

Pengaruh Fasilitas Tempat, Kualitas Pelayanan, Dan Citra Destinasi Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Grand Maerakaca Semarang

Anggi Agustine¹, Mahmud²

^{1,2}Manajemen, Ekonomi dan Bisnis, Universitas Dian Nuswantoro Semarang

Abstrak

Pada destinasi wisata Grand Maerakaca Semarang, penelitian ini mencoba untuk mengetahui pengaruh fasilitas tempat, kualitas pelayanan, dan citra destinasi terhadap kepuasan pengunjung. Metodologi penelitian kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Pengunjung objek wisata Grand Maerakaca dijadikan sebagai populasi penelitian, dan 105 pengunjung dipilih secara acak dengan menggunakan teknik non-purposive sampling untuk mewakili sampel. Perangkat lunak bernama SPSS untuk Windows versi 26 digunakan untuk analisis data dalam penelitian ini.

Variabel Kepuasan Pengunjung Tempat Wisata Grand Maerakaca Semarang (Y) dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh variabel Fasilitas Tempat (X1), sesuai temuan penelitian dengan nilai t hitung sebesar 4,501 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 untuk hasil uji parsial. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial variabel Kepuasan Pengunjung Tempat Wisata Grand Maerakaca Semarang (Y) mempunyai hubungan positif terhadap variabel Kualitas Pelayanan (X2). Nilai t hitung untuk hubungan ini sebesar 2,187 dan nilai signifikansi sebesar 0,031. Hasil uji parsial menunjukkan nilai t hitung sebesar 4,383 dan nilai signifikan sebesar 0,000 menunjukkan adanya pengaruh positif antara variabel citra destinasi (X3) terhadap variabel Kinerja Kepuasan Pengunjung di Daya Tarik Wisata Grand Maerakaca Semarang (Y).

Kata Kunci: Fasilitas Tempat, Kualitas Pelayanan, Citra Destinasi, Kepuasan Pengunjung

Copyright (c) 2023 Anggi Agustine

 Corresponding author :

Email Address : 211201905707@mhs.dinus.ac.id

PENDAHULUAN

keuntungan besar, khususnya melalui penciptaan daya tarik wisata. Memastikan penawaran sesuai dengan keinginan dan kebutuhan calon tamu merupakan salah satu aspek krusial yang harus diperhatikan dalam membuat tempat wisata, karena hal ini dapat mempengaruhi seberapa puas pelanggan terhadap kualitas penawaran. Salah satu aspek penting adalah fasilitas, di mana fasilitas yang baik akan memberikan pengalaman memuaskan bagi pengunjung.

Salah satu tempat wisata yang terdapat di Kawasan PRPP Semarang, Provinsi Jawa Tengah adalah wisata Grand Puri Maerakaca Semarang, Selain berperan sebagai tempat untuk bersantai, destinasi wisata juga berfungsi sebagai tempat rekreasi bagi masyarakat baik yang tinggal di Kota Semarang maupun di luar Kota Semarang. Grand Puri Maerakaca adalah salah satu potensi pariwisata yang signifikan di Kota Semarang. Tempat wisata merupakan area yang dimanfaatkan oleh masyarakat umum untuk menikmati kegiatan yang bersifat

menghibur dan rekreasi. Individu ingin merasakan hiburan sebagai cara untuk menyegarkan pikiran mereka setelah melewati rutinitas sehari-hari.

Situasi persaingan yang sengit dan beragamnya opsi dalam industri pariwisata di Jawa Tengah, khususnya Kota Semarang, mendorong para pelaku usaha untuk memprioritaskan aspek keunggulan kompetitif dalam suatu tujuan wisata. Hal ini dapat dicapai dengan menciptakan persepsi positif pada pengunjung melalui citra yang baik, serta memastikan ketersediaan pelayanan berkualitas tinggi. Ini mencakup tingkat keramahan dan kesopanan baik dari karyawan maupun pengelola wisata, serta memperhatikan fasilitas dan infrastruktur yang memadai.

Dalam hal ini, peneliti melakukan pra survei terhadap kepuasan pengunjung objek wisata Grand Puri Maerakaca Semarang untuk mengetahui tingkat kepuasan setiap pengunjung setelah datang di objek wisata Grand Puri Maerakaca Semarang, dan peneliti memberikan pengunjung objek wisata Grand Puri Maerakaca Semarang sekitar pertanyaan berupa pernyataan yang dapat dilihat pada Tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1
Pra-Survei Pengunjung Grand Puri Maerakaca Semarang 2023

No	Pernyataan	Jumlah Pengunjung	Jawaban Pengunjung	
			Ya (%)	Tidak(%)
1	Grand Maerakaca memberikan Fasilitas yang layak pakai dan kelengkapan fasilitas mendukung	25	60%	40%
2	Menurut saya Penempatan tempat di Grand Maerakaca tertata menarik	25	40%	60%
3	Pegawai Grand Maerakaca membantu ketika pengunjung mempunyai keluhan	25	48%	52%
4	Karyawan Grand Maerakaca memberikan informasi tentang ketentuan dengan jelas mengenai wisata Grand Maerakaca	25	36%	64%
5	Grand Maerakaca menarik untuk dikunjungi karena panorama dan pemandangannya	25	56%	44%
6	Grand Maerakaca layak dijadikan tujuan wisata	25	72%	28%

Sumber: (Hasil Pernyataan Pengunjung Grand Puri Maerakaca Semarang 2023).

Berdasarkan hasil data di atas diketahui bahwa dari pernyataan yang dilakukan 8 September 2023 dengan 25 Pengunjung objek wisata Grand Puri Maerakaca Semarang menunjukkan hasil yang tidak semuanya merasakan kepuasan terhadap Objek Wisata Pengunjung Grand Puri Maerakaca Semarang. Berdasarkan hasil di atas bahwa Penempatan tempat di wisata Grand Maerakaca tidak tertata dengan baik dengan pesentase 60%, karena dalam penempatan di Grand Maerakaca masih banyak yang terjadi kerusakan di beberapa bangunan dan sarana prasarana yang tidak di singkirkan sehingga penempatan bangunan yang baru sama yang rusak menjadi satu sehingga mengurangi pemandangan dan estetika tempat wisata Grand Maerakaca. Pegawai wisata Grand Maerakaca kurang membantu ketika pengunjung mempunyai keluhan dengan persentase 52%, karena wisata Grand Maerakaca kekurangan karyawan sehingga karyawan di wisata Grand Maerakaca memiliki tugas yang lebih dari satu dan kurangnya pelatihan-pelatihan karyawan dalam segi pelayanan. Karyawan Grand Maerakaca kurang memberikan informasi tentang ketentuan dengan jelas mengenai wisata Grand Maerakaca dengan persentase 64%, karena kurangnya pemahaman karyawan terhadap asal usul Adana Waseta Grand Maerakaca sehingga dalam penjelasan karyawan ke

pengunjung belum tersampaikan dengan baik, dengan hasil pernyataan bahwa objek wisata Grand Puri Maerakaca Semarang memiliki permasalahan terhadap kepuasan pengunjung objek wisata Grand Puri Maerakaca Semarang.

Dalam pernyataan diatas membuktikan bahwa setiap pengunjung wisata Grand Maerakaca Semarang beberapa memiliki rasa kurang puas terhadap wisata Grand Maerakaca Semarang yang memiliki fasilitas yang beberapa sudah tidak layak digunakan masih dipakai dengan adanya fasilitas yang masih kurang terutama dikamar mandi yang pengunjung mau ke kamar mandi harus jalan sangat jauh, Mengenai karyawan ditemukan masih sangat kurang sehingga pelayanan yang diberikan karyawan pun kurang maksimal sehingga dengan itu citra destinasi bisa terpengaruhi. Maka dengan itu perlu adanya peningkatan agar pengunjung tetap merasa puas ketika datang ke wisata Grand Maerakaca Semarang.

Berdasarkan fenomena yang menjadi acuan, penelitian ini menguji "Pengaruh Fasilitas Tempat, Kualitas Layanan, Citra Destinasi Terhadap kepuasan Pengunjung Objek Wisata Grand Puri Maerakaca Semarang". Variabel ini penting untuk diteliti karena industri pariwisata di Kota Semarang mempunyai persaingan yang ketat dalam beberapa tahun terakhir dan mengharuskan pengelola mempunyai keunggulan kompetitif di masing-masing bidang.

Fasilitas

Fasilitas pariwisata adalah semua jenis sarana yang secara khusus ditujukan untuk mendukung penciptaan kemudahan, kenyamanan, keselamatan wisatawan dalam melakukan kunjungan ke Destinasi Pariwisata. Fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang mendukung operasional objek wisata untuk mengakomodasi segala kebutuhan wisatawan, tidak secara langsung mendorong pertumbuhan tetapi berkembang pada saat yang sama atau sesudah atraksi berkembang (Syamsudin et al., 2019). salah satu hal penting untuk mengembangkan pariwisata adalah melalui fasilitas (kemudahan)". Tidak jarang wisatawan berkunjung ke suatu tempat atau daerah atau negara, karena tertarik oleh kemudahan-kemudahan yang bisa diperoleh melalui fasilitas (Yupiter Mendrofa & Yuterlin Zalukhu, 2022). Wisatawan atau pengunjung suatu lokasi obyek wisata akan membutuhkan banyak fasilitas wisata untuk mewujudkan apa yang menjadi impian mereka dalam mengunjungi lokasi obyek wisata.

Indikator Fasilitas

Menurut Tjiptono (2019:46) dalam mewujudkan fasilitas terdapat enam indikator untuk mengevaluasi hal tersebut, yaitu :

1. Perencanaan Spasial
Berkaitan dengan unsure jarak, lokasi, bentuk, dan ukuran. Hal ini sangat berkaitan dengan pemanfaatan waktu.
2. Perencanaan Ruang
Faktor yang meliputi perencanaan interior dan arsitektur, seperti penempatan perabotan, dan perlengkapan didalam ruangan
3. Perlengkapan
Sebagai instrumen pelengkap yang dapat mempersembahkan kenyamanan, sebagai dekorasi atau sebagai infrastruktur pendukung didalam penggunaan barang para pelanggan,
4. Tata Cahaya dan Warna
Pengaturan pada cahaya dan warna ruangan yang sesuai aktivitas yang dilakukan serta suasana yang ingin dibangun dalam ruangan tersebut.
5. Instruksi yang disampaikan secara grafis

Penampilan visual, penempatan, penentuan bentuk fisik, pemilihan warna, pencahayaan, dan pemilihan bentuk perwajahan lambing yang ingin digunakan untuk maksud tertentu.

Kualitas Pelayanan

kualitas pelayanan adalah berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen (Rahmat Priyanto & Intan Mahfud, 2019). Kualitas layanan sebagai bagian penting dari pemasaran jasa berperan besar untuk keberhasilan destinasi, setelah wisatawan puas akan produk wisata dan pelayanan yang ditawarkan, wisatawan membandingkan layanan yang ditawarkan. jika wisatawan puas, mereka akan mengulang kunjungan dan memberikan rekomendasi untuk mengunjungi tempat yang sama kepada orang lain (Hendratono et al., 2023). Kualitas Pelayanan Objek wisata merupakan dasar bagi kepariwisataan.

Indikator kualitas pelayanan

Dalam penelitian ini ada lima indikator kualitas layanan jasa menurut (Widyawati, S & Faeni, 2021) diantaranya :

1. *Tangible* (Berwujud atau Bukti Fisik)
Tangible adalah bentuk pelayanan yang diberikan dan dapat dilihat secara langsung misalnya bukti fisik berupa bangunan dan perlengkapan fasilitas yang ada di perusahaan.
2. *Empathy* (Empati)
Empathy adalah bentuk sikap perhatian pribadi dan cara berkomunikasi yang baik kepada konsumen. Hal yang dimaksud adalah karyawan memahami masalah yang dihadapi oleh konsumen untuk membantu konsumen dengan memberikan perhatian khusus.
3. *Reliability* (Kehandalan)
Reliability atau kehandalan adalah kemampuan karyawan dalam menunjukkan keahlian dan memberikan pelayanan dengan tepat dan akurat tanpa membuat kesalahan apapun.
4. *Responsiveness* (Ketanggapan)
Responsiveness adalah kesediaan atau kemampuan karyawan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang responsif dan memberikan jasa secara cepat kepada konsumen.
5. *Assurance* (Jaminan)
Assurance atau jaminan artinya segala sesuatu yang mencakup pengetahuan, kemampuan, dan dapat dipercaya yang dimiliki oleh semua karyawan apotek untuk menghindarkan konsumen dari resiko yang berbahaya dan keraguan akan setiap pertanyaan atau masalah konsumen.

Citra Destinasi

Pada awal pengujian tentang fenomena dari citra dalam hubungannya dengan pariwisata, mendefinisikan citra sebagai impresi atau persepsi yang dilakukan oleh pengunjung potensial tentang sebuah area. (Ihza Aditya Wisnu & Muhammad Sholahuddin, 2023). Citra suatu destinasi adalah pengenalan kombinasi kompleks dari atribut yang terkait dengan produk yang berbeda (Hariri et al., 2018). citra destinasi dipercaya dapat menciptakan kepuasan terhadap konsumen, dimana Citra destinasi digunakan pengunjung sebagai bahan evaluasi dalam membandingkan obyek wisata yang lain (Setyanto et al., 2019).

Indikator Citra Dinasti

Berikut indikator yang dapat digunakan untuk mengukur brand image perusahaan menurut (Mahiri 2020) yaitu:

1. Citra Pembuat (*Corporate Image*) Citra Pembuat adalah seperangkat asosiasi yang memengaruhi cara konsumen memandang perusahaan yang memproduksi barang atau jasa tertentu.
2. Citra Produk (*Product Image*) Citra produk adalah kumpulan asosiasi yang di persepsikan konsumen dengan barang atau jasa tertentu.
3. Citra Pemakai (*User Image*) Citra Pemakai adalah persepsi konsumen tentang penggunaan produk atau layanan secara kolektif.

Kepuasan Pengunjung

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan (Chairul Anam, 2020). Kepuasan wisatawan adalah tingkat emosional tertinggi yang dirasakan setelah melihat perbandingan kinerja yang telah dirasakan dari produk atau layanan dengan harapan yang dibayangkan. Kepuasan wisatawan adalah konsep yang sangat penting dalam pemasaran dan penelitian umum.

Indikator Kepuasan Pengunjung

Terdapat 3 indikator kepuasan pelanggan menurut Ismawati (2019) :

1. Kinerja pelayanan, aktivitas yang diberikan untuk membantu menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari suatu pihak ke pihak lain.
2. Kualitas produk, bagaimana produk tersebut memiliki nilai yang dapat memuaskan konsumen baik secara fisik maupun secara psikologis yang menunjukkan pada atribut atau sifat-sifat yang terdapat dalam suatu barang atau hasil.
3. Persepsi harga, senilai uang yang harus dibayarkan konsumen kepada penjual untuk mendapatkan barang atau jasa yang ingin dibelinya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif. Data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan data konkret, data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji perhitungan, berkaitan dengan masalah-masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan (Sugiyono, 2018). Dalam metode kuantitatif pengolahan data lebih dominan dalam bentuk angka, skor hasil penyebaran kuesioner atau data kuantitatif yang ditingkatkan. Populasi yang diteliti dalam penelitian ini adalah wisatawan yang berkunjung yang ke Grand Puri Maerakaca yang berjumlah 1.022 Pengunjung Dengan sampel 105 pengunjung Grand Puri Maerakaca.

Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel yang bertujuan tertentu dan dilaksanakan berdasarkan kriteria tertentu yang ada pada responden (Sugiyono, 2018). Pelaksanaan sampel non acak tersebut adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan metode pengambilan sampel dengan berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu. Penentuan kriteria-kriteria tertentu ini dimaksudkan agar dapat memberikan informasi yang maksimal (Suliyanto, 2018:226). Kriteria tersebut adalah:

1. Pengunjung minimal datang 2X ke Grand Puri Maerakaca minimal
2. Konsumen yang telah berumur minimal 17 tahun berdasarkan pengisian kuesionernya karena dianggap sudah bisa merasakan kurang lebihnya tempat wisata..
3. Pengunjung dari luar kota Semarang.

Teknik Analisis Data

Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang bertujuan untuk menilai apakah seperangkat alat ukur sudah tepat mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas dapat digunakan

untuk melihat apakah data yang digunakan yang telah didapatkan peneliti bisa dikatakan valid atau tidak dan data tersebut dari alat ukur yang digunakan seperti kuisioner dan angket.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan sebagai parameter yang kita dapat mengukur stabilitas atau konsistensi pengujian berdasarkan hasil pengujian. Jadi jika kita menggunakan contoh yang sama seperti sebelumnya, hasil tes nya sama bahkan jika subjek yang sama ketika digunakan lagi, kita dapat mengatakan bahwa tes tersebut dapat diandalkan atau keandalan tes telah tercapai.

Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Sugiyono (2019) mengatakan bahwa statistik deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sesuai dengan keadaan tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

2. Uji Asumsi Klasik

Untuk mencegah suatu permasalahan yang ada yang terkait langsung pada asumsi klasik dengan sebuah permasalahan regresi maka hal ini dapat diperlukan pengujian dengan menguji asumsi klasik.

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk melihat apakah persebaran data pada variabel penelitian berdistribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini, uji normalitas merujuk pada grafik P-P Plot. Pada grafik P-P Plot, data dikatakan berdistribusi normal apabila titik-titik pada gambar distribusi terlihat menyebar atau mendekati di sekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah dengan mengikuti garis diagonal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk melihat apakah di dalam sebuah model regresi terdapat kemiripan antar variabel independen. Apabila terjadi hubungan atau korelasi antar variabel independen, maka dapat dipastikan bahwa model regresi terdapat masalah multikolinearitas. Agar tidak terdapat masalah multikolinearitas, nilai VIF harus kurang dari 10 dan atau nilai Tolerance lebih dari 0,01.

c. Uji Heteroskedasitas

Uji heteroskedasitas bertujuan untuk melihat apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dalam penelitian ini, pengujian merujuk pada gambar *scatterplot*.

Uji Hipotesis

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh harga (X1), kualitas pelayanan (X2) dan nilai pelanggan (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y). adapun persamaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y' = Kepuasan Pelanggan

X₁ = Harga

X₂ = Kualitas Pelayanan

X₃ = Nilai Pelanggan

- a = Konstanta (nilai Y' apabila $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n = 0$)
- b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan).

2. Uji Parsial (Uji t)

Uji koefisien regresi secara parsial uji ini guna melihat terdapat maupun tidak pengaruh setiap variabel bebas secara parsial (individual) terhadap variabel tergantung dengan taraf signifikansi 0,05 atau 5%.

3. Uji F

Pada dasarnya, uji ini bertujuan untuk memperlihatkan apakah semua variabel bebas dapat dimasukkan dalam model yang berpengaruh simultan terhadap variabel. Hal ini untuk mengambil suatu keputusan hipotesis yang akan ditolak atau diterima.

4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas (Ghozali, 2013).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Umum Objek Penelitian

Grand Maerakaca, sebelumnya dikenal sebagai Taman Puri Maerokoco, merupakan destinasi wisata populer yang berlokasi di Kota Semarang, Jawa Tengah. Lokasi ini terkenal sebagai versi kecil dari Jawa Tengah, lengkap dengan beragam rumah adat dan paviliun dari 35 kota dan kabupaten terdekat. Destinasi wisata ini menawarkan pilihan hiburan air kepada para tamunya termasuk sepeda air, perahu, dan bahkan kereta api selain pameran tempat tinggal tradisionalnya. Lokasi ini dibuka untuk pengunjung mulai pukul 07.00 hingga 19.00.

Hasil Uji Instrumen

Uji Validitas

Teknik uji Korelasi Pearson digunakan pemeriksa ini untuk menilai keabsahan data. Apabila nilai signifikansi kurang dari atau sama dengan 0,05 maka keabsahan data dianggap cukup. Sebaliknya data dianggap tidak valid jika nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05. Hasil uji keabsahan data disajikan di bawah ini.

Tabel 1 Uji Validitas

Variabel	Item Soal	rhitung	rtabel	Sig.1 Tailed	Keterangan
Fasilitas tempat	X1.1	0,707	0,190	0,000	Valid
	X1.2	0,847	0,190	0,000	Valid
	X1.3	0,765	0,190	0,000	Valid
	X1.4	0,717	0,190	0,000	Valid
	X1.5	0,801	0,190	0,000	Valid
	X1.6	0,807	0,190	0,000	Valid
Kualitas Pelayanan	X2.1	0,666	0,190	0,000	Valid
	X2.2	0,633	0,190	0,000	Valid
	X2.3	0,708	0,190	0,000	Valid
	X2.4	0,692	0,190	0,000	Valid
	X2.5	0,673	0,190	0,000	Valid
	X2.6	0,746	0,190	0,000	Valid
Citra Destinasi	X3.1	0,811	0,190	0,000	Valid
	X3.2	0,816	0,190	0,000	Valid
	X3.3	0,789	0,190	0,000	Valid
	X3.4	0,811	0,190	0,000	Valid
	X3.5	0,816	0,190	0,000	Valid
	X3.6	0,786	0,190	0,000	Valid
Kepuasan Pngunjung	Y1	0,783	0,190	0,000	Valid
	Y2	0,570	0,190	0,000	Valid
	Y3	0,920	0,190	0,000	Valid
	Y4	0,714	0,190	0,000	Valid
	Y5	0,902	0,190	0,000	Valid
	Y6	0,785	0,190	0,000	Valid

Sumber : Data yang dioleh SPSS Tahun 2023

Tabel di atas menunjukkan bahwa 24 pernyataan dalam kuesioner yang dievaluasi dengan 105 responden dianggap valid dan dapat digunakan sebagai alat ukur, berdasarkan uji

validitas yang dilakukan dengan menggunakan SPSS 26. Karena setiap item yang membentuk suatu variabel memiliki nilai r hitung $> 0,190$ lebih besar dari r tabel, dan nilai signifikansi setiap item kurang dari $0,05$ maka dapat dikatakan setiap item valid

Uji Reliabilitas

Tujuan uji reliabilitas penelitian ini adalah untuk melihat apakah instrumen tersebut dapat digunakan kembali dan menghasilkan temuan yang konsisten pada periode yang berbeda. Suatu aparatur dikatakan dapat dipercaya bila:

1. Jika nilai *Cronbach's Alpha* berdasarkan item yang distandarisasi lebih dari $0,6$ maka instrumen tersebut dianggap dapat dipercaya.
2. Jika dengan menggunakan item yang terstandarisasi, nilai *Cronbach's Alpha* kurang dari $0,6$, maka instrumen tersebut dianggap tidak dapat dipercaya. Berikut tabel hasil uji reliabilitas instrumen penelitian:

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Fasilitas Tempat	0,865	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,772	Reliabel
Citra Dinasti	0,891	Reliabel
Kepuasan Pengunjung	0,876	Reliable

Sumber : Data yang diolah SPSS Tahun 2023

Hasil dari tabel menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ untuk Fasilitas Tempat ($0,865$), Kualitas Pelayanan ($0,772$), Citra Dinasti ($0,891$), dan Kepuasan Pengunjung ($0,876$). Hal ini mengindikasikan bahwa instrumen pada semua variabel dianggap memiliki tingkat reliabilitas yang baik.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov mengandalkan premis evaluasi sebagai berikut: jika data penelitian dinilai tidak berdistribusi normal jika nilai signifikansi (Sig.) $> 0,05$. Sebaliknya jika nilai signifikansi (Sig.) kurang dari $0,05$ maka data penelitian dianggap berdistribusi normal. Temuan penelitian ini menunjukkan hal-hal berikut:

Tabel 3 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Studentized Deleted Residual
N		105
Normal Parameters ^{ab}	Mean	-.0003089
	Std. Deviation	1.01687332
Most Extreme Differences	Absolute	.062
	Positive	.052
	Negative	-.062
Test Statistic		.062
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.

Sumber : Data yang dioleh SPSS Tahun 2023

Dengan menggunakan teknik One Sample Kolmogorov-Smirnov, hasil uji normalitas pada tabel menunjukkan bahwa dengan total N sebesar 105, maka residu dari variabel bebas (bebas) dan variabel terikat (dependent) mempunyai nilai sekitar 0,200. Data penelitian mempunyai sebaran yang mirip dengan sebaran normal seperti yang digambarkan pada gambar berikut. Data ini dapat digunakan untuk menguji hipotesis karena nilai residu atau 0,200 > 0,05 lebih besar dari 0,05.

Uji Multikolinearitas

Tujuan uji multikolinearitas adalah untuk menilai seberapa mirip variabel independen dalam model regresi satu sama lain. Permasalahan multikolinearitas pada model regresi muncul jika terdapat keterkaitan atau korelasi antar variabel independen. Variant Inflation Factor (VIF) harus kurang dari 10 dan/atau nilai Tolerance harus lebih dari 0,01 untuk mengatasi permasalahan multikolinearitas.

Tabel 4 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Fasilitas Tempat	.979	1.022
	Kualitas Pelayanan	.978	1.022
	Citra Dinasti	.999	1.021

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

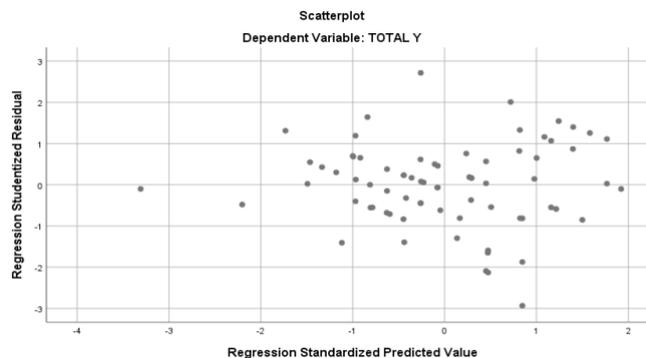
Sumber : Data yang dioleh SPSS Tahun 2023

Terlihat dari tabel sebelumnya bahwa nilai toleransi pada variabel Fasilitas Tempat adalah sebesar 0,408. Hal ini menunjukkan bahwa nilai toleransi variabel independen lebih dari 0,10. Nilai toleransi pada variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,978. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa variabel Citra Dinasti yang mempunyai nilai toleransi sampai dengan 0,999

merupakan variabel bebas yang mempunyai nilai di atas 0,10. Nilai toleransi variabel ini lebih besar dari 0,10. Terlihat dari nilai VIF, variabel Fasilitas Tempat (1,022), Kualitas Pelayanan (1,022), dan Citra Dinasti (1,021) mempunyai nilai VIF kurang dari atau sama dengan 10,00. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa variabel-variabel independen dalam proses regresi tidak saling mengganggu karena terjadi multikolinearitas

Uji Heteroskedastisitas

Analisis grafik scatterplot digunakan dalam penelitian untuk mengetahui apakah terdapat heteroskedastisitas dalam model regresi linier berganda. Heteroskedastisitas dikesampingkan jika grafik tidak memiliki pola yang jelas dan fluktuasi tidak menyebar jauh di atas atau di bawah nol pada sumbu y. Selain penggunaan grafik scatterplot, tidak adanya gejala heteroskedastisitas menjadi indikator model penelitian berkualitas. Gozali (2018). Hasil Uji Heteroskedastisitas adalah sebagai berikut:



Gambar 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber Data primer diolah, 2023

Dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi pada penelitian ini berdasarkan temuan gambar di atas yang diperoleh dengan menggunakan grafik scatterplot dan uji heteroskedastisitas. Terdapat titik-titik yang polanya tidak jelas dan tersebar di antara angka 0 pada sumbu Y.

Uji Hipotesis

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi dilakukan untuk melihat besaran pengaruh kedua variabel, dengan hasil :

Uji t

Untuk menentukan apakah pernyataan hipotesis dapat diterima atau ditolak, digunakan uji t atau uji parsial. Uji t pada hakikatnya menggambarkan seberapa besar kontribusi masing-masing variabel independen terhadap penjelasan variabel dependen. Tabel koefisien berisi temuan uji t. Apabila nilai signifikansi dari tabel koefisien kurang dari 0,05 maka hipotesis diterima; jika lebih besar dari 0,05 maka akan ditolak. Sebagai alternatif, nilai t dapat diperiksa untuk penilaian. Berikut adalah temuan dari pengujian parsial:

Saat mengevaluasi nilai variabel, uji t digunakan. Jika signifikansinya kurang dari 0,05 dan t hitung lebih besar dari t tabel, maka variabel independen (X) mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap variabel dependen (Y) sampai batas tertentu. Tabel 5 menyajikan temuan uji t dengan menggunakan software SPSS 26, sebagai berikut:

Tabel 5 Hasil Uji t

Coefficients ^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.153	3.351		.642	.522
	Fasilitas Tempat	.443	.098	.372	4.501	.000
	Kualitas Pelayanan	.209	.096	.181	2.187	.031
	Citra Dinasti	.280	.064	.358	4.383	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung						

Sumber Data primer diolah, 2023

a. Pengaruh Fasilitas Tempat terhadap Kepuasan Pengunjung

Berdasarkan uji statistik diperoleh hasil uji t_{hitung} sebesar $4,501 > t_{tabel}$ 1,659 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ mengenai pengaruh fasilitas tempat terhadap kepuasan pengunjung. Berdasarkan temuan tersebut maka dapat dikatakan H1 diterima dan mempunyai pengaruh yang besar, artinya kepuasan pengunjung di objek wisata Grand Maerakaca Semarang dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh fasilitas tempatnya.

b. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung

Hasil uji t_{hitung} sebesar $2,187 > t_{tabel}$ 1,659 dengan nilai signifikansi $0,031 < 0,05$, sesuai temuan pengujian statistik hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pengunjung. Berdasarkan temuan tersebut maka dapat dikatakan H2 dapat diterima dan mempunyai pengaruh yang cukup besar, dan pada Daya Tarik Wisata Grand Maerakaca Semarang Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang baik dan besar terhadap Kepuasan Pengunjung.

c. Pengaruh Terhadap Kinerja Kepuasan Pengunjung

Hasil uji t sebesar $4,383 > t_{tabel}$ 4,383 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ menunjukkan hasil pengujian statistik pengaruh *Dynasty Image* terhadap Kepuasan Pengunjung. *Dynamic Picture* Berdasarkan temuan tersebut maka dapat dikatakan H3 diterima dan mempunyai pengaruh yang cukup besar artinya kepuasan pengunjung di objek wisata Grand Maerakaca Semarang dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh *Dynasty Image*.

Persamaan Regresi Linier Berganda

Tabel 5 di atas menampilkan temuan analisis regresi linier berganda. Persamaan linier berganda dihasilkan, yaitu sebagai berikut:

Interpretasi berikut dapat diterapkan pada persamaan regresi linier berganda ini:

1. Dengan nilai α sebesar 2.153, ini merujuk pada sebuah konstanta atau penjelasan terhadap variabel Fasilitas Tempat, Kualitas Pelayanan, dan Citra Dinasti d, yang menyebabkan variabel Kepuasan Pengunjung memiliki nilai sebesar 0,642.
2. Berdasarkan hasil tabel, koefisien regresi untuk variabel Fasilitas Tempat (X1) adalah 0,443, yang mengindikasikan bahwa Fasilitas Tempat memiliki dampak positif terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Grand Maerakaca Semarang. Ini berarti bahwa setiap kenaikan sebesar 1 pada variabel Fasilitas Tempat dapat meningkatkan Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Grand Maerakaca Semarang sebesar 44,3%.
3. Dari tabel yang sama, koefisien regresi untuk variabel Kualitas Pelayanan (X2) adalah 0,209, yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Grand Maerakaca Semarang. Dengan kata lain, setiap peningkatan sebesar 1 pada variabel Kualitas Pelayanan dapat

meningkatkan Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Grand Maerakaca Semarang sebesar 20,9%.

- Selanjutnya, hasil tabel menunjukkan bahwa koefisien regresi untuk variabel Citra Dinasti (X3) adalah 0,280, yang mengindikasikan bahwa Citra Dinasti memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Grand Maerakaca Semarang. Dengan demikian, setiap kenaikan sebesar 1 pada variabel Citra Dinasti dapat meningkatkan Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Grand Maerakaca Semarang sebesar 28%.

Uji F

Dengan menggunakan kriteria sebagai berikut, uji F digunakan untuk mengevaluasi kesesuaian model penelitian yang dihasilkan untuk digunakan:

- Apabila nilai F hitung melebihi ambang batas tabel (2,28) atau signifikansinya kurang dari 0,05, maka model yang telah disusun dianggap sesuai (cocok).
- Jika nilai F hitung lebih rendah daripada angka pada tabel F (2,28) atau jika signifikansinya lebih besar dari 0,05, maka model yang dibuat dianggap tidak sesuai (tidak cocok).

Tabel statistik menunjukkan bahwa tingkat signifikansi adalah 0,05, dengan $df_1 = (k-1)$ dan $df_2 = (n-k)$, yaitu $df_1 = (4-1) = 3$ dan $df_2 = (105-4) = 101$. Nilai F-tabel adalah 2,69. Hasil uji F yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.6 di bawah ini.

Tabel 6 Hasil Uji F

ANOVA						
Model			Sum of Squares	df	Mean Square	F
1	Regression	290.502	3	96.834	16.272	.000 ^b
	Residual	601.059	101	5.951		
	Total	891.562	104			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung						
b. Predictors: (Constant), Fasilitas Tempat, Kualitas Pelayanan dan Citra Dinasti						

Sumber Data primer diolah, 2023

Dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 kurang dari taraf signifikansi 0,05. Selanjutnya nilai F prediksi sebesar 16,272 meningkat signifikan diatas nilai F tabel sebesar 2,69. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model penelitian yang dibuat merupakan model yang sesuai dan baik.

Uji Koefisien Determinan (R²)

Pengujian koefisien determinasi (R²) memiliki tujuan untuk menunjukkan sejauh mana variabel independen menjelaskan dampaknya pada variabel dependen. Penilaian ini dilakukan dengan memeriksa nilai Adjusted R², yang merupakan faktor penyesuaian (1-Adjusted R²), yang mempertimbangkan dampak tersebut. Di bawah ini terdapat hasil pengujian koefisien determinasi (R²):

Tabel 7 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.571 ^a	.326	.306	2.43948
a Predictors: (Constant), Fasilitas Tempat, Kualitas Pelayanan dan Citra Dinasti				
b Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung				

Data primer diolah, 2023

Dari tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.306, yang mengindikasikan bahwa variabel independen seperti Fasilitas Tempat, Kualitas Pelayanan, dan Citra Dinasti memengaruhi Kepuasan Pengunjung sebesar 30,6%. Sementara itu, sekitar 69,4% sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam analisis ini

SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan sebelumnya, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Fasilitas Tempat (X_1) terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Grand Maerakaca Semarang (Y). Ini ditemukan melalui hasil uji parsial yang menunjukkan nilai t hitung sebesar 4.501 dengan signifikansi 0,000.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Grand Maerakaca Semarang (Y). Temuan ini didasarkan pada hasil uji parsial yang menghasilkan nilai t hitung sebesar 2.187 dengan signifikansi 0,031.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Citra Dinasti (X_3) terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Grand Maerakaca Semarang (Y). Temuan ini diperoleh dari hasil uji parsial yang menunjukkan nilai t hitung sebesar 4.383 dengan signifikansi 0,000.
4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Fasilitas Tempat (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2) dan Citra Dinasti (X_3) bersama-sama (simultan) terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Grand Maerakaca Semarang (Y) sebesar 16,272 dengan signifikansi 0.000.

Referensi :

- Asmike et al., 2022 Service Quality (Servqual) and It's Effect on Customer Satisfaction in Retailing. *European Journal of Social Sciences*. 16/2: 231-243
- Harfika, J., dan Abdullah, N. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Balance*, XIV(1), 44-56.
- Hendratono et al., 2023 Pengaruh Harga (Price) dan Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Deli Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis*.
- Ismawati. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Shopee Terhadap Kepuasan Konsumen Makasar.
- Mahiri, Eli Achmad. 2020. "Pengaruh Brand Image dan Store Atmosphere Terhadap Keputusan Pembelian Pada Konsumen Badan Usaha Milik Desa (BUMDES) Mart Banjaran." *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen* 11(3):227-38. doi: 10.32670/coopetition.v11i3.154
- Muhammad Isa, 2020 Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Cafe dan Resto Cabana Manado. *Jurnal Ekonomi*. *Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado*. Vol.2 No.3

- Permana, H. D., Hapsari, A. A., Nugraha, D., & Jaenul, A. (2021). Evaluasi Kinerja Sistem Aplikasi E-commerce Shopee menggunakan Metode PIECES Framework. *Jurnal ICT : Information Communication & Technology*, 20(2), 202-209
- Rahmat Priyanto & Intan Mahfud, 2019 Kualitas Layanan, Fasilitas, dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan pada Kantor Samsat Manado. *Jurnal EMBA. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado*. Vol.1 No.3 September 2013. Diakses tanggal 6 April 2016. Hal.750-760.
- Setyanto et al., 2019 *image and reputation of higher education institutions in students' retention decisions. The Journal of Educational Management*, 15 (6)
- Sugiyono (2017) metode Penelitian Bisnis, Penerbit Alfabeta. Bandung
- Sujarweni dan Endrayanto, 2012 *Brand image, Customer Satisfaction and Loyalty Intention. International Journal of Multidisciplinary Management Studies*. 2 (5)
- Suriani et al., 2022 Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. 14 (2)
- Syamsudin et al., 2019 Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. *Jurnal EMBA*. ISSN 2303-1174. Vol. 1 No. 4 (2013). <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/viewFile/2723/2276>
- Widyawati, S & Faeni, R. . (2021). Pengaruh Marketing Online, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Borobudur (The Influence of Online Marketing, Service Quality and Price on Borobudur Hotel Consumer Satisfaction)
- Yupiter Mendrofa & Yuterlin Zalukhu, 2022 Fasilitas, Servicescape, dan Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen MCDONALD'S Manado. *Jurnal EMBA. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado*. Vol.2 No.3 September 2015. Diakses tanggal 6 April 2016. Hal. 126-136