

# PENGARUH FASILITAS, KEAMANAN DAN KENYAMANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI SIMPANG LIMA GUMUL, KEDIRI

LILY ANDAYANI

Dosen Akpar Majapahit

Email: ly\_andayani@yahoo.com

## Abstrak

Monumen SLG merupakan ikon Kabupaten Kediri, saat ini SLG juga menjadi sentra pusat ekonomi dan perdagangan baru yang diharapkan dapat membuat perekonomian Kediri semakin bertambah maju. Untuk menarik minat pengunjung, pengelola harus dapat memberikan pelayanan yang baik untuk menciptakan kepuasan pengunjung. Masalah dalam penelitian ini adalah Apakah Fasilitas, Keamanan dan Kenyamanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengunjung di SLG Kediri. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Apakah Fasilitas, Keamanan dan Kenyamanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengunjung di SLG, Kediri. Populasi penelitian ini adalah pengunjung Monumen SLG Kediri dengan sampel sebanyak 75 responden dan penentuan sampel dengan accidental sampling. Metode pengumpulan data dengan angket (kuesioner) yang diberikan kepada pengunjung Monumen SLG dan dengan metode dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah uji F dan uji T. Analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian diperoleh hasil (Adjusted R Square) sebesar 0,653, hal ini berarti sumbangan variable fasilitas, keamanan dan kenyamanan mempengaruhi variabel kepuasan pengunjung sebesar 65,3%. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah: 1. Fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengunjung, 2. Keamanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengunjung, 3. Kenyamanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung, dan 4. Fasilitas, keamanan dan kenyamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

***Kata Kunci: Fasilitas, keamanan, kenyamanan, kepuasan pengunjung***

## PENDAHULUAN

Pariwisata adalah aktivitas perjalanan yang dilakukan untuk sementara waktu dari tempat tinggal semula ke daerah tujuan dengan alasan bukan untuk menetap atau mencari nafkah melainkan hanya untuk bersenang-senang, memenuhi rasa ingin tahu, menghabiskan waktu senggang atau waktu libur serta tujuan-tujuan lainnya. Industri pariwisata merupakan salah satu industri terbesar dan merupakan sektor jasa dengan tingkat pertumbuhan yang sangat pesat. Objek wisata merupakan produk jasa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan jasa dengan harapan agar konsumen datang untuk berkunjung dan menikmati objek wisata yang ditawarkan. Penggunaan strategi yang tepat dapat meningkatkan jumlah pengunjung yang datang dan berwisata. Strategi

pasar itu meliputi harga, fasilitas objek wisata, lokasi yang strategis, tempat yang aman dan nyaman akan mempengaruhi keputusan pengunjung untuk berwisata.

Fasilitas pariwisata merupakan pelengkap pada daerah tujuan wisata yang merupakan faktor penting untuk membuat pengunjung nyaman dan aman ketika berwisata. Kemudahan dalam menggunakan fasilitas menjadi hal yang penting bagi konsumen untuk melakukan keputusan berwisata. Fasilitas objek wisata yang menarik dan sesuai dengan tren yang sedang diminati konsumen akan menjadi daya tarik konsumen untuk berkunjung dan menikmati fasilitas tersebut. Pemilihan objek wisata lebih banyak ditentukan oleh daya tarik yang terdapat di objek wisata yang akan dikunjungi. Kenyamanan dan keamanan menjadi kondisi yang sangat penting dalam industri pariwisata. Aspek tersebut pada dua dekade terakhir telah menjadi isu yang semakin besar dan mempunyai dampak yang sangat besar terhadap kelangsungan aktivitas perjalanan dan pariwisata. Ancaman kenyamanan dan keamanan pengunjung dapat dipengaruhi dan disebabkan oleh beragam faktor, seperti aksi teroris, konflik lokal, bencana alam, perilaku sosial masyarakat dan penyakit menular sehingga hal tersebut dapat menyebabkan menurunnya rasa aman bagi pengunjung. Keamanan dan kenyamanan merupakan salah satu faktor yang menentukan keputusan untuk melakukan suatu perjalanan ke suatu destinasi pariwisata.

Simpang Lima Gumul merupakan sebuah monumen bangunan yang menjadi ikon Kabupaten Kediri yang bentuknya menyerupai Arc de Triomphe yang berada di Paris, Perancis. Bangunan ini terletak di pusat pertemuan lima jalan yang menuju ke Gampengrejo, Pagu, Pare, Pesantren dan Plosoklaten, Kediri. Selain menjadi ikon kota Kediri, saat ini Simpang Lima Gumul juga menjadi sentra atau pusat ekonomi dan perdagangan baru di Kabupaten Kediri, sehingga diharapkan dapat membuat perekonomian Kediri semakin bertambah maju.

Sebagai upaya untuk meningkatkan jumlah pengunjung ke Simpang Lima Gumul, Kediri maka kualitas tempat wisata perlu diperhatikan, karena bisa berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Tetapi selama pengamatan di lokasi wisata dan dari beberapa pendapat orang yang pernah berkunjung ke Simpang Lima, Gumul, terdapat beberapa permasalahan yang bisa mempengaruhi kepuasan pengunjung, seperti kebersihan yang kurang terjaga, akses jalan masuk yang sudah rusak, toilet sering tidak berfungsi, penjual makanan atau kantin yang di dalam lokasi wisata tidak selalu buka, warung atau restoran yang letaknya agak jauh dari lokasi wisata, dan pengunjung yang melakukan pengambilan foto di sekitar daerah wisata yang merupakan jalan raya dan terkadang mengganggu lalu lintas khususnya saat lalu lintas sedang ramai dan jarang terlihat petugas keamanan di lokasi. Dari pemaparan di atas maka penelitian ini berjudul "Pengaruh Fasilitas, Keamanan dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Simpang Lima Gumul, Kediri."

## **RUMUSAN MASALAH**

Rumusan masalah umum dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh fasilitas, keamanan dan kenyamanan terhadap kepuasan pengunjung di Simpang Lima Gumul, Kediri. Berdasarkan

latar belakang masalah yang telah dirumuskan sebelumnya di atas, maka masalah penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

- Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di Simpang Lima Gumul, Kediri?
- Bagaimana pengaruh keamanan terhadap kepuasan pengunjung di Simpang Lima Gumul, Kediri?
- Bagaimana pengaruh kenyamanan terhadap kepuasan di Simpang Lima Gumul, Kediri?
- Bagaimana pengaruh fasilitas, keamanan dan kenyamanan terhadap kepuasan pengunjung di Simpang Lima Gumul, Kediri?

## TUJUAN PENELITIAN

### Tujuan Penelitian Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah menganalisis dan menjelaskan pengaruh fasilitas, keamanan dan kenyamanan terhadap kepuasan pengunjung di Simpang Lima Gumul, Kediri.

### Tujuan Penelitian Khusus

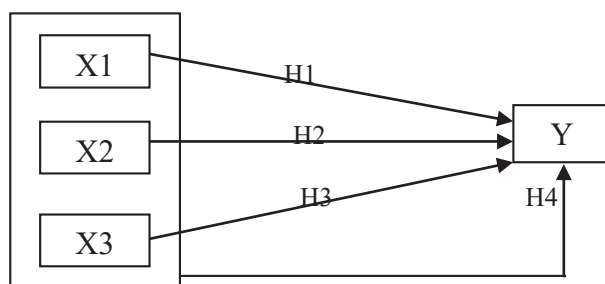
Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Menganalisis dan menjelaskan pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di Simpang Lima Gumul, Kediri
- Menganalisis dan menjelaskan pengaruh keamanan terhadap kepuasan pengunjung di Simpang Lima Gumul, Kediri
- Menganalisis dan menjelaskan pengaruh kenyamanan terhadap kepuasan pengunjung di Simpang Lima Gumul, Kediri.
- Menganalisis dan menjelaskan pengaruh fasilitas, keamanan dan kenyamanan terhadap kepuasan pengunjung di Simpang Lima Gumul, Kediri

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian ini dipilih untuk mengungkapkan pendapat atau tanggapan pengunjung terhadap fasilitas, keamanan dan kenyamanan di Simpang Lima Gumul, Kediri.

## DESAIN PENELITIAN



Keterangan:

X1 : Fasilitas

X2 : Keamanan

X3 : Kenyamanan

Y : Kepuasan Pengunjung

## **POPULASI, SAMPEL DAN TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas, obyek/subyek yang mempunyai kuantitas & karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wisatawan yang berkunjung ke Simpang Lima Gumul, Kediri. Jumlah populasi dalam penelitian ini tidak diketahui secara pasti (unknown population).

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya. Jika populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari seluruh yang ada di populasi, hal seperti ini dikarenakan adanya keterbatasan dana atau biaya, tenaga dan waktu, maka oleh sebab itu peneliti dapat memakai sampel yang diambil dari populasi. Sampel yang akan diambil dari populasi tersebut harus betul-betul representatif atau dapat mewakili.

Penentuan sampel responden dalam penelitian ini menggunakan Non Probability Sampling, yaitu teknik yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik accidental sampling yaitu suatu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dipakai sebagai sampel, jika dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok untuk dijadikan sebagai sumber data.

Menurut Roscoe dalam Sugiyono 2011 “ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500” dan dalam multivarian analisis (termasuk regresi berganda) sehingga penulis mengambil sampel 75 orang karena dianggap dapat mewakili jumlah responden yang dibutuhkan.

## **TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data adalah menggunakan kuesioner dan studi kepustakaan.

### **Uji Kelayakan Instrumen**

Agar tujuan penelitian dapat tercapai maka penelitian ini diuji dengan menggunakan analisis kuantitatif uji statistika sebagai sarana untuk menganalisa data yang telah diperoleh. Untuk mempermudah dalam analisis data maka peneliti menggunakan pengolahan data SPSS. Analisis data dalam penelitian ini dimulai dengan mengujivaliditas dan reliabilitas instrumen penelitian, yang

berupa poin-poin pertanyaan dalam kuesioner. Setelah itu analisis dilanjutkan dengan menggunakan uji regresi linier berganda.

### Uji Validitas

Pengujian Validitas Instrumen Penelitian berfungsi atau bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak item kuesioner penelitian yang valid dan seberapa banyak item kuesioner penelitian yang tidak valid. Valid mengandung pengertian bahwa kuesioner penelitian yang digunakan untuk mendapat data dari para responden yang menjadi sampel penelitian dapat dianggap efektif untuk mengungkap masalah atau obyek yang diteliti. Selanjutnya, pengukuran pengaruh/hubungan hanya menggunakan data yang valid saja dan data yang tidak valid tidak terpakai. Apabila hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa data yang tidak valid mencapai lebih 50 persen dari jumlah item kuesioner yang disampaikan kepada para responden, maka pengolahan data tidak bisa dilanjutkan ke dalam pengukuran pengaruh/hubungan dan pengujian hipotesis. Alasannya, ratio jumlah data yang valid dianggap tidak dapat merepresentasikan keseluruhan masalah atau obyek penelitian.

Untuk melakukan uji validitas ini menggunakan program SPSS. Teknik pengujian yang sering digunakan para peneliti untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi Bivariate Pearson (Produk Momen Pearson). Analisis ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin diungkap à Valid. Jika  $r$  hitung  $\geq r$  tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).

Rumus Korelasi Product Moment:

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N\sum x^2 - (\sum x)^2)(N\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara variabel x dan variabel y

$\sum xy$  = Jumlah perkalian antara variabel x dan y

$\sum x^2$  = Jumlah dari kuadrat nilai x

$\sum y^2$  = Jumlah dari kuadrat nilai y

$(\sum x)^2$  = jumlah nilai x kemudian di kuadratkan

$(\sum y)^2$  = jumlah nilai y kemudian di kuadratkan

## Uji Reliabilitas

Reliabilitas, atau keandalan, adalah konsistensi dari serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur. Hal tersebut bisa berupa pengukuran dari alat ukur yang sama (tes dengan tes ulang) akan memberikan hasil yang sama, atau untuk pengukuran yang lebih subjektif, apakah dua orang penilai memberikan skor yang mirip (reliabilitas antar penilai). Reliabilitas tidak sama dengan validitas. Artinya pengukuran yang dapat diandalkan akan mengukur secara konsisten, tapi belum tentu mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam penelitian, reliabilitas adalah sejauh mana pengukuran dari suatu tes tetap konsisten setelah dilakukan berulang-ulang terhadap subjek dan dalam kondisi yang sama. Penelitian dianggap dapat diandalkan bila memberikan hasil yang konsisten untuk pengukuran yang sama. Tidak bisa diandalkan bila pengukuran yang berulang itu memberikan hasil yang berbeda-beda.

Tinggi rendahnya reliabilitas, secara empirik ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut nilai koefisien reliabilitas. Reliabilitas yang tinggi ditunjukkan dengan nilai  $r_{xx}$  mendekati angka 1. Kesepakatan secara umum reliabilitas yang dianggap sudah cukup memuaskan jika  $\geq 0.700$ . Pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach karena instrumen penelitian ini berbentuk angket dan skala bertingkat. Rumus Alpha Cronbach sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[ \begin{array}{c} n \\ (n-1) \end{array} \right] \left[ \begin{array}{c} 1 - (\sum \sigma_t^2) \\ (\sigma^2) \end{array} \right]$$

Keterangan:

- $r_{11}$  = reliabilitas yang dicari
- $n$  = jumlah item pertanyaan yang diuji
- $\sum \sigma_t^2$  = Jumlah varians skor tiap-tiap item
- $\sigma^2$  = varians total

## TEKNIK ANALISIS DATA

### Persamaan Regresi Linier Berganda

Analisis kuantitatif menggunakan analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) dengan variabel dependen ( $Y$ ). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

Persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + \varepsilon$$

Keterangan:

- Y = KepuasanPengunjung  
X1 = Fasilitas  
X2 = Keamanan  
X3 = Kenyamanan  
b1-b3 = koefisien regresi variabel  
a = Konstanta  
 $\varepsilon$  = Error

### Uji Model

Uji Signifikansi Simultan (Uji – F)

Uji-F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel yang di masukan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

$$H_0: b_1 = b_2 = b_3 = 0$$

Artinya secara bersama-sama tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel (X1, X2, X3) yaitu fasilitas, keamanan dan kenyamanan terhadap kepuasan pengunjung pada variabel terikat (Y).

$$H_a: b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq 0$$

Artinya secara bersama-sama terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel (X1, X2, X3) yaitu fasilitas, keamanan dan kenyamanan terhadap kepuasan pengunjung yaitu pada variabel terikat (Y). Kriteria pengambilan keputusan:

Ho diterima jika  $t_{hitung} < F_{tabel}$ , pada  $\alpha = 5\%$

Ha ditolak jika  $t_{hitung} > F_{tabel}$ , pada  $\alpha = 5\%$

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) digunakan untuk mengukur kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2013).

### Uji Hipotesis

Uji Signifikansi Parsial (Uji – t)

Uji-t menentukan seberapa besar pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.

$$H_0: b_1 = b_2 = b_3 = 0$$

Artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel (X1, X2, X3) yaitu fasilitas, keamanan dan kenyamanan terhadap kepuasan pengunjung yaitu variabel terikat (Y).

$$H_a: b_1, b_2, b_3 \neq 0$$

Artinya secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel (X1, X2, X3) yaitu berupa fasilitas, keamanan dan kenyamanan terhadap kepuasan pengunjung yaitu variabel terikat (Y).

Kriteria pengambilan keputusan:

$H_0$  diterima jika  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel, pada = 5 %

$H_a$  ditolak jika  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel, pada = 5 %

## HASIL PENELITIAN

### Uji Validitas

Sebuah angket atau kuesioner valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Oleh karena itu, tinggi rendahnya validitas kuesioner menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran variabel yang dimaksud.

Penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi ( $\sigma$ ) 5%, sedangkan nilai kritis untuk pengujian dengan sampel ( $n$ ) = 75 apabila nilai signifikansi  $<$  0,05 maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan yang digunakan dalam penelitian bersifat valid.

### Uji Reliabilitas

Dari perhitungan indeks reliabilitas instrumen yang diuji cobakan dapat ditafsirkan nilai atau harga  $r$  yang diperoleh mencapai 0,60 keatas. Maka variabel fasilitas, keamanan, kenyamanan, dan kepuasan pengunjung adalah reliabel,

Persamaan Regresi Berganda

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh Fasilitas, Keamanan dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Pengunjung. Hasil analisis memperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-4.805	2.438		-1.971	.053
X1	.196	.041	.344	4.726	.000
X2	.168	.057	.218	2.934	.004
X3	.373	.050	.545	7.502	.000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda yang diperoleh maka dibuat persamaan linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,344 X_1 + 0,218 X_2 + 0,545 X_3$$



Dimana: Y = Kepuasan Pengunjung, X1= Fasilitas, X2 = Keamanan, X3= Kenyamanan,  $\beta_1$ ,  $\beta_2$  = Koefisien pengaruh

Koefisien regresi menunjukkan bahwa variabel fasilitas memiliki nilai beta positif 0,344. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik fasilitas yang dimiliki akan semakin meningkatkan kepuasan pengunjung.

Koefisien regresi menunjukkan bahwa variabel keamanan memiliki nilai beta positif 0,218. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik keamanan yang dimiliki akan semakin meningkatkan kepuasan pengunjung.

Koefisien regresi menunjukkan bahwa variabel kenyamanan memiliki nilai beta positif 0,545. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kenyamanan yang dimiliki akan semakin meningkatkan kepuasan pengunjung.

### Uji Model

#### Uji Anova (F-test)

Uji Anova atau uji F adalah uji statistik yang fungsinya untuk mengetahui apakah variabel independen Fasilitas, Keamanan dan Kenyamanan merupakan model persamaan yang tepat untuk mengukur perubahan variabel Kepuasan Pengunjung. Dari olah data diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel Anova

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	278.602	3	92.867	47.464	.000 <sup>a</sup>
	Residual	138.918	71	1.957		
	Total	417.520	74			

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

b. Dependent Variable: Y

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa F hitung sebesar 47,464 dengan nilai sig 0,000 < 0,05. Variabel Fasilitas (X1), Keamanan (X2) dan Kenyamanan (X3) merupakan variabel yang baik dan tepat (fit) untuk mengukur perubahan dalam variabel Kepuasan Pengunjung (Y), sehingga membentuk persamaan yang fit.

### Uji Koefisien Determinasi (Uji R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi atau adjusted R square digunakan untuk mengetahui seberapa pengaruh variabel bebas (independent variabel) terhadap variabel terikat (dependent variabel). Hasil analisis diperoleh nilai koefisien determinasi seperti berikut:

Tabel Hasil Uji Regresi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.817 <sup>a</sup>	.667		1.39878

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

Dari tabel 4.13 menunjukkan hasil perhitungan estimasi regresi diperoleh nilai koefisien determinasi (Adjusted R square) sebesar 0,667 atau 66,7% perubahan pada variabel dependen Kepuasan Pengunjung (Y) dapat dijelaskan oleh perubahan dalam variabel independen yaitu Fasilitas (X1), Keamanan (X2) dan Kenyamanan (X3), sedangkan sisanya sebesar 33,3% diterangkan oleh variabel lain yang tidak diajukan atau dijelaskan dalam model penelitian ini.

### Uji Hipotesis

#### Uji Parsial (Uji-t)

Uji parsial digunakan untuk menguji hipotesis adanya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara sendiri-sendiri. Dengan taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$ .

#### Pengujian Hipotesis Pertama

Hipotesis pertama menguji pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung. Diperoleh nilai koefisien beta positif sebesar 0,344 dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hal ini mengindikasikan hipotesis pertama diterima yang artinya Fasilitas mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Pengunjung SLG.

#### Pengujian Hipotesis Kedua

Hipotesis kedua menguji pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan Pengunjung. Diperoleh nilai koefisien beta positif sebesar 0,218 dan nilai signifikansi sebesar  $0,025 < 0,05$ . Hal ini mengindikasikan hipotesis kedua diterima yang artinya Keamanan mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Pengunjung SLG.

#### Pengujian Hipotesis Ketiga

Hipotesis ketiga menguji pengaruh Kenyamanan terhadap Kepuasan Pengunjung. Diperoleh nilai koefisien beta positif sebesar 0,545 dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,005$ . Hal ini mengindikasikan hipotesis ketiga diterima yang artinya Kenyamanan mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Pengunjung SLG.

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung SLG

Hasil uji hipotesis menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung SLG, sehingga semakin baik fasilitas yang disediakan akan semakin meningkatkan kepuasan pengunjungnya.

Fasilitas yang di Monumen SLG meliputi ketersediaan akomodasi, ketersediaan fasilitas makan dan minum, sanitasi, aksesibilitas dan fasilitas aktif.

Kurangnya fasilitas dan kualitas akomodasi atau penginapan di sekitar Monumen SLG mempengaruhi kepuasan pengunjung. Sebagian besar pengunjung dari luar kota hanya “mampir” ke SLG untuk sekedar berfoto saja di bagian luar Monumen SLG saja karena tujuan utama pengunjung bukan di Monumen SLG atau penginapan pengunjung berada cukup jauh dari lokasi wisata seperti di tengah kota Kediri atau Pare, sehingga pengunjung tidak berlama-lama menikmati bagian dalam monumen dan lebih memilih untuk berwisata di sekitar penginapan saja.

Tersedianya penjual makanan berat ataupun makanan ringan serta penjual minuman disekitar lokasi wisata dengan harga yang tidak terlalu mahal dengan kualitas yang baik berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung, karena pengunjung tidak perlu jauh-jauh untuk membeli makanan dan minuman selama pengunjung berwisata, selain itu penjual menjual dengan harga yang normal, tidak terlalu mahal dengan kualitas yang baik membuat pengunjung tidak kesulitan mencari makanan dan minuman.

Fasilitas sanitasi yang tersedia seperti kamar mandi/WC dan tersedianya tempat sampah untuk menjaga kebersihan lokasi wisata. jumlah kamar mandi/WC yang tersedia cukup banyak untuk kebutuhan pengunjung, tetapi untuk kualitas kamar mandi kurang memadai, kurang dijaga kebersihannya dan kamar mandi sering tidak berfungsi, sedangkan untuk ketersediaan tempat sampah mudah ditemukan di banyak tempat, sehingga tidak banyak sampah berceceran di lokasi wisata.

Aksesibilitas untuk memudahkan pengunjung untuk mencapai lokasi wisata di SLG di nilai baik, dengan mudahnya menemukan kendaraan umum untuk ke lokasi wisata, fasilitas jalan yang cukup baik untuk menuju ke lokasi wisata dan petunjuk lokasi wisata yang cukup jelas memudahkan pengunjung untuk menuju ke lokasi wisata.

Fasilitas aktif dijadikan sebagai salah satu penunjang aktifitas yang dapat dilakukan oleh pengunjung atau wisatawan, pengunjung dapat lebih sering datang ke lokasi wisata untuk melakukan aktifitas dengan fasilitas yang tersedia atau dengan adanya acara-acara khusus yang diselenggarakan di SLG sehingga banyak kegiatan yang bisa dilakukan pengunjung, baik yang dilakukan sendiri maupun yang dilakukan bersama-sama teman atau keluarga, tidak hanya menikmati fasilitas monoton yang tersedia,. Semakin baik dan banyak fasilitas aktif yang disediakan, maka akan semakin puas pengunjung yang saat melakukan aktifitas dan akan semakin sering pengunjung akan datang berkunjung.

Agar pengunjung semakin puas setelah datang ke SLG dan ada keinginan untuk kembali dan bahkan mengajak kerabat atau keluarga untuk datang ke SLG, maka kualitas fasilitas perlu diperhatikan seperti tersedianya penginapan di dekat lokasi wisata dengan kualitas yang baik khususnya untuk pengunjung dari luar kota dan untuk kualitas kamar mandi/WC lebih diperhatikan kebersihannya dan dirawat sehingga fasilitas kamar mandi/WC berfungsi dengan baik dan nyaman untuk digunakan dan meningkatkan kepuasan pengunjung. Perlu juga ditambahkan fasilitas lain seperti penambahan fasilitas atraksi sehingga tidak hanya saat ada even saja di SGL ada kegiatan,

seperti tempat bermain untuk anak-anak dan sarana pendidikan yang atraktif untuk anak-anak dan remaja, sehingga datang kesana tidak hanya untuk melihat monumen saja tetapi juga ada hiburan.

Hasil penelitian ini ini mendukung penelitian Edy Haryanto, 2013, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan, fasilitas dan harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa layanan. Kualitas pelayanan, Fasilitas, dan Harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa layanan pada kantor Samsat Manado

Sarana tersebut merupakan kebutuhan penting bagi para pengunjung. Apabila tersedia dengan baik, para pengunjung akan merasa nyaman dalam melakukan berbagai aktifitas lainnya.

### **Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Pengunjung SLG**

Hasil uji hipotesis menyatakan bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Tinggi rendahnya keamanan memiliki pengaruh yang signifikan pada kepuasan pengunjung.

Keamanan adalah keadaan atau kondisi bebas dari gangguan fisik maupun psikis, terlindunginya keselamatan jiwa dan terjaminnya harta benda dari segala macam ancaman gangguan dan bahaya. Macam keamanan adalah keamanan negara, ketertiban umum/masyarakat, dan keamanan objek wisata.

Keamanan negara menyangkut penyalahgunaan narkotik, senjata, uang palsu dan lain-lain. Kegiatan yang berhubungan dengan narkoba, tindak kejahatan dan terorisme di lokasi wisata dinilai tidak ada, atau bisa dinyatakan aman. Dalam hal ketertiban umum atau ketertiban masyarakat di sekitar lokasi wisata dan ketertiban pengunjung SLG dinilai baik, dimana banyak pengunjung yang bersikap ramah dan tertib baik kepada pengunjung lain ataupun kepada masyarakat sekitar. Pedagang-pedagang di dalam dan di sekitar lokasi wisata juga dinilai tertib sehingga tidak mengganggu keamanan berwisata, selain itu kegiatan seperti balap liar meskipun sering ada tetapi dilakukan pada saat tengah malam sehingga tidak mengganggu pengunjung. Keamanan dan pemeliharaan di dalam dan di sekitar kawasan objek wisata dinilai cukup baik, terdapat petugas keamanan di lokasi wisata untuk membantu pengunjung, dan terdapat tempat khusus jarak jauh (di seberang lokasi wisata) sehingga pengunjung dapat berfoto dengan monumen SLG secara utuh dinilai cukup aman meskipun pengunjung harus menyebrang untuk ke area tersebut dan untuk tindak kejahatan di dalam lokasi wisata seperti pencopetan, pemalakan dinilai cukup aman.

Untuk meningkatkan keamanan di lokasi wisata SLG, disarankan untuk menambah petugas keamanan khususnya di sekitar jalan raya menuju lokasi foto, karena jalan raya tersebut cukup ramai dan merupakan jalan menuju lima daerah di sekitarnya, selain itu disediakan penyebrangan khusus atau penambahan trafic light penyebrangan untuk ke lokasi pemotretan, dan untuk kegiatan balap liar agar petugas keamanan sering menjaga keamanan di area sekitar lokasi wisata.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Epi Syahadat, 2005, yang menyatakan bahwa faktor pelayanan, faktor sarana prasarana, faktor objek dan daya tarik wisata alam, dan faktor keamanan secara bersama-sama (simultan) mempunyai pengaruh yang signifikan (nyata) dan dominan terhadap jumlah pengunjung di Taman Nasional Gede.

### **Pengaruh Kenyaman Terhadap Kepuasan Pengunjung SLG**

Hasil uji hipotesis menyatakan bahwa kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Tinggi rendahnya kenyamanan memiliki pengaruh yang signifikan pada kepuasan pengunjung.

Faktor yang mempengaruhi kenyamanan adalah kenyamanan dalam hal fisik, psikospiritual, lingkungan dan sosial kultural. Dalam segi kenyamanan fisik, pengunjung dapat dengan leluasa menggunakan fasilitas tanpa perlu berebut dengan pengunjung lain, terdapat tempat beristirahat yang cukup sehingga pengunjung tidak terlalu merasa kecapekan ketika berwisata, dan objek wisata terawat dengan cukup baik membuat pengunjung merasa nyaman ketika berwisata di SLG. Dalam segi psikospiritual mengenai kenyamanan berinteraksi dengan orang lain, dinilai baik, baik interaksi dengan petugas wisata maupun pengunjung lain di lokasi wisata, sehingga pengunjung merasa nyaman untuk berkomunikasi dengan siapapun.

Kenyamanan lingkungan di dalam ataupun di sekitar lokasi wisata dinilai baik, temperatur di dalam lokasi wisata yang tidak panas dan cukup luas membuat pengunjung merasa nyaman berada di dalam lokasi wisata, dan keadaan lingkungan luar lokasi wisata yang cukup rindang, banyak pepohonan dan ada akses khusus bawah tanah untuk berjalan dari lokasi wisata ke parkirannya dirasa pengunjung sangat nyaman.

Kenyamanan dalam hal sosial kultural yang berhubungan dengan kenyamanan bersama orang lain, seperti keluarga dan kerabat dalam hal berwisata bersama, dan pengunjung merasa nyaman berwisata di SLG bersama teman dan keluarga.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Ma'aruf, Anugrah Amar, 2017, yang menyatakan adanya pengaruh dari kualitas produk, kenyamanan toko dan promosi penjualan terhadap kepuasan pelanggan dan pariwisata, sehingga semakin aman dan nyaman lokasi wisata tersebut maka akan semakin banyak pengunjung yang akan berkunjung.

### **Pengaruh Fasilitas, Keamanan dan Kenyamanan terhadap Kepuasan Pengunjung SLG**

Hasil uji hipotesis menyatakan bahwa fasilitas, keamanan dan kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung SLG. Tinggi rendahnya kualitas fasilitas, keamanan dan kenyamanan memiliki pengaruh yang signifikan pada kepuasan pengunjung, semakin tinggi kualitas fasilitas, keamanan dan kenyamanan akan semakin tinggi kepuasan pengunjung.

Kesesuaian fasilitas di monumen SLG sesuai dengan harapan pengunjung, fasilitas dinilai cukup lengkap dan kualitas fasilitas dinilai cukup baik sesuai dengan harapan pengunjung, dalam segi keamanan di monumen SLG sesuai dengan harapan pengunjung, keamanan yang baik dan petugas keamanan dapat melaksanakan tugasnya dengan baik untuk menolong pengunjung dinilai baik sesuai dengan harapan pengunjung dan untuk segi kenyamanan dinilai baik sesuai dengan harapan pengunjung, kenyamanan lingkungan dan lokasi wisata, kenyamanan berinteraksi dengan orang lain, dan kenyamanan untuk berwisata bersama teman dan keluarga dinilai baik sesuai dengan harapan pengunjung.

## SIMPULAN

Penelitian ini menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

- Fasilitas yang disediakan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung SLG, Kediri. Koefisien regresi menunjukkan bahwa variabel fasilitas memiliki nilai beta positif 0,344. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik fasilitas yang dimiliki akan semakin meningkatkan kepuasan pengunjung.
- Keamanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung SLG, Kediri. Koefisien regresi menunjukkan bahwa variabel keamanan memiliki nilai beta positif 0,218. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik keamanan yang dimiliki akan semakin meningkatkan kepuasan pengunjung.
- Kenyamanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung SLG, Kediri. Koefisien regresi menunjukkan bahwa variabel kenyamanan memiliki nilai beta positif 0,545. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kenyamanan yang dimiliki akan semakin meningkatkan kepuasan pengunjung.

## SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

Kualitas fasilitas perlu diperhatikan seperti tersedianya penginapan di dekat lokasi wisata dengan kualitas yang baik khususnya untuk pengunjung dari luar kota dan untuk kualitas kamar mandi/WC lebih diperhatikan kebersihannya dan dirawat sehingga fasilitas kamar mandi/WC berfungsi dengan baik dan nyaman untuk digunakan dan meningkatkan kepuasan pengunjung.


Fasilitas lain seperti penambahan fasilitas atraksi sehingga tidak hanya saat ada even saja di SGL ada kegiatan, seperti tempat bermain untuk anak-anak dan sarana pendidikan yang atraktif untuk anak-anak dan remaja, sehingga datang kesana tidak hanya untuk melihat monumen saja tetapi juga ada hiburan.

Menambah petugas keamanan khususnya di sekitar jalan raya menuju lokasi foto, karena jalan raya tersebut cukup ramai dan merupakan jalan menuju lima daerah di sekitarnya, selain itu disediakan penyebrangan khusus atau penambahan traffic light penyebrangan untuk ke lokasi pemotretan.

## DAFTAR RUJUKAN

- Afryansyah, Rahmad D dan Haryanto, 2013. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengungkapan Informasi Akuntansi di Internet oleh Pemerintah Daerah, *Diponegoro Journal of Accounting*, Vol. 2, No. 3, Tahun 2013. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/>. (Diakses tanggal 3 Januari 2016).
- Adisasmita, R. (2006). *Pembangunan Pedesaan dan Perkotaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Baud-Bovy, M., & Lawson, F. (2000). *Tourism & Recreation Handbook of Planning and Design*. Oxford: Architectural Press.
- Boud-Bovy, M. &. (1997). *Tourism and Recreation Development: A Handbook of Physical Planning*. Great Britain: The Architectural Press Ltd.
- Damanik, J., & Weber, H. F. (2006). *Perencanaan Ekowisata Dari Teori ke Aplikasi*. Yogyakarta: Andi.
- Djamin, A. (2007). *Kedudukan Kepolisian Negara RI dalam Sistem Ketatanegaraan: Dulu, Kini dan Esok*. Jakarta: PTIK Press.
- Hakim, A. (2006). *Analisis Pengaruh Motivasi, Komitmen Organisasi dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan dan Telekomunikasi Propinsi Jawa Tengah*. JBRI.
- Karimunjawa, T. P. (2004). *Penataan Zonasi Taman Nasional Karimunjawa Kabupaten Jepara*. Semarang.
- Kolcaba, K. (2003). *Comfort Theory and Practice: a vision for holistic health care and research*. New York: Springer Publishing Company.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran jilid 1 edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM*. Jakarta: Erlangga.
- Kövári, I., & Zimányi, K. (2011). *Safety and Security in the Age of Global Tourism (The changing role and conception of Safety and Security in Tourism)*. Budapest: Budapest. Agroinform Publishing House.
- Moleong, J. L. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pendit, N. S. (1999). *Wisata Konvensi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Salim, P., & Salim, Y. (2002). *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*. Jakarta: Modern English Pers.



- 
- Samad, N. (2014). Teknik Pelayanan Wisatawan: Upaya-upaya Pengamanan. Bogor: <https://wisataedukasi21.wordpress.com>.
- Satwiko, P. (2009). Fisika Bangunan. Yogyakarta: Andi.
- Soekadijo, R. G. (2000). Anatomi Pariwisata, Memahami Pariwisata Sebagai Sistematis Lingage. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiama, S. G. (2004). Dampak Pengembangan Usaha Kepariwisataan Terhadap Kepuasan Pengalaman Berwisata. Bandung: Disertasi ITB.
- Sugiyono. (2009). Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Sumampouw, M. (2004). Perencanaan Darat-Laut yang Terintegrasi dengan Menggunakan Informasi Spasial yang Partisipatif. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Sutedi, D. (2009). Penelitian Pendidikan Bahasa Jepang. Bandung: Humaniora.
- Suwantoro, G. (2004). Dasar-Dasar Pariwisata. Yogyakarta: ANDI.
- WonderfulIndonesia. (2016). Karimunjawa Wonderful Indonesia. [Pesonaindonesia.com](http://Pesonaindonesia.com).
- WWF-Indonesia, D. K. (2009). Prinsip dan Kriteria Ekowisata Berbasis Masyarakat.
- Zalukhu, S., & Meyers, K. (2009). Panduan Dasar Pelaksanaan Ekowisata. Jakarta: Unesco Office.