

## Pengaruh Fasilitas, Transportasi Dan Akomodasi Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Kabupaten Semarang

Nunuk Supraptini<sup>1</sup>, Andhi Supriyadi<sup>2\*</sup>

Universitas Darul Ulum Islamic Centre Sudirman GUPPI, STIE PARI Semarang

Korespondensi\*: [andhi\\_zdn@yahoo.com](mailto:andhi_zdn@yahoo.com)

Dikirim: 16 Oktober 2020, Direvisi: 30 November 2020, Dipublikasikan: 13 Desember 2020

### Abstract

*Tourism in Semarang district growth by availability of facilities, transportation and accommodation in every tourism objects. To fulfill satisfaction of traveller and to invite more of traveller, tree of the variable were needed. This research discussed the effects of facilities, transportation and accommodation to satisfy of traveller. Kottler (2005) facility is physically equipment which provided by service seller to customer's comfortable. Fidel Miro (2005) transportation is to move or shift object from one to other location by transportation equipment and accommodation is goods which provided to fulfill someone need while traveller. This research do descriptive quantitative on associative research. There 100 of traveller be respondents, used questioner to collect data. Validity and reliability test use as instruments test. Simple correlation and multiple, simple linear regression and multiple, determination (adjusted R square) t test and F test used for analytical technique. The Result show that facilities, transportation and accommodation able to descript of tourism satisfaction on tourism object at Semarang district. By t test of facilities, transportation and accommodation positively effect and significant to tourism satisfaction. By F test shown that facilities, transportation and accommodation positively effect to tourism satisfaction*

**Key words : facilities, transportation, accommodation and tourism satisfaction.**

### Abstrak

Pariwisata di Kabupaten Semarang dapat berkembang karena ketersediaan akan fasilitas, transportasi dan akomodasi di setiap obyek wisata. Agar kepuasan wisatawan dapat diwujudkan dan dapat mengundang wisatawan lebih banyak lagi, ketiga variable tersebut diperlukan. Dalam penelitian ini permasalahan yang diangkat adalah adakah pengaruh fasilitas, transportasi dan akomodasi terhadap kepuasan wisatawan yang datang berkunjung. Kotler (2007) menyatakan fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Fidel Miro (2005) mengatakan transportasi merupakan usaha untuk memindahkan atau menggerakkan objek dari suatu lokasi ke lokasi yang lain dengan menggunakan alat tertentu dan akomodasi adalah segala sesuatu yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan seseorang ketika berwisata. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Responden sebanyak 100 orang wisatawan, teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Uji validitas dan reliabilitas digunakan untuk uji instrumen. Korelasi sederhana dan berganda, regresi linier sederhana dan berganda, determinasi (adjusted R square), uji t dan uji F digunakan untuk teknik analisa. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa variabel fasilitas, transportasi dan akomodasi dapat menjelaskan kepuasan wisatawan terhadap obyek wisata di Kabupaten Semarang. Dari uji t atas variabel fasilitas, transportasi dan akomodasi diperoleh bahwa variabel fasilitas, transportasi dan akomodasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan.

Untuk uji F diperoleh bahwa fasilitas transportasi dan akomodasi bersama sama berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan

**Kata kunci : Fasilitas , Transportasi, Akomodasi dan Kepuasan wisatawan**

## **A. Pendahuluan**

Sektor pariwisata menjadi semakin penting untuk perkembangan daerah dan perekonomian karena sektor ini dapat memberikan kontribusi kepada pendapatan daerah. Sektor pariwisata menumbuhkan perekonomian melalui terciptanya dan adanya peluang kesempatan kerja sehingga dapat mengurangi kemiskinan. Kabupaten Semarang dengan kekayaan alam dan budayanya berupaya menjadi salah satu prioritas tujuan wisata. Hal itu terlihat dari peningkatan jumlah kunjungan wisatawan sampai tahun 2019 sebesar 10%. Peningkatan ini terus diupayakan dengan pertemuan agen perjalanan wisata Jawa –Bali guna mendukung pencapaian jumlah frekwensi kunjungan dan bertambahnya jumlah wisatawan. Fasilitas yang tersedia menjadi faktor pertama dalam penelitian ini, menurut Sammeng (2001), salah satu hal yang penting dalam pengembangan pariwisata adalah melalui fasilitas. Fasilitas wisata berpengaruh dalam persepsi dan harapan konsumen. Penambahan fasilitas diharapkan dapat menambah minat wisatawan untuk berkunjung, sehingga perlu kiranya diperhatikan fasilitas yang meliputi agen perjalanan, pusat informasi, fasilitas kesehatan, pemadam kebakaran, hydrant, TIC (*Tourism Information Center*), *guiding* (pemandu wisata), papan informasi. Penelitian yang dilakukan Gretzel, *et al.*, (2014) di Illionis Amerika didapatkan bahwa pelayanan personal pariwisata merupakan salah satu kunci untuk meningkatkan volume jumlah wisatawan ke suatu daerah tujuan wisata dan dikuatkan oleh penelitian dari Bursan (2014) dimana obyek wisata dan sarana prasarana wisata berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan

Faktor jarak dan waktu sangat berpengaruh pada keinginan orang untuk melakukan perjalanan wisata. Di sini peran transportasi menjadi sangat penting dalam sistem kepariwisataan, transportasi yang membawa wisatawan dari asal wisatawan menuju tujuan wisatawan. Berdasarkan kondisi geografi, Kabupaten Semarang merupakan daerah berbukit bukit dan lokasi tujuan wisata yang terpencar. Hal ini membuat faktor transportasi menjadi bagian penting. Penelitian yang dilakukan oleh Sudiarta (2015) di Desa Sarangan Bali mendapatkan bahwa akses transportasi dapat meningkatkan perkembangan wisata dan peningkatan jumlah wisatawan karena akses menjadi semakin mudah dan biaya yang menjadi semakin murah. Dan yang harus diperhatikan adalah alat-alat pendukung yang digunakan untuk proses transportasi harus cocok dan sesuai dengan objek, jarak, dan maksud objek, baik dari segi kualitasnya maupun dari segi kualitasnya (Fidel Miro, 2005).

Faktor akomodasi juga menjadi pertimbangan wisatawan ketika membuat keputusan untuk mengunjungi suatu lokasi wisata karena akomodasi berkaitan dengan ketersediaan akan tempat. Setzer Munavizt (2009), mengatakan bahwa akomodasi dapat berupa tempat menginap, beristirahat, makan, minum, mandi. Akomodasi biasanya disediakan oleh agen trevel dan dipilih yang berdekatan dengan lokasi serta disesuaikan dengan tarif wisatanya. Sirait (2015) akomodasi/penginapan adalah tempat untuk menginap atau beristirahat dengan fasilitasnya. Jika fasilitas, transportasi dan akomodasi

semakin baik maka akan menambah kepuasan bagi wisatawan. Hal ini sesuai dengan pendapat ( Gatut L Budiono ), Kepuasan wisatawan adalah, keberhasilan suatu kegiatan pariwisata yang sangat ditentukan oleh tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada wisatawan. Menurut Zeithaml, et al. (2006) kepuasan konsumen dapat di definisikan sebagai evaluasi pelanggan dari produk atau jasa telah memenuhi kebutuhan pelanggan dan ekspektasi konsumen. tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah pengaruh fasilitas, transportasi dan akomodasi secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Kabupaten Semarang.

## **B. TINJAUAN TEORI**

### **Konsep Pengertian Pariwisata**

Kata “pariwisata” untuk pertama kali diusulkan oleh bapak Prof. Priyono, Menteri Pendidikan dan Kebudayaan di zaman Presiden Soekarno. Pada Munas Tourisme II di Tretes, Jawa Timur pada tanggal 12-14 juni 1958. sebelumnya untuk menyatakan pariwisata digunakan kata “Tourisme”, sementara secara etimologi kata “pariwisata” berasal dari kata sansekerta yaitu kata pari dan wisata, masing-masing mempunyai arti (Pitana dan Diarta, 2009): Pari berarti banyak, berkali, berputar-putar dan Wisata berarti perjalanan, berpergian. Menurut pendapat dari Spillane (1987: 25) mengemukakan bahwa pariwisata adalah kegiatan melakukan perjalanan dengan tujuan mendapatkan kenikmatan, mencari kepuasan, mengetahui sesuatu, memperbaiki kesehatan, menikmati olahraga atau istirahat, menunaikan tugas.

### **Konsep Perilaku Wisatawan**

Hasan (2013), dan Amirullah (2002) menjelaskan bahwa kekuatan yang mempengaruhi keputusan membeli atau menggunakan jasa konsumen dapat dibagi dua kekuatan, yaitu: a) kekuatan internal, seperti pengalaman belajar, kepribadian dan konsep diri, motivasi dan keterlibatan, sikap dan keinginan; b) kekuatan eksternal, seperti: faktor budaya, sosial, lingkungan dan bauran pemasaran.

### **Konsep Kepuasan Wisatawan**

Kepuasan pelanggan tidak mudah didefinisikan. Ada berbagai macam pengertian yang di berikan oleh para ahli (Tjiptono , 2012): Day dalam Tse dan Wilton (1988:204), kepuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang di rasakan antara harapan sebelumnya ( atau norma kinerja lainnya ) dan kinerja actual produk yang di rasakan setelah pemakaiannya. Kotler (2000), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan di bandingkan dengan harapannya. Menurut Sunarto (2003), kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap

kinerja/harapan. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika melebihi harapan, pelanggan amat puas. PJ. Johnson dalam Purwoko (2000) mengemukakan kepuasan seorang pelanggan dapat terlihat dari tingkat penerimaan pelanggan yang didapatkan.

### C. Metode Penelitian

Metode deskriptif kuantitatif digunakan dalam penelitian dengan jenis penelitian asosiatif. Data primer diperoleh dari wisatawan yang berkunjung dilokasi wisata Kabupaten Semarang berjumlah 100 orang wisatawan, teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Variable fasilitas, transportasi, akomodasi sebagai variable bebas, sedangkan variable terikatnya adalah kepuasan wisatawan. Uji validitas dan reliabilitas digunakan sebagai uji instrumen. Teknik analisa data menggunakan korelasi sederhana dan berganda, regresi linier sederhana dan berganda, determinasi (adjusted R square), uji t dan uji F.

### D. Hasil Penelitian dan Pembahasan

#### Korelasi Sederhana

**Tabel 1. Hasil Perhitungan Analisis Korelasi Sederhana**

| Variabel          | Koefisien Korelasi Pearson terhadap Variabel Kepuasan Wisatawan | Signifikansi | Keterangan  |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------|-------------|
| Fasilitas (X1)    | 0,830                                                           | 0,000        | Sangat Kuat |
| Transportasi (X2) | 0,716                                                           | 0,000        | Kuat        |
| Akomodasi (X3)    | 0,672                                                           | 0,000        | Kuat        |

Dari Tabel 1 dapat diketahui nilai korelasi sederhana variabel fasilitas adalah 0,830 dengan kriteria hubungan sangat kuat, transportasi adalah 0,716 dengan kriteria hubungan kuat dan akomodasi adalah 0,672 dengan kriteria hubungan kuat terhadap kepuasan wisatawan.

#### Korelasi Berganda

| Variabel                                              | Koefisien Korelasi Pearson terhadap Variabel Kepuasan Wisatawan | Keterangan  |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------|
| fasilitas (X1) dan transportasi (X2)                  | 0,859                                                           | Sangat Kuat |
| fasilitas (X1) dan akomodasi (X3)                     | 0,848                                                           | Sangat Kuat |
| transportasi (X2) dan akomodasi (X3)                  | 0,806                                                           | Sangat Kuat |
| fasilitas (X1), transportasi (X2), dan akomodasi (X3) | 0,872                                                           | Sangat Kuat |

**Table 2. Analisis Korelasi Berganda**

Pada Table 2 di atas didapatkan nilai korelasi berganda sebesar 0,872 yang diartikan semua variabel secara simultan memiliki hubungan yang sangat kuat terhadap kepuasan wisatawan

### Regresi Linier Sederhana variable Fasilitas

**Tabel 3. Hasil Analisis Regresi linier sederhana variabel Fasilitas.**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model      | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficient | t      | Sig. |
|------------|-----------------------------|------------|--------------------------|--------|------|
|            | B                           | Std. Error | Beta                     |        |      |
| (Constant) | 4.938                       | .864       |                          | 5.717  | .000 |
| X1         | .727                        | .049       | .830                     | 14.729 | .000 |

Dari model analisis regresi sederhana didapatkan koefisien regresi untuk variabel fasilitas sebesar 0,727 dan bertanda positif. Diartikan adanya pengaruh positif antara variabel fasilitas terhadap kepuasan wisatawan

### Regresi Linier Sederhana variable Transportasi

**Tabel 4. Analisis Regresi Linier Sederhana Variabel Transportasi**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model      | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficient | t      | Sig. |
|------------|-----------------------------|------------|--------------------------|--------|------|
|            | B                           | Std. Error | Beta                     |        |      |
| (Constant) | 5.401                       | 1.202      |                          | 4.492  | .000 |
| X2         | .677                        | .067       | .716                     | 10.155 | .000 |

Dari model analisis regresi sederhana didapatkan bahwa koefisien regresi untuk variabel transportasi sebesar 0,677 dan bertanda positif. Diartikan adanya pengaruh positif antara variabel transportasi terhadap kepuasan wisatawan.

### Regresi Linier Sederhana variable akomodasi

**Tabel 5. Analisis Regresi Linier Sederhana Variabel Akomodasi Coefficients<sup>a</sup>**

| Model      | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| (Constant) | 9.182                       | .944       |                           | 9.730 | .000 |
| X3         | .509                        | .057       | .672                      | 8.978 | .000 |

Dari model analisis regresi sederhana didapatkan bahwa koefisien regresi untuk variabel akomodasi sebesar 0,509 dan bertanda positif. Diartikan adanya pengaruh positif antara variabel akomodasi terhadap kepuasan wisatawan.

### Regresi Berganda

**Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linier Berganda Coefficients<sup>a</sup>**

| Model      | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| (Constant) | 2.566                       | .899       |                           | 2.855 | .005 |
| X1         | .451                        | .068       | .515                      | 6.665 | .000 |
| X2         | .260                        | .064       | .275                      | 4.089 | .000 |
| X3         | .153                        | .050       | .202                      | 3.061 | .003 |

$$Y = 2,566 + 0,451 X_1 + 0,260 X_2 + 0,153 X_3 + \varepsilon$$

- Koefisien regresi konstanta 2,566 artinya apabila variabel bebas dalam hal ini Fasilitas, Transportasi dan Akomodasi dianggap tetap maka nilai variabel terikat yaitu Kepuasan Wisatawan sebesar 2,566.
- $\beta_1$  (Nilai Koefisien regresi  $X_1$ ) variabel Fasilitas diketahui sebesar 0,451 dan bernilai positif berarti semakin tinggi tingkat Fasilitas yang diberikan maka semakin meningkatnya Kepuasan Wisatawan.
- $\beta_2$  (Nilai Koefisien regresi  $X_2$ ) variabel Transportasi diketahui sebesar 0,260 dan bernilai positif berarti semakin baik transportasi yang diberikan maka semakin meningkatnya Kepuasan Wisatawan.
- $\beta_3$  (Nilai Koefisien regresi  $X_3$ ) variabel Akomodasi diketahui sebesar 0,153 dan bernilai positif berarti semakin baik akomodasi yang diberikan maka semakin meningkatnya Kepuasan Wisatawan.

**Determinasi (Adjusted R Square)****Tabel 7. Uji Determinasi R Square**

| <b>Model Summary</b> |                   |          |                   |                            |
|----------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                    | .872 <sup>a</sup> | .760     | .753              | 1.379                      |

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Perhitungan regresi mendapatkan bahwa koefisien determinasi (*adjusted R<sup>2</sup>*) yang diperoleh sebesar 0,760. Hal ini berarti 76 % Kepuasan Wisatawan dapat dijelaskan dari 3 variabel yang terdiri dari Fasilitas, Transportasi dan Akomodasi . Sedangkan sisanya 24 % dipengaruhi oleh variabel yang lain.

**Uji Hipotesis****Uji t (Parsial)****Tabel 8. Hasil Uji Hpotesis Parsial (Uji t)  
Coefficients<sup>a</sup>**

| Model      | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficient | t     | Sig. |
|------------|-----------------------------|------------|--------------------------|-------|------|
|            | B                           | Std. Error | Beta                     |       |      |
| (Constant) | 2.566                       | .899       |                          | 2.855 | .005 |
| X1         | .451                        | .068       | .515                     | 6.665 | .000 |
| X2         | .260                        | .064       | .275                     | 4.089 | .000 |
| X3         | .153                        | .050       | .202                     | 3.061 | .003 |

**Pengujian Hipotesis 1 (Ada pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Wisatawan)**

Hasil pengujian pengaruh Fasilitas (X<sub>1</sub>) terhadap Kepuasan Wisatawan diperoleh nilai  $t = 6,665 > t$  tabel sebesar 1,985 dengan signifikansi ( $p < 0,05$ ). Dengan signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 dan arah koefisien positif, didapatkan bahwa hipotesis H1 diterima sedangkan Ho ditolak. Hal ini berarti bahwa Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan.

**Pengujian Hipotesis 2 (Ada pengaruh Transportasi terhadap Kepuasan Wisatawan)**

Hasil pengujian pengaruh Transportasi (X<sub>2</sub>) terhadap Kepuasan Wisatawan diperoleh nilai  $t = 4,089 > t$  tabel sebesar 1,985 dengan signifikansi ( $p < 0,05$ ). Dengan signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 dan arah koefisien positif, maka diperoleh bahwa hipotesis H2 diterima sedangkan Ho ditolak. Hal ini berarti bahwa Transportasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan.

### Pengujian Hipotesis 3

Hasil pengujian pengaruh Akomodasi ( $X_3$ ) terhadap kepuasan wisatawan diperoleh nilai  $t = 3,061 > t$  tabel sebesar 1,985 dengan signifikansi ( $p < 0,05$ ). Dengan signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 dan arah koefisien positif, maka diperoleh bahwa hipotesis H3 diterima sedangkan  $H_0$  ditolak. Hal ini berarti bahwa Akomodasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan.

### Uji F Statistik

Untuk menguji model regresi dari pengaruh variabel bebas secara bersama-sama diuji dengan menggunakan uji F.

**Table 9. Hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji F)**

| ANOVA <sup>a</sup> |                |    |             |         |                   |
|--------------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| Model              | Sum of Squares | df | Mean Square | F       | Sig.              |
| Regression         | 580.069        | 3  | 193.356     | 101.610 | .000 <sup>b</sup> |
| Residual           | 182.681        | 96 | 1.903       |         |                   |
| Total              | 762.750        | 99 |             |         |                   |

Uji statistik F digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas (Fasilitas, Transportasi, Akomodasi) yang dimasukkan dalam model secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat (Kepuasan wisatawan). Untuk menguji apakah model linier tersebut sudah tepat atau belum, maka dilihat dengan membandingkan probabilitas dari hasil perhitungan uji F. Jika menunjukkan nilai probabilitas  $< 0.05$  maka model dalam regresi tersebut merupakan model yang Fit. Dengan melihat hasil di atas nilai F hitung sebesar 101,610  $> F$  Tabel sebesar 2,70 dengan signifikansi  $0,000 < 0.05$  sehingga dapat dikatakan bahwa hasil uji menunjukkan model yang fit (*Goodness of Fit*).

### Pembahasan

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa hipotesis H1 diterima dapat diartikan bahwa ada pengaruh Fasilitas ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan wisatawan diperoleh nilai  $t$  hitung  $t = 6,665 > t$  tabel sebesar 1,985 dengan signifikansi ( $p < 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan.

Hasil penelitian ini menguatkan penelitian yang dilakukan oleh Munggar (2013) dan Nugraha (2013) yang mendapatkan bahwa adanya pengaruh secara parsial yang signifikan antara fasilitas wisata terhadap kepuasan konsumen. Dalam penelitian ini dapat dijelaskan bahwa fasilitas yang dimaksudkan oleh wisatawan untuk mendapatkan kepuasan adalah adanya fasilitas yang lengkap, dengan kondisi yang bersih dan terawat. Tak kalah pentingnya adalah terdapatnya fasilitas yang dapat memenuhi kebutuhan atau mengakomodir kegiatan-kegiatan wisatawan di dalam objek wisata. Dilihat secara menyeluruh fasilitas yang terdapat di obyek wisata di Kabupaten Semarang memenuhi kriteria diatas, sehingga kebutuhan wisatawan



yang datang dan berkunjung dapat terpenuhi dan berimbas dengan adanya kepuasan wisatawan.

Dari penelitian didapatkan bahwa H2 diterima artinya ada pengaruh Transportasi (X2) terhadap Kepuasan Wisatawan diperoleh nilai  $t$  hitung  $t = 4,089 > t$  tabel sebesar 1,985 dengan signifikansi ( $p < 0,05$ ). Hal ini berarti bahwa Transportasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan.

Hasil penelitian ini bersesuaian dengan penelitian yang dilakukan oleh Sudiarta (2015) di Desa Sarangan Bali, yang mendapatkan bahwa akses transportasi dapat mengembangkan wisata serta penambahan jumlah wisatawan, hal ini dikarenakan akses menuju objek wisata menjadi semakin lancar dan biayanya semakin murah. Hal ini juga berdampak positif ini terhadap ekonomi masyarakat dengan munculnya kafe-kafe dan pusat pembelanjaan. Usaha yang dilakukan oleh pemerintah daerah untuk menambah jumlah wisatawan yang berkunjung ke obyek wisata di Kabupaten Semarang, salah satunya dengan memperbaiki sistem transportasi dengan perbaikan jalan, penambahan angkutan umum dan perluasan lahan parkir.

Dari penelitian didapatkan H3 diterima artinya ada pengaruh Akomodasi (X3) terhadap Kepuasan Wisatawan diperoleh nilai  $t$  hitung  $t = 3,061 > t$  tabel sebesar 1,985 dengan signifikansi ( $p < 0,05$ ). Hal ini berarti bahwa Akomodasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan.

Hasil penelitian ini membenarkan penelitian yang dilakukan oleh Sirait (2015). Dimana akomodasi/penginapan adalah tempat dimana wisatawan dapat menginap maupun beristirahat dengan penyediaan fasilitas yang baik dengan pelayanan makanan dan minuman maupun tanpa pelayan. Adanya sarana akomodasi ini, mendorong wisatawan untuk berkunjung dan menikmati objek dan daya tarik wisata dalam waktu yang relatif lebih lama. Informasi akomodasi ini berpengaruh pada penilaian wisatawan terhadap pilihan jenis akomodasi yang akan dipilih, seperti jenis fasilitas dan pelayanan, tingkat harga, jumlah kamar yang tersedia dan sebagainya. Wisatawan yang datang dan berkunjung ke suatu objek wisata, menginginkan dapat menikmati perjalanan wisatanya, dalam hal ini pelayanan akan makanan dan minuman menjadi kebutuhan penting bagi wisatawan yang tidak membawa bekal. Penambahan akomodasi di setiap obyek wisata, tersedianya hotel, guest house, motel dan berbagai jenis penginapan menjadi suatu indikator bertambahnya jumlah kunjungan wisatawan.

Dari penelitian didapatkan pengaruh fasilitas (X1), transportasi (X2), dan akomodasi (X3) terhadap Kepuasan wisatawan (Y) dengan nilai  $F$  hitung sebesar  $101,610 > F$  tabel sebesar 2,70 dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ , dapat dikatakan bahwa fasilitas (X1), transportasi (X2), dan akomodasi (X3) berpengaruh positif terhadap Kepuasan wisatawan (Y).

Menurut Zeithaml, et al. (2006), mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai evaluasi pelanggan pada produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dan ekspektasi konsumen. Kegagalan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen diasumsikan sebagai ketidakpuasan atas

layanan produk atau jasa. Pada dasarnya, kepuasan dan ketidak puasan konsumen atas produk atau jasa akan mempengaruhi pada pola perilaku selanjutnya (Lupiyoadi,2013). Apabila konsumen merasa puas, mereka besarnya kemungkinan kembali membeli produk atau jasa yang sama. Dengan adanya penambahan dan perbaikan yang dilakukan oleh pemerintah daerah, dalam hal ini dengan perbaikan dan penambahan sarana dan prasarana fasilitas umum, akses transportasi yang semakin mudah serta tersedianya berbagai macam akomodasi yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen diharapkan akan mempengaruhi peningkatan jumlah pengunjung serta kepuasan yang dirasakan oleh wisatawan.

#### D. PENUTUP

Dari hasil penelitian dan pembahasan dalam penelitian ini, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Hasil korelasi antara fasilitas (X1) dengan kepuasan wisatawan (Y) dengan nilai koefisien korelasi 0,830 dan signifikansi 0,000 <0,005 ada hubungan sangat kuat antara fasilitas dengan kepuasan wisatawan, nilai regresi  $Y = 4,938 + 0,727X_1 + \epsilon$  menunjukan nilai positif, Hasil uji t parsial H1 t hitung = 6,665 > 1,985 t tabel dengan signifikansi 0,000 ( $p < 0,05$ ). Artinya Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan.

Hasil korelasi antara Transportasi (X2) dengan Kepuasan wisatawan (Y) dengan nilai koefisien korelasi 0,716 dan signifikansi 0,000 <0,005 ada hubungan kuat antara Transportasi, dengan Kepuasan wisatawan, nilai regresi (Y)  $Y = 4,938 + 0,677 + \epsilon$  menunjukan nilai positif, Hasil uji t parsial H2 t hitung = 4,809 > 1,985 t tabel dengan signifikansi 0,000 ( $p < 0,05$ ). Artinya Transportasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan.

Hasil korelasi antara akomodasi (X3) dengan kepuasan wisatawan (Y) dengan nilai koefisien korelasi 0,672 dan sinifikansi 0,000 <0,005 ada hubungan kuat antara akomodasi dengan kepuasan wisatawan, nilai regresi (Y)  $Y = 4,938 + 0,509 + \epsilon$  menunjukan nilai positif, Hasil uji t parsial H3 t hitung = 3.061 > 1,985 t tabel dengan signifikansi 0,003 ( $p < 0,05$ ). Artinya Akomodasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan.

Hasil koefisien Determinasi (*adjusted R<sup>2</sup>*) diperoleh nilai 0,760 berarti 76% kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh variabel fasilitas, transportasi dan akomodasi sedangkan sisanya 24% dipengaruhi variabel lain. Hasil Uji F menunjukkan bahwa variabel bebas (fasilitas, transportasi dan akomodasi) yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat (kepuasan wisatawan), menunjukkan nilai probabilitas < 0.05. Dengan hasil nilai F hitung 101.610 > F Tabel 2,70 dengan signifikansi 0,000 < 0.05 sehingga dapat dikatakan bahwa hasil uji menunjukkan model yang fit (*Goodness of Fit*).

**Daftar Pustaka.**

- Bursan, Rinaldy. 2006. " Analisis Pengaruh Dimensi Wisata Terhadap Loyalitas Wisatawan; Studi Kasus di Provinsi Lampung" . Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia. Vol. 3 nomor 1.
- Fidel Miro. 2005. Perencanaan Transportasi. Padang: Erlangga.
- Gatut L Budiono, 2010, *Kepuasan Wisatawan*. ANDI , Yogyakarta.
- Gretzel, et al., 2014, *Pelayanan Personal Pariwisata*. Birmingham, AL: Legal Classics Library Freundlien.
- Kotler. 2007 " Manajemen Pemasaran Edisi 12, Jilid 1" Jakarta: Penerbit PT. Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013), *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- Munggar, Pinkan Nidya Putri. (2013). Kontribusi Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan di Wana Wisata Ranca Upas Kabupaten Bandung. *Antologi Manajemen Resort and Leisure Universitas Pendidikan Indonesia Bandung*, 1 (1) : 1-39.
- Nugraha, Sabila Mualina. (2013). Pengaruh Fasilitas Wisata terhadap Tingkat Kepuasan Berkunjung di Kawasan Wisata Situ Gede Kota Tasikmalaya. *Antologi Manajemen Resort and Leisure Universitas Pendidikan Indonesia Bandung*. 1 (2) : 1-12.
- Sammeng, Andi Mappi. 2001. *Cakrawala Pariwisata*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Setzer Munavizt 2009, *Pengertian Akomodasi*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Simamora, Bilson. (2004), *Riset Pemasaran (falsafah, teori dan aplikasi)*. Jakarta : Gramedia
- Sirait SM. 2015. *Kajian Daya Dukung Lingkungan Kegiatan Wisata Bahari di Resort Pengelolaan Wilayah Pulau Harapan Taman Nasional Kepulauan Seribu [Tesis]*. Bandung (ID): Universitas Padjajaran
- Sudiarta, M., 2005, " Dampak Fisik, Ekonomi, Sosial Budaya Terhadap Pembangunan Pariwisata di Desa Serangan Denpasar Bali" , Jurnal Manajemen Pariwisata Vol.4 no. 2, pp. 111- 129.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Zeithaml, Valerie A, Mary Jo Bitner, Dwayne D Gremler. (2006), *Services Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm* (4th edition). Singapore : Mcgraw Hill.