

PENGARUH PELAYANAN, DAYA TARIK WISATA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN PEMANDIAN ALAM BANYU BIRU WINONGAN KABUPATEN PASURUAN

Septiya Maya Faramisti¹⁾, Nurussobakh²⁾, Suchaina³⁾

¹⁾Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi, Universitas PGRI Wiranegara Pasuruan

^{2) 3)} Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi, Universitas PGRI Wiranegara Pasuruan

Correspondence

Email: septiamayafara@gmail.com, nurussobakh2020@gmail.com, suchaina.qodir@gmail.com

Submitted: 4 September 2023

Accepted: 13 September 2023

Published: 14 September 2023

ABSTRACT

This study aims to find out how the description of services, tourist attractions and facilities and their partial and simultaneous influence between services, tourist attractions and facilities on tourist satisfaction at Banyu Biru Winongan Natural Baths, Pasuruan Regency. Service is an interaction or action carried out by one party to another party to serve needs that can be used as a benchmark for a company. Tourist Attraction is anything that has beauty, uniqueness, authenticity, natural wealth, or also something that has historical value that can attract visitors. Facilities are all facilities and infrastructure that support and meet the needs of tourists accompanied by convenience in meeting the needs of tourists. Tourist satisfaction is the level of one's feelings towards performance satisfaction or results that are felt as expected. Services, Tourist Attractions and Facilities can be a benchmark for tourist satisfaction. This research is descriptive quantitative research with a correlational approach with a sample of tourist visitors with the condition that they have visited Banyu Biru Nature Bath, Winongan, Pasuruan Regency at least twice. The data collected is in the form of primary data from the results of completing a closed questionnaire with a 5-point Likert scale to assess the attitude of respondents from strongly agree, agree, quite agree, disagree, to strongly disagree, and secondary data derived from previous research to support the results of this study. The results of this study were quite satisfactory, where the majority of respondents agreed to the statements put forward by the researchers, so that it can be said that the respondents felt the services, tourist attractions and facilities at the Banyu Biru natural baths well. In addition, there is a significant positive effect simultaneously between Services, Tourist Attractions and Facilities on Tourist Satisfaction Banyu Biru Natural Baths Winongan Pasuruan Regency. Based on the results of this study, it is expected that the Banyu Biru Natural Baths tourism manager in improving service quality, the Banyu Biru Natural Baths tourism manager is expected to be able to maintain and further improve the quality of its services in terms of facilities and improve development so that it can increase the attractiveness of visitors.

Key Word: Service, Tourist Attraction, Facilities, Tourist Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana deskripsi Pelayanan, Daya Tarik Wisata dan Fasilitas serta pengaruhnya secara parsial dan simultan antara Pelayanan, Daya Tarik Wisata dan Fasilitas terhadap Kepuasan Wisatawan Pemandian Alam Banyu Biru Winongan Kabupaten Pasuruan. Pelayanan suatu interaksi atau tindakan yang dilakukan oleh suatu pihak ke pihak lain untuk melayani kebutuhan yang dapat menjadi tolak ukur pada sebuah perusahaan. Daya Tarik Wisata segala sesuatu yang mempunyai keindahan, keunikan, keaslian, kekayaan alam, atau juga sesuatu yang memiliki nilai sejarah yang dapat menarik minat pengunjung. Fasilitas adalah semua sarana dan prasarana yang mendukung dan memenuhi kebutuhan wisatawan dengan disertai kemudahan dalam pemenuhan kebutuhan wisatawan. Kepuasan Wisatawan adalah tingkat perasaan seseorang terhadap kepuasan kinerja atau hasil yang dirasakan sudah sesuai harapan. Pelayanan, Daya Tarik Wisata dan Fasilitas dapat menjadi tolak ukur terhadap sebuah kepuasan wisatawan. Penelitian ini bersifat kuantitatif deskriptif dengan pendekatan korelasional dengan sampel pengunjung wisatawan dengansyarat minimal dua kali berkunjung ke pemandian Alam Banyu Biru Winongan Kabupaten Pasuruan. Data yang dikumpulkan berupa data primer hasil pengisian angket tertutup dengan skala likert 5 poin untuk menilai sikap responden dari sangat setuju, setuju, cukup setuju, tidak setuju, hingga sangat tidak setuju, dan data sekunder yang berasal dari penelitian terdahulu untuk mendukung hasil penelitian ini. Hasil penelitian ini cukup memuaskan, dimana mayoritas responden menjawab setuju terhadap pernyataan yang diajukan oleh peneliti, sehingga dapat dikatakan bahwa responden merasakan Pelayanan, Daya Tarik Wisata dan Fasilitas yang ada di pemandian Alam Banyu Biru dengan baik. Selain itu terdapat pengaruh positif yang signifikan secara simultan antara Pelayanan, Daya Tarik Wisata dan Fasilitas

terhadap Kepuasan Wisatawan Pemandian Alam Banyu Biru Winongan Kabupaten Pasuruan. Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan kepada pengelola pariwisata pemandian Alam Banyu Biru dalam meningkatkan kualitas pelayanan, pihak pengelola wisata pemandian alam Banyu Biru diharapkan dapat mempertahankan dan lebih meningkatkan kualitas layanannya dalam segi fasilitas dan memperbaiki pembangunan agar bisa menambah daya tarik bagi pengunjung.

Kata Kunci: Pelayanan, Daya Tarik Wisata, Fasilitas, Kepuasan Wisatawan

Pendahuluan

Indonesia sebagai negara agraris, memiliki banyak keunggulan yang dapat menjadi suatu aset dalam peningkatan pertumbuhan ekonomi. Selain sektor pertanian, perdagangan, perindustrian, pertambangan dan lain-lain, sektor pariwisata juga sangat berpotensi untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Hal ini ditunjang dengan keadaan alam Indonesia yang merupakan negara kepulauan sehingga begitu banyak potensi pariwisata yang dapat dikembangkan disetiap daerah yang mampu mendatangkan wisatawan lokal maupun mancanegara. Selain menyimpan berjuta pesona wisata alamnya yang begitu indah, Indonesia juga kaya akan wisata budayanya yang terbukti dengan begitu banyaknya peninggalan-peninggalan sejarah serta keanekaragaman seni dan adat budaya masyarakat lokal maupun wisatawan mancanegara, sehingga dengan banyaknya potensi yang dimiliki menjadikan Indonesia sebagai salah satu daerah tujuan wisata (Devy dan Sumanto, 2017:34-35).

Berkembangnya suatu usaha pariwisata disuatu daerah akan mendorong munculnya berbagai usaha-usaha penunjang lainnya seperti usaha perhotelan, restoran, souvenir dan sebagainya. Dengan begitu banyaknya tempat pariwisata yang ada tentunya faktor kepuasan pengunjung harus menjadi prioritas oleh pelaku usaha pariwisata. Pengukuran kepuasan pengunjung perlu dilakukan dengan alasan yaitu pertama, tingkat pesaing yang semakin meningkat. Kedua, semakin besar investasi yang dicurahkan oleh perusahaan untuk mengimplementasikan program kepuasan konsumen. Ketiga, harapan konsumen yang berubah dari waktu ke waktu, menurut (Kirom dalam Deddy Kaligis, 2014:4).

Meningkatkan kepuasan wisatawan, pengelola tempat wisata harus memperhatikan beberapa faktor seperti pelayanan, obyek dan daya tarik wisata serta fasilitas. Pemberian pelayanan yang baik kepada wisatawan oleh suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan wisatawan. Apabila wisatawan merasa puas, mereka akan berkunjung ulang dan merekomendasikan kepada orang lain untuk berkunjung ditempat yang sama. Obyek wisata yang memiliki daya tarik tersendiri tentunya akan membuat wisatawan tertarik untuk mengunjunginya (Deddy Kaligis, 2014:4).

Setiap daerah di Indonesia saling bersaha menunjukkan keunggulan potensi-potensi wisata yang dimilikinya untuk menarik wisatawan supaya berkunjung ke daerah tersebut. Salah satu daerah di Indonesia yang berusaha menunjukkan keunggulan potensi wisatanya adalah Kabupaten Pasuruan. Secara geografis, Kabupaten Pasuruan berada pada posisi sangat strategis yaitu jalur regional juga jalur utama perekonomian Surabaya – Malang dan Surabaya – Banyuwangi. Hal tersebut menguntungkan dalam pengembangan ekonomi dan membuka peluang investasi di Kabupaten Pasuruan. Kabupaten Pasuruan juga kaya akan objek wisata, baik objek wisata alam maupun obyek wisata buatan yang telah dapat diperkenalkan pada wisatawan, salah satunya wisata pemandian alam banyu biru.

Pemandian alam Banyu Biru merupakan salah satu objek wisata alam yang terletak di desa Banyu Biru Kidul, Sumber Rejo, Kecamatan Winongan, Kabupaten Pasuruan, Jawa Timur. Pemandian ini menawarkan panorama alam yang memukau. Pemandian Banyu Biru memiliki air yang jernih dan sejuk serta disebutkan memiliki khasiat penyembuhan bagi orang yang mengalami berbagai macam penyakit, dikutip dari artikel Pemerintah Kabupaten Pasuruan.

Keberadaan pemandian Banyu Biru dijadikan sebagai tempat rekreasi dan bersantai bagi masyarakat Pasuruan dan sekitarnya dan dari berbagai kalangan baik anak-anak, orang dewasa, pelajar maupun mahasiswa. Objek wisata ini juga sering dikunjungi oleh wisatawan yang berasal dari luar daerah atau luar kota. Pemandangan alam yang masih asri, serta suasana yang tenang dan damai membuat pemandian Banyu Biru menjadi tempat yang ideal untuk menikmati waktu bersama keluarga, teman, maupun pasangan.

Objek wisata ini telah menjadi salah satu destinasi favorit di kawasan Pasuruan, namun belum banyak penelitian yang mengkaji pengaruh faktor-faktor seperti pelayanan, daya tarik wisata, dan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan di Pemandian Banyu Biru. Oleh karena itu, penelitian yang lebih terperinci dan sistematis perlu dilakukan untuk memahami kebutuhan wisatawan serta faktor-faktor yang berperan dalam meningkatkan kepuasan wisatawan saat berkunjung ke Pemandian Banyu Biru.

Fasilitas yang ada berupa dua pemandian alam dan terdapat kolam renang buatan berukuran standar. Di kompleks pemandian ini juga tersedia adanya tempat loket dipintu masuk, arean parkir yang luas, kamar mandi atau tempat ganti yang bersih dan memadai, tempat sampah yang berada di setiap sudut, taman yang dilengkapi dengan mainan anak-anak, patung-patung hewan, gazebo, tempat penyewaan ban untuk berenang, musholah, patung arca dan beberapa warung untuk membeli keperluan wisatawan yang sedang berkunjung. Meskipun saat ini Pemandian Alam Banyu Biru telah menjadi tempat wisata andalan Kabupaten Pasuruan, namun kesan seadanya masih terlihat meski secara estetis Pemandian Alam Banyu Biru terlihat menarik.

Berdasarkan penelitian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “Pengaruh Pelayanan, Daya Tarik Wisata Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Pemandian Alam Banyu Biru Winongan Kabupaten Pasuruan.

Metode Penelitian

Desain Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Desain penelitian ini digunakan untuk mengetahui pelayanan, daya tarik wisata dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan pemandian alam banyu biru winongan kabupaten pasuruan. Desain dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif *deskriptif* dengan pendekatan *korelasional* Menurut (Arikunto, 2010:247-248) "penelitian korelasional dapat digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan beberapa variabel".

Populasi

Adapun yang menjadi populasi didalam penelitian ini diambil dari jumlah rata-rata pada pengunjung wisatawan pemandian alam Banyu Biru Winongan Kabupaten Pasuruan dalam kurun waktu pada bulan Maret 2023 hingga Mei 2023 sebanyak 7800 pengunjung. Sumber data di peroleh dari staf pengurus pemandian Alam Banyu Biru.

Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner atau angket. Angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup karena di dalam angket sudah terdapat alternatif jawaban yang dapat langsung dipilih oleh responden. Untuk mengembangkan instrumen dalam penelitian ini digunakan kerangka teori dan dijabarkan melalui indikator. Kemudian indikator tersebut akan dijabarkan menjadi sebuah pertanyaan.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sampling *Insidental* menurut Sugiyono (2018:138) “sampel *insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja secara kebetulan bertemu peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila di pandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data”. Sampel di lakukan kepada para

wisatawan yang sudah pernah berkunjung ke wisata pemandian alam Banyu Biru Winongan Kabupaten Pasuruan lebih dari satu kali kunjungan. Peneliti pada saat melakukan penelitian ke lapangan dengan presentase jumlahnya ditentukan menggunakan rumus *Slovin* dengan batas-batas kesalahan 0,05 sebesar 5%

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini dokumentasi yang diambil berupa data yang telah diperoleh oleh peneliti dan proses peneliti dalam mengambil data dilapangan. Teknik analisis data dalam penelitian ini antara lain (1) Analisis deskriptif untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk generalisasi. (2) Uji asumsi klasik yang dalamnya terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji linieritas dan analisis regresi linier berganda (3) Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui secara parsial yaitu variabel bebas (Independen) yaitu Pelayanan, Daya Tarik Wisata dan Fasilitas (X) Terhadap variabel terikat (dependen) yaitu Kepuasan Wisatawan (Y).

Hasil dan Pembahasan

Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2017) validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahan suatu instrumen. Pengujian dilakukan untuk mengetahui kevalidan suatu instrumen pada data yang digunakan untuk penelitian. Uji validitas dilakukan menggunakan program SPSS 25

Table 1. Hasil Uji Validitas

| No | r_{hitung} | r_{tabel} | Sign(2-tailed) | keterangan |
|-------------------------------|--------------|-------------|----------------|------------|
| (X1) PELAYANAN | | | | |
| 1 | 0,877 | 0,468 | 0,000<0,05 | VALID |
| 2 | 0,990 | 0,468 | 0,000<0,05 | VALID |
| 3 | 0,940 | 0,468 | 0,000<0,05 | VALID |
| 4 | 0,815 | 0,468 | 0,000<0,05 | VALID |
| 5 | 0,990 | 0,468 | 0,000<0,05 | VALID |
| (X2) DAYA TARIK WISATA | | | | |
| 1 | 0,832 | 0,468 | 0,000<0,05 | VALID |
| 2 | 0,957 | 0,468 | 0,000<0,05 | VALID |
| 3 | 0,957 | 0,468 | 0,000<0,05 | VALID |
| 4 | 0,960 | 0,468 | 0,000<0,05 | VALID |
| 5 | 0,960 | 0,468 | 0,000<0,05 | VALID |
| 6 | 0,957 | 0,468 | 0,000<0,05 | VALID |
| (X3) FASILITAS | | | | |
| 1 | 1,000 | 0,468 | 0,000<0,05 | VALID |
| 2 | 1,000 | 0,468 | 0,000<0,05 | VALID |
| 3 | 1,000 | 0,468 | 0,000<0,05 | VALID |
| (Y) KEPUASAN WISATAWAN | | | | |
| 1 | 0,933 | 0,468 | 0,000<0,05 | VALID |
| 2 | 0,979 | 0,468 | 0,000<0,05 | VALID |
| 3 | 0,979 | 0,468 | 0,000<0,05 | VALID |

Berdasarkan tabel 1 diatas hasil uji validitas tersebut, maka dapat diketahui bahwa semua pernyataan dalam kuesioner sebagai instrumen penelitian memiliki nilai r hitung > r tabel sehingga dinyatakan lolos uji validitas.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrumen dapat dihitung dengan koefisien alpha dengan menggunakan bantuan program SPSS 25. Suatu variabel jika nilai alpha > 0,60 maka instrumen yang dihasilkan dikatakan reliabel. Sebaliknya, jika nilai alpha < 0,60 maka instrumen yang dihasilkan dikatakan tidak reliabel.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

| No | Variabel | Cronbach's Alpha | Keterangan |
|----|------------------------|------------------|------------|
| 1 | Pelayanan (X1) | 0,954 | Reliabel |
| 2 | Daya Tarik Wisata (X2) | 0,970 | Reliabel |
| 3 | Fasilitas (X3) | 1,000 | Reliabel |
| 4 | Kepuasan Wisatawan (Y) | 0,959 | Reliabel |

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Pada uji normalitas Kolmogrov Smirnov, data residual dikatakan berdistribusi normal jika nilai probabilitas (signifikan) > 0,05. Berikut tabel hasil uji normalitas menggunakan SPSS 25 for windows:

Tabel 3 Uji normalitas one sample Kolmogorov Smirnov

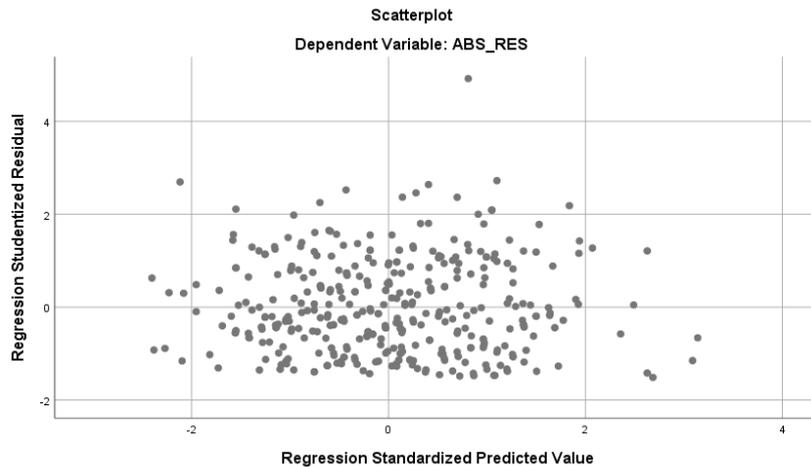
| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | |
|--|----------------|-------------------------|
| | | Unstandardized Residual |
| N | | 380 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 1.21673602 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .039 |
| | Positive | .039 |
| | Negative | -.037 |
| Test Statistic | | .039 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .200 ^{c,d} |
| a. Test distribution is Normal. | | |
| b. Calculated from data. | | |
| c. Lilliefors Significance Correction. | | |
| d. This is a lower bound of the true significance. | | |

Berdasarkan tabel hasil uji normalitas diketahui hasil nilai signifikan sebesar $0,200 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa data yang diteliti berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas berkaitan dengan usaha untuk memberi penilaian apakah dalam model regresi variabel dependen layak diprediksi berdasarkan pada masukan dari variabel independennya. Berikut merupakan hasil dari uji heteroskedastisitas yang dilakukan oleh peneliti menggunakan program SPSS 25 for Windows:

Grafik 1 Hasil uji heteroskedastisitas

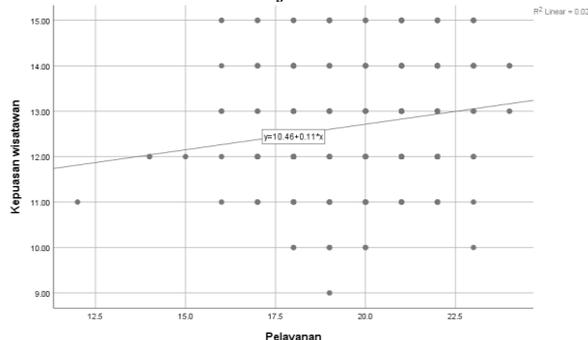


Berdasarkan gambar diatas memperlihatkan bahwa hasil uji heteroskedastisitas dengan grafik *Scatter Plot* menunjukkan bahwa tidak terbentuk suatu pola serta titik-titiknya menyebar di antara angka 0 sumbu X dan di bawah angka 0 sumbu Y sehingga data dapat dinyatakan bebas dari gejala heteroskedastisitas.

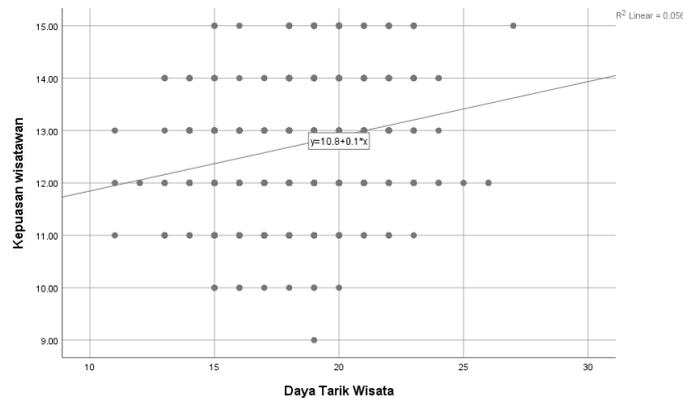
c. Uji Linieritas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel yang diteliti linear atau tidak untuk mengetahui hubungan antar variabel bebas dan terikat. Suatu regresi dikatakan baik apabila terjadi linearitas antara variabel bebas dan terikat. Linearitas ditandai dengan adanya titik-titik dalam grafik yang mengikuti garis diagonal. Suatu linearitas positif akan membentuk garis diagonal dari kiri bawah ke kanan atas. Namun, jika linearitas negatif maka garis diagonal yang terbentuk akan dimulai dari kanan bawah ke kiri atas. Berikut hasil uji linearitas dalam penelitian ini :

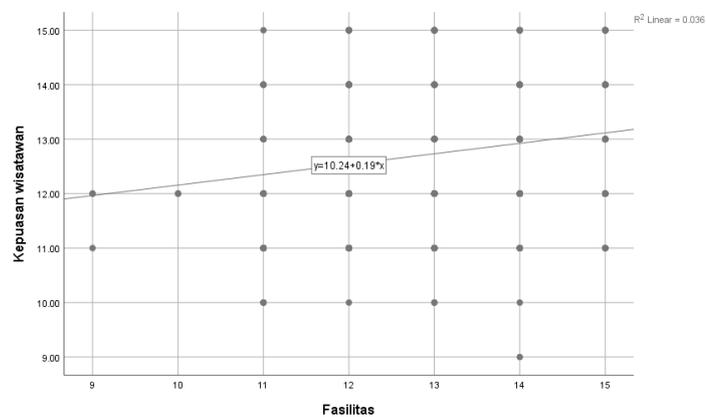
Gambar 1. Hasil Uji Linearitas Variabel X1 terhadap Y



Gambar 2. Hasil Uji Linearitas Variabel X2 terhadap Y



Gambar 3. Hasil Uji Linearitas Variabel X3 terhadap Y



Berdasarkan hasil uji linearitas, maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel bebas mengalami linearitas positif terhadap variabel terikat sehingga memenuhi asumsi.

Uji Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui atau mengukur hubungan antara Pelayanan (X_1) Daya Tarik Wisata (X_2) dan Fasilitas (X_3) terhadap Kepuasan Wisatawan (Y) dalam (Studi Kasus Mahasiswa Pendidikan Ekonomi UNIWARA). Sehingga persamaan umum regresi linear berganda dalam penelitian ini berdasarkan (Sugiyono, 2018:36) adalah:

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

Keterangan:

Y = Kepuasan Wisatawan

α = Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = koefisien regresi dari masing-masing variabel

X_1 = Pelayanan

X_2 = Daya Tarik Wisata

X_3 = Fasilitas

E = Faktor eror

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda yang telah dilakukan dengan bantuan *Software SPSS 25*, maka dapat diketahui nilai koefisien setiap variabel sebagai berikut:

Tabel 4 Hasil Uji regresi linier berganda

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 6.470 | .948 | | 6.823 | .000 |
| | (X1)Pelayanan | .112 | .032 | .171 | 3.511 | .001 |
| | (X2)Daya Tarik | .102 | .021 | .232 | 4.760 | .000 |
| | (X3)Wisata Fasilitas | .167 | .049 | .166 | 3.406 | .001 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Wisatawa

Persamaan untuk analisis regresi berganda dalam penelitian ini, yaitu :

$$Y = 6,470 + 0,112 + 0,012 + 0,167$$

Persamaan tersebut, mengandung beberapa penjelasan, diantaranya:

1) Koefisien

Semua variabel bebas dalam penelitian ini menghasilkan koefisien positif yang berarti semua variabel bebas memiliki hubungan yang searah terhadap variabel terikat, dan variabel (X1) Pelayanan dengan koefisien terbesar dalam penelitian ini.

2) Konstanta 6,470

Dapat diartikan sebagai nilai variabel (Y) Kepuasan Wisatawan apabila tidak ada pengaruh dari variabel (X1) Pelayanan, (X2) Daya Tarik Wisata dan (X3) Fasilitas, maka nilainya sebesar 6,470.

3) $\beta_1 = 0,112$

Setiap terjadi kenaikan sebanyak satu satuan pada variabel (X1) Pelayanan, maka pada variabel (Y) Kepuasan Wisatawan nilainya akan mengalami kenaikan sebanyak 0,112.

4) $\beta_2 = 0,012$

Setiap terjadi kenaikan sebanyak satu satuan pada variabel (X2) Daya Tarik Wisata, maka pada variabel (Y) Kepuasan Wisatawan nilainya akan mengalami kenaikan sebanyak 0,012.

5) $\beta_3 = 0,167$

Setiap terjadi kenaikan sebanyak satu satuan pada variabel (X3) Fasilitas, maka pada variabel (Y) Kepuasan Wisatawan nilainya akan mengalami kenaikan sebanyak 0,167.

Uji Hipotesis

a. Uji-t

Uji-t dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara satu variabel X terhadap variabel Y sebagai jawaban dari hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, dengan dasar keputusan sebagai berikut

1. Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (1,966293), maka H_0 ditolak sehingga variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen secara parsial.

2. Apabila nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ (1,966293), maka H_a diterima, yang artinya variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen secara parsial.

Adapun hasil uji hipotesis secara parsial yang dilakukan dengan bantuan *Software* SPSS 26, akan dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 5 Hasil Uji-t

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|-------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 6.470 | .948 | | 6.823 | .000 |
| | Pelayanan | .112 | .032 | .171 | 3.511 | .001 |
| | Daya Tarik Wisata | .102 | .021 | .232 | 4.760 | .000 |
| | Fasilitas | .167 | .049 | .166 | 3.406 | .001 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Wisatawa

1. Pengaruh (X1) Pelayanan terhadap (Y) Kepuasan Wisatawan Pemandian Alam Banyu Biru Winongan Kabupaten Pasuruan

Berdasarkan hasil Uji-t, maka dapat diketahui nilai t_{hitung} untuk variabel (X1) Pelayanan, yaitu sebesar 3,511 dan signifikansinya 0,001 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan pada variabel (X1) Pelayanan terhadap (Y) Kepuasan Wisatawan Pemandian Alam Banyu Biru Winongan Kabupaten Pasuruan.

2. Pengaruh (X2) Daya Tarik Wisata terhadap (Y) Kepuasan Wisatawan Pemandian Alam Banyu Biru Winongan Kabupaten Pasuruan

Berdasarkan hasil Uji-t, maka dapat diketahui nilai t_{hitung} untuk variabel (X2) Daya Tarik Wisata, yaitu sebesar 4,760 dan signifikansinya 0,000 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan pada variabel (X2) Daya Tarik Wisata terhadap (Y) Kepuasan Wisatawan Pemandian Alam Banyu Biru Winongan Kabupaten Pasuruan.

3. Pengaruh (X3) Fasilitas terhadap (Y) Kepuasan Wisatawan Pemandian Alam Banyu Biru Winongan Kabupaten Pasuruan

Berdasarkan hasil Uji-t, maka dapat diketahui nilai t_{hitung} untuk variabel (X3) Fasilitas, yaitu sebesar 3,406 dan signifikansinya 0,001 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan pada variabel (X3) Fasilitas terhadap (Y) Kepuasan Wisatawan Pemandian Alam Banyu Biru Winongan Kabupaten Pasuruan.

b. Uji F

Pengaruh (X1) Pelayanan, (X2) Daya Tarik Wisata, dan (X3) Fasilitas terhadap (Y) Kepuasan Wisatawan Pemandian Alam Banyu Biru Winongan Kabupaten Pasuruan Secara simultan, hipotesis dapat diterima apabila nilai $F_{hitung} > nilai F_{tabel}$ (2,628) atau signifikansinya $< 0,05$. Adapun hasil ujinya sebagai berikut:

Tabel 6 Uji F

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|------------|----------------|-----|-------------|--------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 73.487 | 3 | 24.496 | 16.415 | .000 ^b |
| | Residual | 561.089 | 376 | 1.492 | | |



| | | | | | |
|--|---------|-----|--|--|--|
| Total | 634.576 | 379 | | | |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Wisatawan | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Pelayanan, Daya Tarik Wisata | | | | | |

Berdasarkan *output* di atas, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima, sehingga terdapat pengaruh secara simultan antara Pelayanan, Daya Tarik Wisata dan Fasilitas terhadap Kepuasan Wisatawan Pemandian Alam Banyu Biru Winongan Kabupaten Pasuruan.

Pembahasan

Pengaruh (X1) Pelayanan terhadap (Y) Kepuasan Wisatawan Pemandian Alam Banyu Biru Winongan Kabupaten Pasuruan

Berdasarkan hasil hitungan persentase, maka dapat diketahui bahwayang menjawab sangat setuju sebesar 35,53% (135 responden), setuju 38,68% (147 responden), cukup setuju 16,32% (62 responden), tidak setuju 7,37% (28 responden), dan sangat tidak setuju 2,11% (8 responden). Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju dengan prosentase 38,68% (147 responden). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu pengunjung wisatawan pemandian Alam Banyu Biru Winongan Kabupaten Pasuruan merasa puas terhadap Pelayanan yang ada di wisatawan pemandian Alam Banyu Biru Winongan Kabupaten Pasuruan seperti memiliki ketanggapan dalam memberikan pelayanan, memiliki empati dalam memberikan pelayanan, dan memiliki keandalan dalam melakukan pelayanan, dalam pengamatan di lapangan, dari awal kita membeli tiket staf penjaga tiket, dan staf penjaga pintu masuk bersikap sangat ramah ketika menyambut pengunjung wisatawan, staf juga sangat ramah bersahabat dan tidak segan langsung mengantarkan pengunjung ketika pengunjung bertanya tentang sesuatu, penjaga kolam renang juga selalu stay mengawasi kolam renang ketika pengunjung ramai maupun sepi, pedagang dan staf penyewaan ban untuk renang juga sangat sabar dan ramah. Tidak heran bahwa pengunjung wisatawan pemandian Alam Banyu Biru merasa puas akan pelayanan yang ada di pemandian Alam Banyu Biru Winongan Kabupaten Pasuruan.

Melalui Uji-t, hipotesis pertama dalam penelitian ini mengalami pengaruh positif yang signifikan secara parsial, dibuktikan oleh hasil uji-t dengan nilai $t_{hitung} (3,511) > t_{tabel} (1,966293)$ dan nilai signifikansi $(0,001) < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Kepuasan Wisatawan Pemandian Alam Banyu Biru winongan kabupaten pasuruan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan beberapa hasil penelitian yang berjudul Pengaruh Daya Tarik, Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Keselamatan Dengan Kepuasan Wisatawan Sebagai Variabel Intervening Terhadap Minat Kunjungan Ulang Wisatawan yang di lakukan oleh (Budiman Marpaung, 2019:144) menunjukkan hasil kualitas pelayanan berpengaruh langsung dan signifikan baik terhadap kepuasan wisatawan maupun terhadap minat kunjungan ulang. Keselamatan wisatawan tidak signifikan pengaruh langsungnya baik terhadap kepuasan wisatawan maupun terhadap minat kunjungan ulang. Variabel intervening kepuasan wisata berpengaruh secara tidak langsung dalam mendorong kualitas pelayanan dan fasilitas wisata terhadap minat kunjungan ulang.

Pengaruh (X2) Daya Tarik Wisata terhadap (Y) Kepuasan Wisatawan Pemandian Alam Banyu Biru Winongan Kabupaten Pasuruan

Berdasarkan hasil hitungan persentase, maka dapat diketahui bahwayang menjawab sangat setuju sebesar 17,89% (68 responden), setuju 21,05% (80 responden), cukup setuju 25,79% (98 responden), tidak setuju 17,63% (67 responden), dan sangat tidak setuju 17,63% (67 responden). Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab cukup setuju dengan prosentase 25,79% (98 responden). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar

responden yaitu pengunjung wisatawan pemandian Alam Banyu Biru Winongan Kabupaten Pasuruan merasa cukup puas terhadap Daya Tarik yang ada di wisatawan pemandian Alam Banyu Biru Winongan Kabupaten Pasuruan, berdasarkan pengamatan di lapangan pemandian ini memiliki Daya Tarik Wisata seperti memiliki 3 kolam renang utama yang murni langsung dari sumber mata air, dengan air yang sangat jernih berwarna biru, dan wisatawan bisa berenang langsung dengan ikan-ikan yang hidup di sumber mata air pemandian Alam Banyu Biru, selain mata airnya yang jernih dan alami, pemandian alam Banyu Biru juga memiliki sejarah dan beberapa artefak peninggalan jaman dahulu. Dengan kejernihan dan kealamian sumber mata air Banyu Biru ini menjadi tidak heran pengunjung wisatawan yang berkunjung memrasa puas akan Daya Tarik Wisata yang ada di pemandian Alam Banyu Biru Winongan Kabupaten Pasuruan.

Hasil uji hipotesis untuk variabel X2 terhadap Y dengan nilai $t_{hitung}(4,760) > t_{tabel}(1,966293)$ dan nilai signifikansi $(0,000) < 0,05$ menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan sehingga hipotesis ini dapat diterima.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan beberapa hasil penelitian yang berjudul Pengaruh Daya Tarik, Fasilitas, Harga, dan Aksesibilitas Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali di Pemandian Alam di Kabupaten Pasuruan yang dilakukan oleh (Abdul Kodir, 2022:10-12) menunjukkan hasil daya tarik berpengaruh secara parsial terhadap keputusan berkunjung kembali. Hal ini membuktikan bahwa Banyubiru memiliki daya tarik yang sesuai dengan apa yang diharapkan wisatawan. Hasil penelitian ini didukung penelitian lain yang membuktikan bahwa daya tarik memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung kembali.

Pengaruh (X3) Fasilitas terhadap (Y) Kepuasan Wisatawan Pemandian Alam Banyu Biru Winongan Kabupaten Pasuruan

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat diketahui bahwa yang menjawab sangat setuju sebesar 38,68% (147 responden), setuju 45,79% (174 responden), cukup setuju 11,32% (43 responden), tidak setuju 2,89% (11 responden), dan sangat tidak setuju 1,32% (5 responden). Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju dengan presentase 45,79% (174 responden). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu pengunjung wisatawan pemandian Alam Banyu Biru Winongan Kabupaten Pasuruan merasa puas terhadap Fasilitas yang ada di wisatawan pemandian Alam Banyu Biru Winongan Kabupaten Pasuruan, hasil pengamatan di lapangan adapun fasilitas yang ada di pemandian alam ini adalah tersedia adanya tempat loket dipintu masuk, area parkir yang luas, kamar mandi atau tempat ganti yang bersih dan memadai, tempat sampah yang berada di setiap sudut, taman yang dilengkapi dengan mainan anak-anak, patung-patung hewan, gazebo, tempat penyewaan ban untuk berenang, mushollah, patung arca dan beberapa warung untuk membeli keperluan wisatawan yang sedang berkunjung, bukti fisik fasilitas di Banyu Biru sudah sangat baik dan lengkap, memiliki lokasi yang bersih, sejuk, ramah anak dengan adanya taman bermain dan patung-patung hewan, tempat ibadah yang bersih, dan sekarang juga sedang ada pembangunan dan perbaikan fasilitas seperti kolam renang buatan yang sempat dibongkar dan sekarang di bangun kembali agar lebih mendukung kelengkapan pemandian Banyu Biru ini. Tidak heran bahwa pengunjung wisatawan merasa puas dengan fasilitas yang ada di pemandian Alam Banyu Biru Winongan Kabupaten Pasuruan

Hasil uji hipotesis untuk variabel X3 terhadap Y dengan nilai $t_{hitung}(3,406) > t_{tabel}(1,966293)$ dan nilai signifikansi $(0,001) < 0,05$ menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan sehingga hipotesis ini dapat diterima.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang berjudul Pengaruh Daya Tarik, Fasilitas, Harga, dan Aksesibilitas Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali di Pemandian

Alam di Kabupaten Pasuruan dilakukan oleh (Abdul Kodir, 2022:10-12) Fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap keputusan berkunjung kembali. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang ditawarkan Banyuwangi sudah sesuai dengan yang diinginkan wisatawan. Hal ini sejalan dengan penelitian penelitian lain bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung kembali.

Pengaruh (X1) Pelayanan, (X2) Daya Tarik Wisata, dan (X3) Kepuasan terhadap (Y) Kepuasan Wisatawan Pemandian Alam Banyu Biru Winongan Kabupaten Pasuruan

Berdasarkan hasil statistic deskriptif, maka dapat diketahui bahwayang menjawab sangat setuju sebesar 50,26% (191 responden), setuju 30,79% (117 responden), cukup setuju 11,58% (44 responden), tidak setuju 7,11% (27 responden), dan sangat tidak setuju 0,26% (1 responden). Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab sangat setuju dengan prosentase 50,26% (147 responden), Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu pengunjung wisatawan pemandian Alam Banyu Biru Winongan Kabupaten Pasuruan merasa sangat puas telah berkunjung ke pemandian Alam Banyu Biru Winongan Kabupaten Pasuruan. Menurut dari hasil persentase variabel Pelayanan, Daya Tarik Wisata dan Fasilitas terhadap Kepuasan Wisatawan yang ada di pemandian Alam banyu biru, pengunjung merasa sangat puas terhadap Pelayanan, Daya Tarik Wisata dan Fasilitas terhadap Kepuasan Wisatawan yang ada di pemandian Alam banyu biru

Berdasarkan uji hipotesis yang telah dilakukan secara simultan dengan Uji F, dengan nilai $F_{hitung}(16,415) > F_{tabel}(2,62)$, dan signifikansi $0,00 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis ini diterima, sehingga (X1) Pelayanan (X2) Daya Tarik Wisata dan (X3) Fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap (Y) Kepuasan Wisatawan Pemandian Alam Banyu Biru Winongan Kabupaten Pasuruan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang berjudul Pengaruh Daya Tarik, Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Keselamatan Dengan Kepuasan Wisatawan Sebagai Variabel Interventing Terhadap Minat Kunjungan Ulang Wisatawan yang di lakukan oleh (Budiman Marpaung, 2019:144) menunjukkan hasil kualitas pelayanan berpengaruh langsung dan signifikan baik terhadap kepuasan wisatawan maupun terhadap minat kunjungan ulang.

Secara teoritis berdasarkan kajian teori, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan dalam hubungan variabel pelayanan, daya tarik wisata dan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan pemandian alam Banyu Biru Winongan Kabupaten Pasuruan.

Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil pada penelitian dengan judul “Pengaruh Pelayanan, Daya Tarik Wisata Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Pemandian Alam Banyu Biru Winongan Kabupaten Pasuruan” adalah sebagai berikut :

1. Ada Pengaruh Secara parsial Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pemandian Alam Banyu Biru Winongan Kabupaten Pasuruan.
2. Ada Pengaruh Secara parsial Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Pemandian Alam Banyu Biru Winongan Kabupaten Pasuruan.
3. Ada Pengaruh Secara parsial Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Pemandian Alam Banyu Biru Winongan Kabupaten Pasuruan..
4. Ada pengaruh Secara simultan Pelayanan, Daya Tarik Wisata Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Pemandian Alam Banyu Biru Winongan Kabupaten Pasuruan

Saran

Berdasarkan kesimpulan dan pembahasan hasil penelitian, ditemukan saran sebagai berikut:

1. Bagi Pengelola Pariwisata Banyu Biru

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, pihak pengelola wisata pemandian alam Banyu Biru diharapkan dapat mempertahankan dan lebih meningkatkan kualitas layanannya dalam segi fasilitas dan memperbaiki pembangunan agar bisa menambah daya tarik bagi pengunjung.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti mengenai Pelayanan, Daya Tarik Wisata dan Fasilitas di Objek Wisata Pemandian Alam Banyu Biru Winongan Kabupaten Pasuruan di sarankan agar menambah bentuk variabel bebas misalnya: harga, karena harga bisa menjadi pertimbangan konsumen untuk memilih suatu produk/jasa.

Daftar Pustaka

- Cahyono, D., Qomariah, N., & Perusahaan, C. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi*, XX(Xx), 1–5.
- Devy, H. A. (2017). Pengembangan Obyek Dan Daya Tarik Wisata Alam Sebagai Daerah Tujuan Wisata Di Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Sosiologi DILEMA*, 32(1), 34–44.
- (Devy, 2017; Kalagis, 2014) Cahyono, D., Qomariah, N., & Perusahaan, C. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi*, XX(Xx), 1–5.
- Kalagis, D. (2014). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengunjung Di Objek Wisata Puncak Temboan Desa Rurukan Satu Kota Tomohon. *Cocos*, 5(2).
- Marhanah, S., & Wahadi, W. H. (2016). Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta. *Jurnal Manajemen Resort Dan Leisure*, 13(1), 61–72.
- Marpaung, B. (2019). Pengaruh Daya Tarik, Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Keselamatan Dengan Kepuasan Wisatawan Sebagai Variabel Intervening Terhadap Minat Kunjungan Ulang Wisatawan. *Jurnal Penelitian Manajemen*, 1(2), 144–156. <file:///C:/Users/Perpus STIE/Downloads/294-Article Text-848-1-10-20200611.pdf>
- Mulyana, H., & Chandra Lesmana, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramuwisata Terhadap Kepuasan Wisatawan di Keraton Kasepuhan Cirebon
- NS Ramadhini. (2022). *BAB II KAJIAN PUSTAKA 2.1. Landasan Teori 2.1.1. E-Commerce 2.1.1.1. Pengertian E-Commerce*. 10–23. [http://repository.stei.ac.id/7345/3/%28BAB 2%29.pdf](http://repository.stei.ac.id/7345/3/%28BAB%2029.pdf)
- Ratna Sari Sinaga, D. (2015). Pengaruh Aksesibilitas, Daya Tarik, Amenitas terhadap Loyalitas Wisata. *Galang Tanjung*, 2504, 1–9.
- Sari, I. T. (2019). Pengaruh Harga, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Dua Coffee Fatmawati. *Journal Management*, 9(1), 7–26.
- Tambunan, T. D. (2016). Pengembangan kawasan wisata alam berdasarkan tipologi sklus hidup pariwisata di Kabupaten Pasuruan. *Institut Teknologi Sepuluh Nopember*. <https://core.ac.uk/download/pdf/291471943.pdf>