx.doi.org/10.35448/jte.v18i2.16433>
- Lestari, A. A., Yuliviona, R., & Liantifa, M. (2023). Pengaruh Lokasi, Fasilitas dan Kepuasan Wisatawan Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali. *Jurnal Ekobistek* 12(2), 587-592. DOI:10.35134/ekobistek.v12i2.601
- Lestari, G. A M., Sudarjati., & Samsuri. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Wisata. *Jurnal Visionida*, 7(1), 54-66.
- Novrianto, J. (2016). Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Sop Tunjang Pertama (M1) di Pekanbaru. *Jurnal Valuta*, 2(2), 171-189.
- Nurbaeti, N., Rahmanita, M., Amrullah, A., Ratnaningtyas, H., & Nurmalingda, E. (2022). Pengaruh Komponen 4A terhadap Minat Berkunjung Kembali dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada Telaga Biru Cisoka, Kabupaten Tangerang, Provinsi Banten. *Jurnal Kawistara*, 12(3), 354-367. <https://doi.org/10.22146/kawistara.69846>
- Nurbaeti, N., Rahmanita, M., Ratnaningtyas, H., & Amrullah, A. (2021). Pengaruh daya tarik wisata, aksesibilitas, harga dan fasilitas terhadap minat berkunjung wisatawan di objek wisata Danau Cipondoh, Kota Tangerang. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 10(2), 269-278. DOI: <https://doi.org/10.23887/jish-undiksha.v10i2.33456>
- Oktavia, R. C. D., Rachmatullah, A., Oktovianus, M. E., & Maudiarti, S. (2024). Pengaruh Electronic Word of Mouth dan Traditional Word of Mouth Terhadap Keputusan Berkunjung dengan Kepuasan Pengunjung Sebagai variabel Mediasi di Situ Cipondoh, Kota Tangerang, Provinsi Banten. *Jurnal*

- Ilmiah Pariwisata*, 29(3), 327-342.
DOI:
<https://doi.org/10.30647/jip.v29i3.1838>
- Oktavia, R. C. D., Ratnaningtyas, H., & Rachmadhita, M. A. (2023, December). The Influence of TikTok and Destination Image on the Decision to Visit Taman Impian Jaya Ancol Post-Pandemic and Visitor Satisfaction. In *4th International Conference on Tourism, Gastronomy, and Tourist Destination (TGDIC 2023)* (pp. 149-157). Atlantis Press.
- Putri, S. L., Zamhari, Z., & Manullang, R. R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan di Café Tins Pangkalpinang . *Jurnal Progresif Manajemen Bisnis*, 11(2), 165–176. Diambil dari <http://e-jurnal.stie-ibek.ac.id/index.php/JIPMB/article/view/408>
- Ratnaningtyas, H., Ingkadijaya, R., & Desafitri, L. (2022). The effect of E-WOM and tourism product attributes on visiting decisions in Lake Cipondoh Tourist Destination, Tangerang City, Banten Province. *JPIM (Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen)*, 7(2), 232–239. <https://doi.org/10.30736/jpim.v7i2.1093>
- Riadi, D., Permadi, A., & Retnowati, W. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Ke Desa Wisata Hijau Bilebante yang dimediasi Oleh Kepuasan Wisatawan. *JRP: Jurnal Riset Pemasaran*, 2(2), 38-49. DOI: <https://doi.org/10.29303/jrp.v2i2.2678>
- Rinaldi., & Abrian, Y. (2019). Strategi Pengembangan Fasilitas Wisata di Objek Wisata Pantai Pasir Jambak Padang. *Journal of Residu*, 3(16), 98-107.
- Rumlus, M. N., & Eviana, N. (2024). Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan di Kawasan Kuliner Pasar Lama Tangerang. *JoTHH: Journal of Tourism and Hospitality Horizon*: 1(1), 1-14. <https://ejournal.asaindo.ac.id/index.php/jothh/article/view/2584>
- Saadillah, D., Nadhirah, A., Al Ardi, A. N., Kinanti, L. A. B., & Hardiyani, R. (2024). Analisis Pengaruh Attraction, Accessibility, Amenity dan Ancillary Terhadap Minat Kunjung Ulang Wisatawan di Agroeduwisata Jember Tin Garden. *Media Agribisnis*, 8(2), 333-354. DOI: <https://doi.org/10.35326/agribisnis.v8i2.6397>
- Sarim. (2017). Pengaruh Fasilitas Wisatawan Terhadap Motivasi Kunjungan Wisatawan (Studi Kasus Kunjungan Wisatawan Kota Solo). *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, 3(2), 294-374. DOI: <http://dx.doi.org/10.30813/jhp.v3i2.1339>
- Simamora, V. I. J., Ruth, R., & Zai, Y. M. I. (2024). Pengaruh Fasilitas dan Penyelenggaraan Event Terhadap Minat Berkunjung Kembali dengan Kepuasan Pengunjung Sebagai Variabel Intervening di Objek Wisata Gunung Dago Bogor Jawa Barat. *Media Bina Ilmiah*, 18(6), 1457-1468. DOI: <https://doi.org/10.33758/mbi.v18i6.545>
- Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sulistyono, D. (2024). Pengaruh Daya Tarik Wisata, Fasilitas Pariwisata, Aksesibilitas, Pengalaman Wisata Terhadap Niat Berkunjung Ulang Wisatawan (Studi Pada Pengunjung Kawasan Wisata Telaga Sarangan

Magetan). *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 7(5), 2717-2736. DOI: <https://doi.org/10.31539/costing.v7i5.11462>

Taning, N., Masyhudi, L., Hulfa, I., Idrus, S., & Martayadi, U. (2022). Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Destinasi Wisata Alam Aik Nyet Desa Buwun Sejati. *Journal of Responsible Tourism*, 2(2), 379-392. <https://doi.org/10.47492/jrt.v2i2.2173>

Wibowo, P., Purnama, H., Elina, M., & Astuti, H. W., & Ikhsan, E. A. (2023). Fasilitas Pariwisata Terhadap Kepuasan Pelanggan Objek Wisata di Pulau Pahawang Kabupaten Pesawaran. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 9(2), 109-122. DOI: <https://doi.org/10.30873/jbd.v9i2.3771>