

**PENGARUH ATRAKSI WISATA DAN FASILITAS WISATA TERHADAP  
KEPUASAN PENGUNJUNG DI OBJEK WISATA GOA JATIJAJAR  
KABUPATEN KEBUMEN 2018**

Oleh :

Aji Ima Nurohman, Dra. Hesti Lestari, MS.

**Departemen Ilmu Administrasi Publik**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**

Jl. Prof H. Soedarto, S.H Tembalang, Semarang, Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024)7465405

Laman : <http://fisip.undip.ac.id> email: [fisip@undip.ac.id](mailto: fisip@undip.ac.id)

***ABSTRACT***

*This research is motivated by the growth rate of tourism in Kebumen regency is high and not balanced with the improvement of the quality of existing attractions, either in the form of tourist attractions or tourism facilities. The problem in this research is "is there any influence on the tourist attraction and tourism facility to visitor satisfaction at Jatijajar Caves. Specifically, this research is focused on two variables, there is he tourist attractions and tourism facilities. The purpose of this study is to be able to study the influence of these two variables in influencing visitor satisfaction in Jatijajar Caves Kebumen. After conducting a literature review and hypothesis preparation, the data collected through questionnaires on 100 visitors Jatijajar Caves Kebumen that obtained by non-probability sampling technique, especially accidental sampling. Then the data analysis obtained by using linear regression analysis and multiple regression. This analysis includes validity and reliability test, Spearman correlation, simple linear regression, multiple linear regression, and hypothesis testing through t test and F test. F test shows that the variables of tourist attraction and tourism facility have a significant effect on visitor satisfaction. Adjusted R square number is 0,594 indicates that 59,4% variable of visitor satisfaction can be explained by both independent variables. While the remaining 40.6% is explained by other variables outside the two variables used in this research.*

***Keywords: visitor satisfaction, tourist attraction, tourism facilities.***

## 1. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan industri pariwisata di Indonesia saat ini dapat dikatakan sangat pesat. Pengunjung dari berbagai daerah datang untuk menikmati keindahan objek pariwisata di Indonesia, bahkan mereka datang dari berbagai penjuru dunia. Akantetapi, keindahan objek wisata yang ada terkadang tidak diimbangi dengan peningkatan kualitas objek wisata yang ada. Keluhan masyarakat inilah yang dikhawatirkan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung objek wisata.

Kabupaten Kebumen merupakan salah satu daerah yang memiliki banyak objek wisata yang menarik untuk dikunjungi. Terdapat sembilan objek wisata yang telah dikelola oleh Pemerintah Kabupaten Kebumen, salah satunya adalah Objek Wisata Goa Jatijajar. Objek wisata Goa Jatijajar merupakan objek wisata yang memiliki pendapatan terbesar dibandingkan dengan delapan objek wisata lainnya, yaitu sebesar Rp2.292.678.320,00 (41,4%). Objek

wisata ini juga merupakan salah satu objek wisata yang ditunjuk oleh Kementerian Pariwisata Republik Indonesia sebagai percontohan pelaksanaan program Sapta Pesona Pariwisata di Kabupaten Kebumen. Sapta Pesona Pariwisata merupakan program yang berisi dukungan dan peran masyarakat sebagai tuan rumah dalam upaya menciptakan lingkungan yang kondusif di Objek Wisata.

Hasil observasi dan wawancara pra penelitian yang dilakukan peneliti, didapatkan bahwa kondisi beberapa fasilitas wisata dan atraksi wisata yang ada dinilai kurang memuaskan. Hal inilah yang menjadi konsentrasi dalam penelitian, apakah atraksi wisata dan fasilitas wisata berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung wisata, serta analisis dalam korelasi tersebut.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang ada, maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Atraksi Wisata dan Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek**

## **Wisata Goa Jatijajar Kabupaten Kebumen 2018”.**

### **B. Rumusan Masalah**

1. Berapa besar pengaruh atraksi wisata terhadap kepuasan pengunjung di Objek Wisata Goa Jatijajar Kabupaten Kebumen 2018?
2. Berapa besar pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung di Objek Wisata Goa Jatijajar Kabupaten Kebumen 2018?
3. Berapa besar pengaruh atraksi wisata dan fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung di Objek Wisata Goa Jatijajar Kabupaten Kebumen 2018?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis besaran pengaruh atraksi wisata terhadap kepuasan pengunjung di Objek Wisata Goa Jatijajar Kabupaten Kebumen 2018.
2. Menganalisis besaran pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung di Objek Wisata Goa Jatijajar Kabupaten Kebumen 2018.

3. Menganalisis besaran pengaruh atraksi wisata dan fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung di Objek Wisata Goa Jatijajar Kabupaten Kebumen 2018.

### **D. Kerangka Teori**

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian / diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan aktual kinerja produk yang dirasakan.

Salah satu cara untuk mengukur kepuasan wisatawan adalah dengan teori kepuasan yang dikemukakan Lupiyoadi (2001: 158), bahwa ada lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan penilaian kepuasan, yaitu:

1. Kualitas Produk, pelanggan akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas Pelayanan, pelanggan akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang

baik atau yang sesuai dengan harapan.

3. Emosional, pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum bila seseorang menggunakan produk yang bermerek dan cenderung mempunyai kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat pelanggan menjadi puas dengan merek tertentu.
4. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
5. Biaya, pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Kelima faktor dalam penilaian kepuasan pengunjung di atas peneliti

jadikan indikator dalam pengukuran kepuasan pengunjung wisata.

## **E. Hipotesis**

Ho : Tidak ada pengaruh antara Atraksi Wisata ( $X_1$ ) dan Fasilitas Wisata ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Goa Jatijajar (Y)

Ha : Rendahnya penilaian terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) dipengaruhi oleh rendahnya penilaian Atraksi Wisata ( $X_1$ ) dan Buruknya Fasilitas Wisata ( $X_2$ ).

## **F. Metode Penelitian**

### **Tipe Penelitian**

Tipe Penelitian dalam penelitian ini adalah kuantitatif eksplanatori dengan tujuan untuk menganalisis hubungan antar variabel disertai olah data berupa angka. Data yang diperoleh bersumber dari data primer hasil kuesioner dan data sekunder bersumber dari pengumpulan data pendukung dari dinas terkait.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung di objek wisata

goa jatijajar. Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan teknik *accidental sampling* (sampel kebetulan) yang dimana sampel yang didapatkan merupakan pengunjung yang kebetulan ditemui dalam proses penelitian.

Penelitian ini mendapatkan sampel sejumlah 100 (seratus) pengunjung dengan berbagai latar belakang profesi, pendidikan, dan umur.

### **Skala Pengukuran**

Penelitian ini menggunakan skala pengukuran ordinal dilengkapi dengan skala likert dalam penelitian, yaitu dengan memberikan skor paling tinggi 4 dan skor paling rendah 1. Sebelum kuesioner digunakan untuk alat pengukuran data, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas dengan menggunakan program *SPSS for Windows*.

### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan program *SPSS for Windows*. Analisis yang digunakan adalah Korelasi Spearman, Regresi

Linear sederhana, Regresi Linear berganda, uji t dan uji F.

### **G. PEMBAHASAN**

Pedoman klasifikasi hasil korelasi menurut Sugiyono (dalam Priyatno, 2013: 100) adalah sebagai berikut.

- a. Sangat lemah = 0,00 - 0,199
- b. Lemah = 0,20 - 0,399
- c. Sedang = 0,40 - 0,599
- d. Kuat = 0,60 - 0,799
- e. Sangat kuat = 0,80 - 1,000

### **Pengaruh Atraksi Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Goa Jatijajar**

Hasil olah data menggunakan program *SPSS for Windows* didapatkan nilai korelasi antara variable Atraksi Wisata ( $X_1$ ) dengan Variabel Kepuasan Pengunjung Wisata (Y) adalah 0.537, karena berada di *range* 0,40-0,599 maka hubungan antara Variabel Atraksi Wisata ( $X_1$ ) dengan Kepuasan Pengunjung Wisata (Y) di Objek Wisata Goa Jatijajar adalah kategori sedang dan positif.

Nilai *R Square* sebesar 0,372, artinya pengaruh Atraksi Wisata ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Pengunjung

Wisata (Y) adalah sebesar 37,2%. Nilai t tabel untuk 100 responden adalah sebesar +1,985 / -1,985. Hasil uji t hitung  $>$  t tabel ( $2,026 > 1,985$ ) maka **H<sub>0</sub>** ditolak, artinya bahwa Atraksi Wisata (X<sub>1</sub>) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata (Y) di Objek Wisata Goa Jatijajar.

Nilai t hitung positif berarti pengaruh yang terjadi positif, semakin baik Atraksi Wisata, semakin baik penilaian terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Goa Jatijajar.

#### **Pengaruh Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Goa Jatijajar**

Nilai korelasi antara variable Fasilitas Wisata (X<sub>2</sub>) dengan Kepuasan Pengunjung Wisata (Y) adalah 0,644, karena berada di *range* 0,60-0,799 maka hubungan antara Fasilitas Wisata (X<sub>2</sub>) dengan Kepuasan Pengunjung Wisata (Y) di Objek Wisata Goa Jatijajar adalah kategori kuat dan positif. Nilai *R Square* sebesar 0,577, artinya pengaruh Fasilitas Wisata (X<sub>2</sub>)

terhadap Y adalah sebesar 57,7%. Nilai t tabel untuk 100 responden didapatkan sebesar +1,985 / -1,985, Karena t hitung  $>$  t tabel ( $7,277 > 1,985$ ) maka **H<sub>0</sub>** ditolak, artinya bahwa Fasilitas Wisata (X<sub>2</sub>) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata (Y) di Objek Wisata Goa Jatijajar.

Nilai t hitung bernilai positif berarti pengaruh yang terjadi positif, semakin baik Fasilitas Wisata, semakin baik penilaian terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Goa Jatijajar.

#### **Pengaruh Atraksi Wisata dan Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Goa Jatijajar**

Nilai *R Square* sebesar 0,594 atau 59,4%, artinya persentase pengaruh Atraksi Wisata (X<sub>1</sub>) dan Fasilitas Wisata (X<sub>2</sub>) terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata (Y) adalah sebesar 59,4%. Nilai F tabel untuk 100 responden didapatkan sebesar 3,09. Hasil F hitung  $>$  F tabel ( $70,903 > 3,09$ ), maka **H<sub>0</sub>** ditolak, artinya bahwa variabel ATraksi

Wisata ( $X_1$ ) dan Fasilitas Wisata ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung ( $Y$ ) di Objek Wisata Goa Jatijajar.

## H. PENUTUP

### Kesimpulan

Hasil korelasi antara Atraksi Wisata ( $X_1$ ) dengan Kepuasan Pengunjung Wisata ( $Y$ ) dikategorikan korelasi sedang dan bersifat positif. Pengaruh Atraksi Wisata ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata ( $Y$ ) sebesar 37,2%.  $H_0$  ditolak karena  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $2,026 > 1,985$ ).

Korelasi antara Fasilitas Wisata ( $X_2$ ) dengan Kepuasan Pengunjung Wisata ( $Y$ ) dikategorikan sebagai korelasi yang kuat dan bersifat positif. Pengaruh Fasilitas Wisata ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata ( $Y$ ) adalah sebesar 75,9%.  $H_0$  ditolak karena hasil  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel ( $27,277 > 1,985$ ).

Persentase sumbangan pengaruh Atraksi Wisata ( $X_1$ ) dan Fasilitas Wisata ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata ( $Y$ ) adalah sebesar 59,4%.  $H_0$  ditolak karena  $F$  hitung  $>$   $F$  tabel ( $70,903 > 3,09$ ).

### Saran

1. Meningkatkan kualitas atraksi wisata di Objek Wisata Goa Jatijajar dengan membangun beberapa wahana wisata baru dan mendata kesenian sekitar untuk bisa segera ditampilkan sebagai atraksi wisata budaya di dalam Objek Wisata Goa Jatijajar.
2. Meningkatkan kualitas Fasilitas Wisata dengan membangun beberapa toilet di tempat yang strategis, menyediakan dengan baik peralatan shalat di mushola, dan menyiapkan petugas kebersihan untuk menjaga kebersihan (mencuci) alat shalat secara berkala.
3. Meningkatkan kepuasan pengunjung wisata di Objek Wisata Goa Jatijajar dengan menyiagakan petugas keamanan yang siap siaga menjaga seluruh bagian Objek Wisata Goa Jatijajar, terutama di dalam Goa dan di area parkir kendaraan pengunjung.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fandy, Tjiptono. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Handoko, T. Hani. 2012. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFY-YOGYAKARTA.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keban, Yeremias T. 2014. *Enam Dimensi Administrasi Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Neolaka, Amos. 2014. *Metode Penelitian dan Statistik*. Jakarta: PT Remaja Rosdakarya.
- Priyanto, Dwi. 2013. *Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom.
- Purwanto, Iwan. 2008. *Manajemen Strategi*. Bandung: CV. RAMA WIDYA.
- Purwanto. 2011. *Statistika Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sukidin dan Damai Darmadi. 2011. *Administrasi Publik*. Yogyakarta: Laksbang Pressindo.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta : PT.Rineka Cipta.
- Suryadana, Liga. 2015. *Pengantar Pemasaran Pariwisata*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani. 2015. *Metode Riset Kuantitatif*. Jakarta: Prenada Media Grup.

Syafiie, Inu Kencana. 2010. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT RINEKA CIPTA.

Taniredja, Tukiran. 2014. *Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandi. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Triyono, Rachmat. 2015. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Papas Sinar Sinanti.

Yoeti, H Oka A. 2016. *Perencanaan & Pengembangan Pariwisata*. Jakarta: PT Balai Pustaka (Persero).

Zuraida, Ida. 2012. *Teknik Penyusunan Peraturan Daerah tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: Sinar Grafika.

## **REGULASI**

1. Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2009
2. Perda Kabupaten Kebumen nomor 15 tahun 2011

## **SUMBER-SUMBER LAIN**

1. Data statistik Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kebumen 2016.
2. RPJMD Kabupaten Kebumen tahun 2011-2015.
3. Kecamatan Ayah Dalam Angka 2017.