Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia p–ISSN: 2541-0849 e-ISSN: 2548-1398
Vol. 7, No. 11, November 2022

PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA OBJEK WISATA KEBUN BINATANG SIMALINGKAR MEDAN

Putri Mawarda, Tri Utari Ismayuni
Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma Medan, Indonesia
Email: putrimawarda08@gmail.com, tariismayunii@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh dari pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata Kebun Binatang Simalingkar Medan. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 28.650 pengunjung yang terhitung dari Juni 2022 s/d Agustus 2022. Dengan menggunakan rumus Slovin diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 pengunjung dengan teknik penarikan sampel yang digunakan yaitu random sampling. Analisis data menggunakan regresi linear berganda, sedangkan pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS versi 24.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata Kebun Binatang Simalingkar Medan. sementara fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata Kebun Binatang Simalingkar Medan. Sedangkan pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata Kebun Binatang Simalingkar Medan.

Kata Kunci: Pelayanan, Fasilitas, dan Kepuasan Pengunjung.

Abstract

This study aims to determine whether there is an influence of services and facilities on visitor satisfaction at the Simalingkar Zoo tourist attraction in Medan. The population in this study was 28.650 visitors from June 2022 to August 2022. Using the Slovin formula, a total sample of 100 visitors was obtained. The sampling technique used was random sampling. Data analysis used multiple linear regression, while data processing used SPSS version 24.0. The results showed that service partially had a positive and significant effect on visitor satisfaction at the Simalingkar Zoo tourist attraction in Medan. while facilities partially have a positive and significant effect on visitor satisfaction at the Simalingkar Zoo tourist attraction in Medan. While services and facilities simultaneously have a positive and significant effect on visitor satisfaction at the Simalingkar Zoo tourist attraction in Medan.

Keywords*: Services, Facilities, and Visitor Satisfaction.*

How to cite: Putri Mawarda & Tri Utari Ismayuni (2022) Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung pada Objek Wisata Kebun Binatang Simalingkar Medan, *Syntax Literate : Jurnal Ilmiah Indonesia (7)11,* http://dx.doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i11.10218
E-ISSN: 2548-1398
Published by: Ridwan Institute

Pendahuluan

Sebagai salah satu taman wisata, Kebun Binatang tidak lepas dari kemungkinan aturan bisnis. Sesuai Peraturan Menteri Wisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia No. 27 Tahun 2014 tentang Peraturan Pengelola Taman Wisata yang meliputi: Barang, Pelayanan dan Pengelolaan (Sekarleta, 2016). Perlu digaris bawahi bahwa di antara ketiga fokus di atas, terdapat dua fokus utama. Diantaranya adalah pelayanan dan pengelolaan yang meliputi mengenai fasilitas yang diberikan oleh Kebun Binatang, keduanya memainkan peran penting dalam menentukan kepuasan wisatawan yang sebenarnya. Menurut (Priansa, 2017) ada tujuh faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung, dua di antaranya adalah pelayanan dan fasilitas.

Pelayanan adalah cara paling umum untuk memenuhi kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang secara langsung mencakup semua upaya yang dilakukan oleh individu untuk mencapai tujuan (Moenir, 2016). Dari pengertian tersebut cenderung dapat disimpulkan bahwa jika suatu tempat wisata dapat menawarkan berbagai jenis pelayanan yang dapat memenuhi atau melebihi asumsi pengunjung, maka dapat dikatakan bahwa objek wisata tersebut telah memenuhi kebutuhan para pengunjungnya dan juga dapat disebut sebagai suatu bentuk kualitas dari suatu pelayanan objek wisatawan. Hal itu karena dalam membangun kawasan kekuatan untuk menjalin hubungan yang baik dengan pengunjung, dibutuhkan pelayanan yang berkualitas (Khamidah, 2020). Pelayanan adalah sesuatu yang tidak dapat dibuat begitu saja tetapi harus dibentuk secara bertahap (Setijaningrum, 2009). Layanan merujuk pada pengunjung yang selalu memegang teguh dalam ingatannya terhadap suatu barang atau jasa (Rahmadana et al., 2020).

Berkenaan dengan unsur-unsur yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung, unsur berikutnya yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung adalah fasilitas (Woro & Naili, 2013). (Tjiptono, 2016) mengatakan bahwa fasilitas adalah aset aktual yang diajukan untuk pengunjung. Fasilitas juga bisa merujuk pada fasilitas yang ada di lingkungan. atau tempat-tempat liburan, itu dimaksudkan menawarkan dukungan terbaik supaya para pengunjung merasa nyaman dan puas (Revida et al., 2020). Fasilitas terkait berhubungan erat dengan bagaimana persepsi terbentuk.. persepsi yang bisa hadir dikarenakan interaksi meelalui fasilitasyang disediakan tempat rekreasi sehingga mempunyai hubungan terhadap kualitas rekreasi dibenak pengunjung (Zaizafun, 2018). Dapat diartikan bahwa jika disediakan berbagai fasilitas fisik yang baik maka pengunjung akan memiliki kesan positif dan merasa puas, sedangkan jika fasilitas tidak memadai atau tidak baik maka pengunjung akan memiliki kesan negatif dan merasa tidak puas, yang nantinya dapat menyebabkan terjadinya keluhan daripada pengunjung itu sendiri.

Metode Penelitian

Untuk menguji penelitian ini digunakan metode kuantitatif dengan metode pengumpulan data, yaitu angket. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung

pada bulan Juni hingga Agustus 2022 sehingga berjumlah 28.650 pengunjung. Dengan menggunakan rumus Slovin, diperoleh sampel sebanyak 100 orang/responden dengan menggunakan random sampling. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda dan uji hipotesis, dalam pengolahan data menggunakan program SPSS (*Statistical Program for Social Science*) versi 24.0.

Hasil dan Pembahasan

A. Karakteristik Responden

Bagian ini akan menjelaskan mengenai kepribadian responden yang mencakup soal jenis kelamin, usia responden, tingkat pendidikan dan pekerjaan. Untuk kasus tersebut, responden yang diuji dalam penelitian ini sebanyak 100 pengunjung Kebun Binatang Simalingkar Medan dan melalui daftar pernyataan yang dimuat dalam kuesioner yang diberikan oleh responden, untuk mendapatkan rincian singkat tentang kepribadian responden. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di peroleh data mengenai responden yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.
Karakteristik Responden

Karakteristik Responden		Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Perempuan	53	53
	Laki-laki	47	47
Jumlah		**100**	**100**
Usia	>20 tahun	30	30
	21-30 tahun	33	33
	31-40 tahun	28	28
	> 40 tahun	9	9
Jumlah		**100**	**100**
Tingkat Pendidikan	SD	7	7
	SMP	12	12
	SMA	50	50
	DIPLOMA	2	2
	S1/S2/S3	29	29
Jumlah		100	**100**
Pekerjaan	PNS	28	28
	Pegawai Swasta	31	31
	Wiraswasta	24	24
	Lainnya	17	17
Jumlah		**100**	**100**

Dari tabel 1. dapat dilihat dengan sangat baik jumlah responden ditinjau dari jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan, dari 100 responden yang diteliti dalam penelitian ini sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan, dengan tingkat usia responden terbanyak berusia 21-30 tahun, tingkat pendidikan sebagian besar responden yaitu SLTA. Sementara itu, dari segi karakteristik pekerjaan, sebagian besar yang diuji dalam penelitian ini, memegang posisi pekerjaan swasta.

B. Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Pelayanan

Pada bagian ini peneliti akan menjelaskan mengenai ttanggapan responden terhadap variabel penelitian melalui pemeriksaan jawaban yang diberikan oleh responden sehubungan dengan pernyataan yang terkandung dalam kuesioner.

Tabel 2.
Jawaban Responden Atas Variabel Pelayanan (X_1)

No	Pernyataan	Kriteria Jawaban					Jlh	Skor Total	Rata Rata
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)			
Tingkah Laku yang Sopan									
1	Seluruh petugas Kebun Binatang Simalingkar Medan memiliki tingkah laku yang sopan terhadap pengunjung	22	46	24	8	-	100	382	3,82
2	Perilaku sopan ketika melayani pengunjung selalu dilakukan seluruh petugas Kebun Binatang Simalingkar Medan	20	33	33	14	-	100	359	3,59
Cara Menyampaikan Sesuatu									
3	Petugas wisata memiliki kemampuan untuk menjelaskan dengan baik dan jelas segala sesuatu hal tentang Kebun Binatang kepada pengunjung	25	28	35	12	-	100	366	3,66
4	Petugas wisata memiliki kemampuan dalam berkomunikasi	14	43	36	7	-	100	364	3,64

	dengan menggunakan bahasa yang baik dan sopan kepada pengunjung								
Waktu Penyampaian yang Tepat									
5	Seluruh petugas Kebun Binatang Simalingkar Medan mengetahui pada saat kapan harus memberikan informasi penting pada pengunjung	24	30	37	9	-	100	369	3,69
6	Petugas Kebun Binatang Simalingkar selalu mampu untuk membantu pengunjung dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas	19	34	32	15	-	100	357	3,57
Keramah Tamahan									
7	Seluruh petugas Kebun Binatang Simalingkar Medan memiliki sikap dan perilaku yang bersahabat kepada pengunjung	20	35	28	17	-	100	358	3,58
8	Petugas selalu bersikap ramah terhadap semua pengunjung tanpa membedakan satu sama lain.	21	32	41	6	-	100	368	3,68

Mengingat informasi yang diperoleh dari kuesiner, umumnya responden melihat pelayanan yang tercermin sudah baik dengan tingkat nilai rata-rata dari variabel pelayanan sebesar 3,65. Indikator "Tingkah Laku yang Sopan" mendapat skor rata-rata tertinggi 3,70 yang termasuk kategori baik sedangkan indikator "Waktu Penyampaian yang Tepat dan Keramah Tamahan" adalah yang paling rendah penilaiannya dengan

nilai rata-rata 3,63 namun masih dalam klasifikasi besar. Walaupun sebagian besar nilai rata-rata indikator variabel pelayanan berada dalam klasifikasi baik, pihak pengelola Kebun Binatang Simalingkar tetap harus terus mengembangkan pelayanan agar menjadi lebih baik lagi untuk semakin meningkatkan kepuasan pengunjung, mengingat salah satu cara yang dapat mempengaruhi kepuasan adalah melalui pelayanan.

C. Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Fasilitas

Tabel 3
Jawaban Responden Atas Variabel Faslitas (X2)

No.	Pernyataan	Kriteria Jawaban					Jlh	Skor Total	Rata-Rata
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)			
Pertimbangan atau Perencanaan Spasi									
1	Lokasi Kebun Binatang Simalingkar Medan mudah untuk dijangkau	21	41	26	12	-	100	371	3,71
2	Pada Kebun Bintang Simalingkar Medan jarak antara kendang satu hewan dengan hewan kendang hewan lainnya tidak terlalu jauh	22	36	26	16	-	100	364	3,64
Perencanaan Ruangan									
3	Kebun Binatang Simalingkar Medan memberikan suasana nyaman yang mampu memancing respon intelktual maupun emosional pengunjung	22	43	28	7	-	100	380	3,8
4	Kebun Binatang Simalingkar Medan memberikan rancangan kandang hewan yang nyaman	27	27	35	11	-	100	370	3,7
Perlengkapan dan Perabotan									
5	Kebun Binatang Simalingkar Medan	**28**	**37**	**22**	**13**	**-**	**100**	**380**	**3,80**

	memberikan fasilitas yang layak pakai dan kelengkapan fasilitas mendukung.								
6	Kebun Binatang Simalingkar juga memiliki fasilitas wahana wisata taman bermain anak, outbound, flying fox, serta wisata alam lainnya yang masih layak untuk digunakan	23	24	35	18	-	100	352	3,52

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari penyebaran kuesioner, responden biasanya meneliti variabel fasilitas yang disediakan oleh pihak Kebun Binatang Simalingkar Medan sudah cukup baik hal tersebut tercermin dari nilai rata-rata variabel fasilitas sebesar 3,70. Indikator "Perencanaan Ruangan" mendapatkan skor rata-rata tertinggi 3,75 yang termasuk kategori baik dan indikator "Perlengkapan dan Perabotan" adalah peringkat terendah dengan nilai rata-rata 3,66 dan masih termasuk kategori baik. Walaupun semua nilai indikator untuk variabel fasilitas berada dalam kategori baik, pihak pengelola Kebun Binatang Simalingkar Medan tetap harus mempertimbangkan fasilitas untuk memberikan kepuasan tamu yang lebih baik, mengingat fasilitas dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung sedangkan indikator-indikator tersebut sebagai alat ukur yang dipakai dalam menilai, dan mengevaluasi fasilitas pada Objek Wisata Kebun Binatang Simalingkar Medan.

D. Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pengunjung

Tabel 4.
Jawaban Responden Atas Variabel Kepuasan Pengunjung (Y)

No	Pernyataan	Kriteria Jawaban					Jlh	Skor Total	Rata-Rata
		SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)			
Harapan									
1	Pelayanan yang diterima telah sesuai dengan harapan pengunjung.	15	36	29	20	-	100	346	3,46
2	Fasilitas yang ada telah sesuai dengan harapan	24	37	22	17	-	100	368	3,68

	pengunjung								
Kinerja									
3	Pelayanan yang diberikan Kebun Binatang Medan mampu membuat saya berkeinginan untuk berkunjung kembali	25	35	28	12	-	100	373	3,73
4	Fasilitas yang disediakan oleh Kebun Binatang Simalingkar Medan membuat pengunjung merasa puas.	21	40	18	21	-	100	361	3,61
Perbandingan									
5	Pengunjung merasa Pelayanan yang diberikan Kebun Binatang Simalingkar Medan jauh lebih baik dari Kebun Binatang Lain yang ada di kota Medan, seperti Kebun Binatang Siantar dan Kebun Binatang Pancur Batu	20	39	28	13	-	100	366	3,66
6	Pengunjung merasa fasilitas yang disediakan Kebun Binatang Simalingkar Medan tidak jauh lebih baik dari Kebun Binatang lain yang ada di kota Medan	24	32	25	19	-	100	361	3,61
Pengalaman									
7	Pengunjung mendapat pengalaman yang sangat baik setelah berkunjung	21	32	32	15	-	100	359	3,59

	ke Kebun Binatang Simalingkar Medan								
8	Pengunjung memiliki pengalaman yang kurang menyenangkan ketika berkunjung ke Kebun Binatang Simalingkar	29	28	25	18	-	100	368	3,68
Konfirmasi dan Dikonfirmasi									
9	Pengunjung merasa Kebun Binatang Simalingkar Medan telah memenuhi keinginan dan harapan pengunjung saat datang ke Kebun Binatang	17	41	27	15	-	100	360	3,60
10	Pengunjung selalu menyarankan kepada teman-teman pengunjung untuk melakukan rekreasi ke objek wisata Kebun Binatang Simalingkar Medan	26	29	28	17	-	100	364	3,64

Dilihat dari informasi yang didapat dari kuesioner, secara umum variabel kepuasan pengunjung dipandang oleh responden cukup akurat dari rata-rata variabel kepuasan pengunjung yaitu 3,63. Indikator "Kinerja" mendapatkan skor rata-rata tertinggi 3,67 yang termasuk dalam kategori baik sedangkan indikator "Harapan" adalah terendah berdasarkan rata-rata yaitu 3,57 tapi dalam kategori baik. Walaupun semua nilai rata-rata untuk variabel kepuasan pengunjung berada pada kategori baik, pihak pengelola Kebun Binatang Simalingkar tetap harus fokus pada elemen apa saja yang dapat meningkatkan kepuasan pengunjung untuk menciptakan dan mendorong kemajuan wisata Kebun Binatang Simalingkar Medan sehingga visi, misi dan tujuan Kebun Binatang Simalingkar Medan tercapai.

E. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Program komputer SPSS for Windows versi 24.0 digunakan untuk perhitungan statistik dalam analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini.

Tabel 5.
Hasil Regresi Linear Berganda
Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.060	1.655		2.453	.016
	Pelayanan	.413	.074	.542	5.608	.000
	Fasilitas	.253	.097	.253	2.614	.010

a. Dependent Variable: Kepuasan

Model persamaan regresi yang dapat dituliskan dari hasil tersebut dalam bentuk persamaan regresi sebagai berikut:

$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$

$Y = 4{,}060 + 0{,}413\ X_1 + 0{,}253\ X_2$

Mengingat persamaan di atas, peneliti dapat menguraikannya sebagai berikut:

1. Jika kepuasan pengunjung tidak dipengaruhi oleh pelayanan dan fasilitas, atau pada akhirnya faktor bebas dalam penelitian ini konsisten atau = 0, maka kepuasan pengunjung tetap bernilai 4,060 satuan atau 406%.
2. Apabila pelayanan mempengaruhi kepuasan pengunjung atau dengan demikian apabila pelayanan meningkat 1 satuan maka kepuasan pengunjung juga akan meningkat sebesar 0,413 satuan atau sebesar 41,3%. Dengan ketentuan bahwa kepuasan pengunjung tidak dipengaruhi oleh fasilitas.
3. Jika fasilitas mempengaruhi kepuasan pengunjung atau misalnya jika fasilitas bertambah 1 satuan maka kepuasan pengunjung juga akan meningkat sebesar 0,253 satuan atau 25,3%. Dengan persyaratan variabel pelayanan tidak mempengaruhi kepuasan pengunjung.

F. Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk membuktikan hipotesis yang telah dibuat.

1. Koefisien Determinasi (R^2)

   Uji Koefisien Determinasi (R^2) bertujuan untuk mengukur seberapa besar peranan atau kemampuan pelayanan dan fasilitas pada kepuasan.

Tabel 6
Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.743[a]	.552	.543	2.55597

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Pelayanan
b. Dependent Variable: Kepuasan

Dilihat dari tabel di atas, terlihat bahwa nilai *adjusted R square* (R^2) adalah 0,543. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa tingkat pengaruh faktor bebas (pelayanan dan fasilitas) terhadap variabel dependen (kepuasan pengunjung) adalah sebesar 54,3%, sisanya 45,7% dipengaruhi oleh berbagai elemen yang tidak berada dalam penelitian ini.

2. Uji Simultan (Uji-F)

Seperti yang diketahui bahwa uji F digunakan untuk sekaligus melihat dampak (pengaruh) faktor bebas (pelayanan dan fasilitas) terhadap variabel dependen (kepuasan pengunjung), berikut output yang diperoleh:

Tabel 7
Hasil Pengujian Simultan (Uji-F)

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	781.053	2	390.527	59.778	.000[b]
	Residual	633.697	97	6.533		
	Total	1414.750	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan
b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Pelayanan

Dari hasil perhitungan tersebut didapatkan F_{hitung} sebesar 59,778 dengan nilai signifikansi (sig) = 0,000. Nilai dibandingkan dengan 0,05, serta dengan nilai pembilang df dan penyebut tertentu df. Nilai pembilang df diperoleh dengan memasukkan jumlah variabel (bebas dan terikat) - 1 (k - 1). Sementara penyebut df adalah jumlah sampel - k (n - k). Dalam ulasan ini didapatkan hasil F tabel pada batas toleransi 0,05, dengan df pembilang 2 (df = k-1 atau 3-1 = 2) dan df penyebut 97 (df

= 100 - 3) yaitu 3,09. Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan siginifikasi > 0,05 maka H_0 diterima, dan jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai siginifkasi < 0,05 maka H_0 ditolak.

F_{hitung} (59,778) > F_{tabel} (3,09), siginifikansi 0,000 < 0,05, berarti H_3 diakui dan H_0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bebas yaitu pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata Kebun Binatang Simalingkar Medan.

Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian dari (Ratnawati, 2020); (Santoso & Asim, 2021), serta (Rahadian, 2021), yang menyatakan bahwa variabel pelayanan dan fasilitas memiliki hubungan positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan pengunjung.

3. Uji Parsial (Uji-t)

Uji parsial dilakukan untuk melihat dampak (pengaruh) dari masing-masing faktor bebas (pelayanan dan fasilitas) secara parsial terhadap variabel dependen (kepuasan pengunjung). Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut:

Tabel 8
Hasil Pengujian Parsial (Uji-t)
Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.060	1.655		2.453	.016
	Pelayanan	.413	.074	.542	5.608	.000
	Fasilitas	.253	.097	.253	2.614	.010

a. Dependent Variable: Kepuasan

Untuk melihat pengaruhnya, dapat membandingkan t_{tabel} dan t_{hitung}. Tabel t terdapat pada tabel statistik. Dimana df = jumlah sampel (N) - jumlah variabel (K), jadi 100 - 3 = 97. Dengan menggunakan tabel distribusi t dan tingkat toleransi 0,05, nilai t_{tabel} adalah 1,66023.

Dilihat dari hasil tabel 4.15 pelayanan memiliki t_{hitung} 5,608, sedangkan t_{tabel} 1.66071 sehingga t_{hitung} (5.608) > t_{tabel} (1.66071) dan nilai signifikasi 0.000 < 0.05, maka H_1 diterima dan H_0 ditolak . Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan secara parsial mempengaruhi kepuasan pengunjung pada objek wisata Kebun Binatang Simalingkar Medan.

Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian dari Ratnawati dan Aulia (2020), Santoso dan Asim (2020), dan Rahardian (2021), yang menyatakan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

Sedangkan uji parsial fasilitas t_{hitung} 2,614 t_{tabel} 1,66071, artinya t_{hitung} (2,614) > t_{tabel} (1,66071).nilai signifikansi 0,010 < 0,05 berarti H_2 diterima dan H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada objek wisata wisata Kebun Binatang Simalingkar Medan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari Ratnawati, 2020); (Santoso & Asim, 2021); (Rahadian, 2021); (Hamidah, 2022), dan (Ali et al., 2022), yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

Kesimpulan

Studi ini menemukan bahwa pelayanan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung objek wisata Kebun Binatang Simalingkar Medan, sedangkan fasilitas secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung objek wisata Kebun Binatang Simalingkar Medan. Sehingga hasil penelitian ini menyarankan pengelola Objek Wisata Kebun Binatang Simalingkar Medan perlu mempertahankan kepuasan pengunjung dengan tetap memberikan pelayanan dan fasilitas yang baik terhadap pengunjung.

BIBLIOGRAFI

Ali, A. S., Wahyudi, B., Karnelis, & Basriwijaya, K. M. Z. (2022). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Wisata Hutan Mangrove Kota Langsa. *JIRK*, *2*(5), 2207–2216. Google Scholar

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. Google Scholar

Khamidah, R. N. (2020). *Pengaruh Brand Awareness, Desain Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Eduwisata Mawaddah Kudus*. IAIN KUDUS. Google Scholar

Moenir. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Google Scholar

Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Alfabeta. Google Scholar

Rahadian, W. R. (2021). Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Nusantara Di Kebun Raya Bogor. *Bogor Hospitality Journal*, *5*(2). Google Scholar

Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., & Silalahi, M. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis. Google Scholar

Ratnawati, P. A. (2020). Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Wisata Karangresik Tasikmalaya. *E-Proceeding of Management*, *7*(2), 3758–3759. Google Scholar

Revida, E., Gaspersz, S., Uktolseja, L. J., Nasrullah, N., Warella, S. Y., Nurmiati, N., Alwi, M. H., Simarmata, H. M. P., Manurung, T., & Purba, R. A. (2020). *Pengantar Pariwisata*. Medan: Yayasan Kita Menulis. Google Scholar

Santoso, S., & Asim, A. (2021). Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Dunia Air Tawar Taman Mini Indonesia Indah. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen*, *10*(2), 112–116. https://doi.org/10.52643/jam.v10i2.1131. Google Scholar

Sekarleta, I. F. R. (2016). *Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Melalui Pengembangan Destinasi Wisata Goa Pindul Desa Bejiharjo Karangmojo Gunungkidul Daerah Istimewa Yogyakarta menurut Peraturan Daerah Nomor 17 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2012 Te*. Google Scholar

Setijaningrum, E. (2009). *lnovasi Pelayanan Publik.* Surabaya: PT. Medika Aksara Globalindo. Google Scholar

Tjiptono, F. (2016). *Strategi Pemasaran*. Andi Offset. Google Scholar

Woro, M., & Naili, F. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan, melalui kepuasan pelanggan pada Pelanggan bus efisiensi (studi po efisiensi jurusan yogyakarta-cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis*, *2*(1), 64–75. https://doi.org/10.14710/jab.v2i1.5355. Google Scholar

Zaizafun, U. K. (2018). *Kelompok sadar wisata Alam Asri dalam branding wisata Pantai Gemah: Studi di desa Keboireng kecamatan Besuki kabupaten Tulungagung*. UIN Sunan Ampel Surabaya. Google Scholar

Copyright holder:
Putri Mawarda, Tri Utari Ismayuni (2022)

First publication right:
Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

