

# PENGARUH LOKASI, KENYAMANAN DAN SARANA-PRASARANA TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI TAMAN PRESTASI SURABAYA

SARI PALUPI

Dosen Akademi Pariwisata Majapahit

E-mail: sari.palupi25@gmail.com

## Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh dari Lokasi, Kenyamanan, dan Sarana-Prasarana, Terhadap Kepuasan Wisatawan yang berkunjung di Taman Prestasi Surabaya. Ukuran sample adalah 65 responden yang diambil secara incidental dari populasi yang jumlahnya tidak diketahui. Adapun teknik analisa data yang dipergunakan, yaitu Uji Validitas dan Uji Reliabilitas. Data dianalisa menggunakan Regresi Linier Berganda menggunakan SPSS. Hasil penelitian adalah: (1) Lokasi tidak berpengaruh secara signifikan dan negatif terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung di Taman Prestasi Surabaya, akan tetapi (2) Kenyamanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Taman Prestasi Surabaya, dan (3) Sarana prasarana berpengaruh tidak signifikan dan negatif terhadap kepuasan wisatawan, pada wisatawan yang berkunjung pada obyek wisata di Taman Prestasi Surabaya.

**Kata Kunci:** *Lokasi, Kenyamanan, Sarana Prasarana, dan Kepuasan Wisatawan.*

## ABSTRACT

This research is conducted to examine the influence of the location, comfort, and infrastructure, to the satisfaction of tourists visiting the Achievement Park. Sample size is 65 respondents taken incidentally from unknown population size. As for the data analysis technique used in this research, Test validity and Reliability Tests. Data is analyzed using Multiple Linear Regression through SPSS. The research outcome is: (1) the location of no effect was significantly and negatively to the satisfaction of tourists visiting Achievement park in Surabaya, but (2) Comfort effect positively and significantly to the satisfaction tourists in Achievement park Surabaya, (3) Infrastructure take effect not significant and negatively to the satisfaction of tourists, on tourists on sightseeing in the Achievement Park.

**Keywords:** *Location, Comfort, Infrastructure, and Tourists Satisfaction*

## PENDAHULUAN

Pemerintah Provinsi Jawa Timur memberikan kewenangan penuh kepada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Jawa Timur untuk mengelola aset negara yang berupa daya tarik wisata (DTW) Provinsi Jawa Timur berupa DTW alam ataupun buatan. Sehubungan dengan hal itu, kota Surabaya sebagai ikon ibukota Jawa Timur tidak meninggalkan penampilannya dalam mempercantik objek wisata dan potensi yang dimiliki dibidang kepariwisataan. Namun kesenjangan yang muncul

adalah masyarakat masih banyak yang belum mengetahui bahwa di Kota Surabaya memiliki banyak sekali tempat wisata seperti wisata taman kota.

Diantara banyak taman kota di Surabaya, salah satunya adalah Taman Prestasi yang mampu menjadi tujuan alternatif bagi warga kota untuk sekedar jalan-jalan, atau bahkan berinteraksi dengan sesama warga kota yang lain. Komponen ini merupakan daya tarik bagi wisatawan untuk melakukan rekreasi atau relaksasi bahkan minat khusus.

Taman Prestasi sebagai tempat wisata berbasis pengetahuan yang diresmikan pada tahun 1995 ini terletak di jalan Ketabang Kali, tepatnya di belakang gedung Grahadi dan memiliki luas sekitar 6000 meter persegi. Munculnya taman prestasi tak lepas dari keberhasilan pembangunan kota Surabaya yang berhasil meraih beberapa penghargaan, seperti penghargaan Adipura (penghargaan di bidang kebersihan) dan Wahana Tata Nugraha (penghargaan di bidang lalu lintas). Mengingat pentingnya informasi tersebut mendorong pemerintah Kota Surabaya untuk menggagas sebuah ide untuk pembangunan wisata “Taman Prestasi” sebagai suatu sarana wisata pengetahuan yang menyenangkan.

Dalam usaha mencapai suatu keunggulan dalam industri pariwisata di Surabaya adalah dengan memperoleh banyak pengunjung dan bisa memuaskan kebutuhan wisatawan secara maksimal. Beberapa faktor untuk mengukur tingkat kepuasan wisatawan adalah objek wisata itu sendiri, atraksi wisata yang ada di dalamnya, kenyamanan wisatawan selama berada di lokasi, keterjangkauan lokasi, fasilitas pendukung yang tersedia di lokasi dan lingkungan di sekitar lokasi wisata. Dengan adanya kualitas yang baik di dalam suatu usaha pariwisata, akan menciptakan kepuasan bagi wisatawannya. Wisatawan yang merasa benar-benar puas akan kembali bahkan memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk berkunjung. Namun apabila wisatawan tidak merasa puas dari objek wisata tersebut, maka mereka akan meninggalkannya dengan membawa kesan yang kurang baik. Dalam jangka panjang hal tersebut akan menyebabkan penurunan jumlah kunjungan yang dapat merugikan objek wisata itu sendiri.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) Bagaimana pengaruh lokasi terhadap kepuasan wisatawan di Taman Prestasi Surabaya? (2) Bagaimana pengaruh kenyamanan terhadap kepuasan wisatawan di Taman Prestasi Surabaya? (3) Bagaimana pengaruh sarana-prasarana terhadap kepuasan wisatawan di Taman Prestasi Surabaya?. Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah (1) Menjelaskan pengaruh lokasi terhadap kepuasan wisatawan di Taman Prestasi Surabaya. (2) Menjelaskan pengaruh kenyamanan terhadap kepuasan wisatawan di Taman Prestasi Surabaya. (3) Menjelaskan pengaruh sarana-prasarana terhadap kepuasan wisatawan di Taman Prestasi Surabaya.

## **TINJAUAN TEORETIS**

### **Lokasi**

Menurut Tarigan (2006) menyatakan lokasi adalah ilmu yang menyelidiki tata ruang (spatial order) kegiatan ekonomi, atau ilmu yang menyelidiki alokasi geografis dari sumber-sumber yang potensial, serta hubungannya dengan atau pengaruhnya terhadap keberadaan berbagai macam usaha/kegiatan lain baik ekonomi maupun sosial.

## **Dimensi Lokasi**

Tjiptono (2007) pemilihan tempat/lokasi fisik memerlukan pertimbangan cermat terhadap faktor-faktor berikut:

- 1) Akses adalah kemudahan untuk menjangkau lokasi obyek wisata yang meliputi: a) Lokasi yang mudah dijangkau, b) Kondisi jalan menuju lokasi, c) Waktu yang ditempuh menuju lokasi.
- 2) Lalu-lintas (traffic), banyaknya orang yang lalulalang bisa memberikan peluang besar terhadap terjadinya impulse buying. Kepadatan dan kemacetan lalu-lintas bisa juga menjadi hambatan.
- 3) Visibilitas adalah lokasi obyek wisata dapat dilihat dari jalan utama dan terdapat petunjuk lokasi keberadaan obyek wisata, meliputi: a) Lokasi yang bisa dilihat dari jalan raya, b) Petunjuk yang jelas menuju lokasi.
- 4) Tempat parkir yang luas dan aman adalah sarana tempat parkir yang aman luas dan terjamin keamanannya.
- 5) Lingkungan adalah keadaan lingkungan, keadaan lingkungan obyek wisata, meliputi kebersihan dan kenyamanan lingkungan.

## **Kenyamanan**

Konsep tentang kenyamanan (comfort) sangat sulit untuk didefinisikan karena lebih merupakan penilaian responsif individu (Oborne, 2007). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, nyaman adalah segar; sehat sedangkan kenyamanan adalah keadaan nyaman; kesegaran; kesejukan.

## **Dimensi Kenyamanan**

Menurut Hakim (2006) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kenyamanan antara lain:

- a. Sirkulasi
- b. Daya alam atau iklim (Radiasi matahari, Angin, Curah hujan dan Temperatur)
- d. Aroma atau bau-bauan
- e. Bentuk
- f. Keamanan
- g. Kebersihan
- h. Keindahan
- i. Penerangan

## **Sarana Prasarana**

Sarana pariwisata adalah fasilitas yang harus disediakan apabila suatu daerah wisata ingin dikembangkan. Sarana wisata secara kuantitatif menunjuk pada jumlah sarana wisata yang harus disediakan, dan secara kualitatif menunjukkan mutu pelayanan yang diberikan dan yang tercermin pada kepuasan wisatawan yang memperoleh pelayanan. Menurut Suwardjoko dan Indira (2007), pengertian sarana wisata adalah Sarana wisata adalah segala sesuatu yang melengkapi dan atau memudahkan proses kegiatan pariwisata berjalan, seperti: penginapan, rumah makan, perbelanjaan, biro perjalanan, lembaga keuangan, dan lain-lain.

Sementara itu, Suwanto (2007), sarana wisata adalah Kelengkapan daerah tujuan wisata yang diperlukan untuk melayani kebutuhan wisatawan dalam menikmati perjalanan wisatanya. semua fasilitas yang memungkinkan agar prasarana kepariwisataan dapat hidup dan berkembang serta dapat memberikan pelayanan pada wisatawan untuk memenuhi kebutuhan mereka yang beraneka ragam.

### **Dimensi Sarana Prasarana**

1. Produk yang nyata (Tangible Product) terdiri dari :  
Prasarana wisata adalah semua fasilitas yang memungkinkan agar sarana kepariwisataan dapat hidup dan berkembang serta dapat memberikan pelayanan kepada wisatawan untuk dapat memenuhi kebutuhan selama dalam perjalanan. Misalnya jaringan jalan, sarana pelabuhan (udara, laut, darat), telekomunikasi, jaringan listrik, air bersih, rumah sakit dan lain sebagainya.
2. Produk yang tidak nyata (Intangible Product)  
Pelayanan yang dimaksud dalam hal ini adalah sumber daya manusia yang bergelut dalam industri pariwisata dan pengetahuan teknik tentang pelayanan terhadap wisatawan. Dan sapta pesona yang terdiri dari 7K (keamanan, ketertiban, kebersihan, keindahan, kesejukan, keramah-tamahan, kenangan) yang semuanya dilaksanakan secara total.

### **Kepuasan Wisatawan**

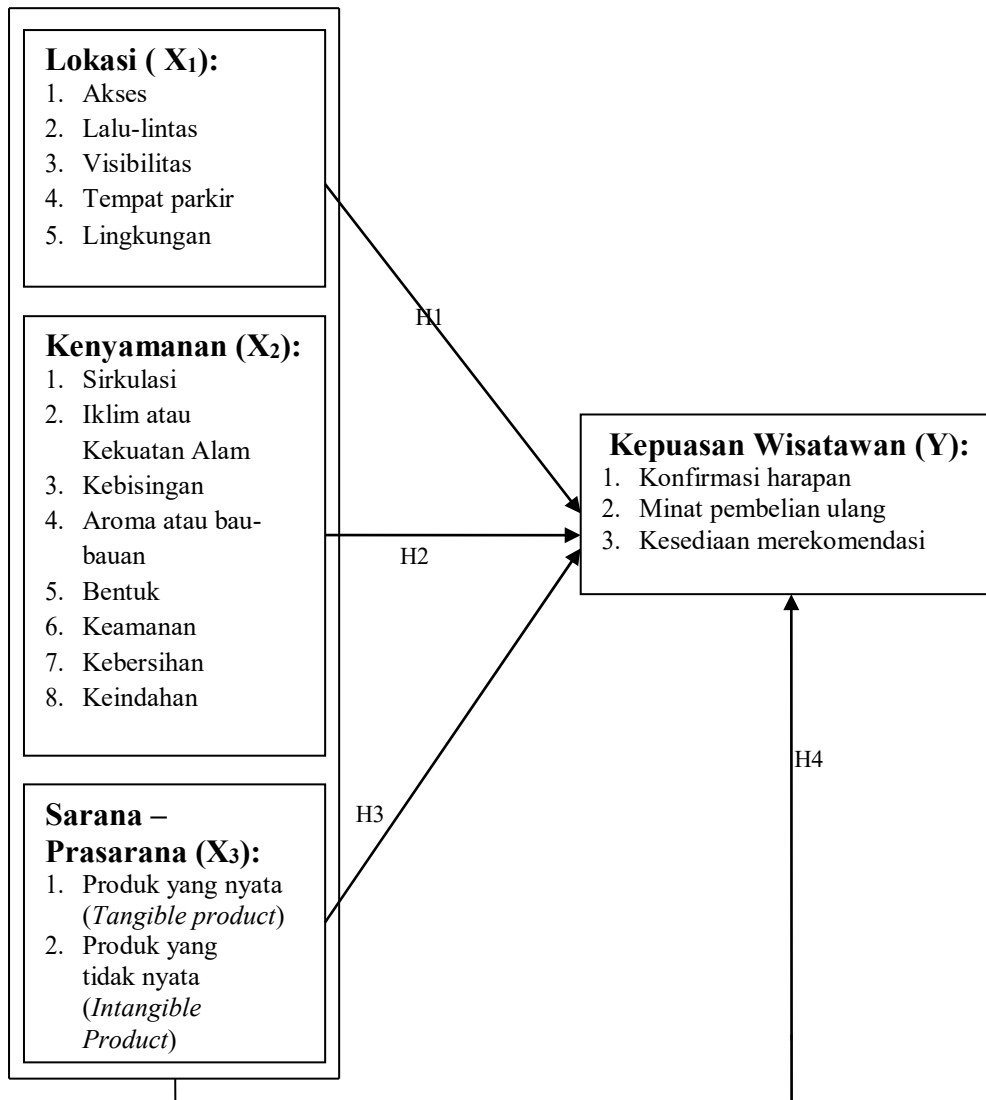
Kotler dan Keller (2010) mengatakan bahwa kepuasan wisatawan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk/jasa yang ia rasakan dengan harapannya. Kepuasan atau ketidakpuasan wisatawan adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian, kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (outcome) tidak memenuhi harapan (Tjiptono, 2011).

### **Dimensi Kepuasan Wisatawan**

Ada beberapa konsep inti mengenai objek pengukuran kepuasan konsumen (Tjiptono, 2007), yaitu: (1) Konfirmasi harapan (Confirmation of Expectation), (2) Minat pembelian ulang (Repurchase Intent) (3) Kesiapan merekomendasi (Willingness to Recommend).

## KERANGKA PEMIKIRAN TEORETIS

Gambar Kerangka Pemikiran Teoretis



## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian metode merupakan faktor yang sangat penting karena berpengaruh terhadap keberhasilan penelitian yang dilakukan. Penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmu yang bersifat sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya. Populasi dalam penelitian ini adalah para wisatawan di Taman Prestasi Surabaya yang bertempat di Jl. Ketabang Kali, Surabaya, Jawa Timur.

### Teknik Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik accidental sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan faktor incidental / kebetulan bertemu dengan peneliti

dan dipandang dapat dipakai sebagai sumber data (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini, sampel yang diambil adalah wisatawan yang berkunjung di Taman Prestasi Surabaya yang kebetulan bertemu dengan peneliti dan dipandang dapat dipakai sebagai sumber data. Menurut Roscoe (2007) mengajukan rules of thumb sebagai ukuran sampel yang layak adalah berkisar antara 30 – 500 dan dalam multivariat analisis (termasuk regresi berganda), sehingga peneliti mengambil sampel 65 karena dianggap dapat memenuhi jumlah responden yang dibutuhkan.

### **Teknik Pengambilan Data**

Data yang digunakan adalah data primer, data primer didapat dari hasil penyebaran kuesioner yang merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberi beberapa pertanyaan tertulis kepada responden, dengan harapan responden memberikan respon terhadap pertanyaan yang ada di dalam kuisisioner. Pengukuran kuesioner menggunakan skala likert, yaitu skala yang dirancang untuk menguji seberapa kuat subjek setuju atau tidak setuju dengan pertanyaan dalam skala 4 poin sebagai berikut :

|     |                       |        |
|-----|-----------------------|--------|
| STS | = Sangat tidak setuju | skor 1 |
| TS  | = Tidak setuju        | skor 2 |
| S   | = Setuju              | skor 3 |
| SS  | = Sangat setuju       | skor 4 |

### **Teknik Analisis Data Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Uji validitas dilakukan pada setiap butir pertanyaan di uji validitasnya. Hasil  $r$  hitung dibandingkan dengan  $r$  tabel dimana  $df=n-2$  dengan sig 5%. Jika  $r$  tabel <  $r$  hitung maka valid.

### **Uji Realibilitas**

Reabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan kontruk-kontruk pertanyaan yang disusun dalam bentuk kuisisioner. Uji reabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai  $\alpha > 0,60$  maka reliabel.

### **Uji Kelayakan Model**

#### **Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) dan Koefisien Korelasi (R)**

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Sedangkan koefisien korelasi (R) digunakan untuk mengetahui seberapa besar keeratan hubungan secara bersama-sama antara variabel bebas dengan variabel terikat.

### **Uji Simultan (Uji-F)**

Pengujian ini dilakukan untuk melihat apakah variabel bebas yang terdiri dari lokasi, kenyamanan dan sarana-prasarana yang dimasukkan dalam model yang mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat yakni kepuasan wisatawan.

### **Regresi Linier Berganda**

Untuk mengetahui pengaruh lokasi, promosi dan harga terhadap kepuasan konsumen di Wisata Bahari Lamongan, maka digunakan teknik analisis regresi linier berganda (multiple linier regression analysis) yang akan diolah menggunakan program SPSS. Uji ini adalah analisis untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), menurut Sugiyono (2012:243) bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor preditor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya).

Persamaan regresi yang digunakan hipotesis ini adalah:

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

Keterangan:

Y = Estimasi kepuasan konsumen

a = Konstanta dari persamaan regresi

b1 = Koefisien regresi dari lokasi

X1 = Variabel lokasi

b2 = Koefisien regresi dari promosi

X2 = Variabel promosi

b3 = Koefisien regresi dari harga

X3 = Variabel harga

e = residul atau kesalahan prediksi

### **Pengujian Hipotesis Uji Parsial (Uji-t)**

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individual atau parsial terhadap variabel terikat.

### **Koefisien Determinasi Parsial**

Analisis ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana kontribusi dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara individual. Dimana analisis ini dinyatakan oleh besarnya kuadrat koefisien parsial dengan kata lain  $r^2$  = koefisien determinasi parsial. Jika nilai  $r^2$  dari variabel bebas secara parsial menunjukkan angka yang terbesar, maka variabel tersebut punya pengaruh yang dominan.

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) 5%, sedangkan nilai kritis untuk pengujian dengan sampel ( $n$ ) =65 apabila nilai signifikansi  $<0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan yang digunakan dalam penelitian bersifat valid.

Tabel Pengujian Validitas

| No | Keterangan           | Signifikansi | Signifikansi Standar | Keterangan |
|----|----------------------|--------------|----------------------|------------|
|    | <b>X1=Lokasi</b>     |              |                      |            |
| 1  | Pernyataan 1         | 0,000        | 0,05                 | Valid      |
| 2  | Pernyataan 2         | 0,000        | 0,05                 | Valid      |
| 3  | Pernyataan 3         | 0,000        | 0,05                 | Valid      |
| 4  | Pernyataan 4         | 0,001        | 0,05                 | Valid      |
| 5  | Pernyataan 5         | 0,000        | 0,05                 | Valid      |
| 6  | Pernyataan 6         | 0,000        | 0,05                 | Valid      |
| 7  | Pernyataan 7         | 0,000        | 0,05                 | Valid      |
| 8  | Pernyataan 8         | 0,000        | 0,05                 | Valid      |
| 9  | Pernyataan 9         | 0,000        | 0,05                 | Valid      |
| 10 | Pernyataan 10        | 0,001        | 0,05                 | Valid      |
| 11 | Pernyataan 11        | 0,032        | 0,05                 | Valid      |
| 12 | Pernyataan 12        | 0,000        | 0,05                 | Valid      |
|    | <b>X2=Kenyamanan</b> |              |                      |            |
| 1  | Pernyataan 1         | 0,000        | 0,05                 | Valid      |
| 2  | Pernyataan 2         | 0,008        | 0,05                 | Valid      |
| 3  | Pernyataan 3         | 0,000        | 0,05                 | Valid      |
| 4  | Pernyataan 4         | 0,000        | 0,05                 | Valid      |



|    |                            |       |      |       |
|----|----------------------------|-------|------|-------|
| 5  | Pernyataan 5               | 0,000 | 0,05 | Valid |
| 6  | Pernyataan 6               | 0,000 | 0,05 | Valid |
| 7  | Pernyataan 7               | 0,000 | 0,05 | Valid |
| 8  | Pernyataan 8               | 0,001 | 0,05 | Valid |
| 9  | Pernyataan 9               | 0,000 | 0,05 | Valid |
| 10 | Pernyataan 10              | 0,000 | 0,05 | Valid |
| 11 | Pernyataan 11              | 0,000 | 0,05 | Valid |
| 12 | Pernyataan 12              | 0,000 | 0,05 | Valid |
| 13 | Pernyataan 13              | 0,000 | 0,05 | Valid |
| 14 | Pernyataan 14              | 0,000 | 0,05 | Valid |
| 15 | Pernyataan 15              | 0,000 | 0,05 | Valid |
| 16 | Pernyataan 16              | 0,000 | 0,05 | Valid |
| 17 | Pernyataan 17              | 0,000 | 0,05 | Valid |
|    | <b>X3=Sarana Prasarana</b> |       |      |       |
| 1  | Pernyataan 1               | 0,001 | 0,05 | Valid |
| 2  | Pernyataan 2               | 0,000 | 0,05 | Valid |
| 3  | Pernyataan 3               | 0,000 | 0,05 | Valid |
| 4  | Pernyataan 4               | 0,000 | 0,05 | Valid |
| 5  | Pernyataan 5               | 0,000 | 0,05 | Valid |
| 6  | Pernyataan 6               | 0,000 | 0,05 | Valid |
| 7  | Pernyataan 7               | 0,000 | 0,05 | Valid |
| 8  | Pernyataan 8               | 0,000 | 0,05 | Valid |
| 9  | Pernyataan 9               | 0,042 | 0,05 | Valid |
| 10 | Pernyataan 10              | 0,004 | 0,05 | Valid |
| 11 | Pernyataan 11              | 0,000 | 0,05 | Valid |
| 12 | Pernyataan 12              | 0,000 | 0,05 | Valid |
| 13 | Pernyataan 13              | 0,000 | 0,05 | Valid |

|    |                    |       |      |       |
|----|--------------------|-------|------|-------|
| 14 | Pernyataan 14      | 0,000 | 0,05 | Valid |
| 15 | Pernyataan 15      | 0,000 | 0,05 | Valid |
|    | <b>Y= Kepuasan</b> |       |      |       |
| 1  | Pernyataan 1       | 0,000 | 0,05 | Valid |
| 2  | Pernyataan 2       | 0,000 | 0,05 | Valid |
| 3  | Pernyataan 3       | 0,000 | 0,05 | Valid |
| 4  | Pernyataan 4       | 0,000 | 0,05 | Valid |
| 5  | Pernyataan 5       | 0,000 | 0,05 | Valid |
| 6  | Pernyataan 6       | 0,000 | 0,05 | Valid |

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada tabel di atas menunjukkan bahwa seluruh butir-butir tersebut memiliki signifikansi  $< 0,05$  sehingga bersifat valid atau dapat mengukur keadaan yang sebenarnya

### Uji Reliabilitas

Penelitian ini alat pengukurnya adalah teknik alpha cronbach, dimana indeks reliabilitas dinyatakan reliabel jika harga  $r$  yang diperoleh paling tidak 0,60. Nilai-nilai yang ada dimasukkan ke dalam rumus, dan menghasilkan nilai koefisien reliabilitas berikut ini.

Tabel Pengujian Reliabilitas

| No | Variabel            | Alpha | Alpha Standar | Keterangan |
|----|---------------------|-------|---------------|------------|
| 1. | X1=Lokasi           | 0,725 | 0,6           | Reliabel   |
| 2. | X2=Kenyamanan       | 0,746 | 0,6           | Reliabel   |
| 3. | X3=Sarana prasarana | 0,743 | 0,6           | Reliabel   |
| 4. | Y=Kepuasan          | 0,795 | 0,6           | Reliabel   |

Dari perhitungan indeks reliabilitas instrumen yang diuji cobakan dapat ditafsirkan nilai atau harga  $r$  yang diperoleh mencapai 0,60 keatas. Maka skala yang disusun adalah reliabel.

## Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh.

**Tabel Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model        | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|              | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1 (Constant) | 1,466                       | 2,418      |                           | ,606  | ,546 |
| X1LOKASI     | -,031                       | ,072       | -,047                     | -,430 | ,669 |
| X2KENYAMANAN | ,204                        | ,080       | ,449                      | 2,563 | ,013 |
| X3SARPRAS    | ,167                        | ,093       | ,313                      | 1,800 | ,077 |

a. Dependent Variable: YKEPUASAN

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

$$Y = \beta_1 \cdot X_1 + \beta_2 \cdot X_2 + \beta_3 \cdot X_3$$

$$Y = -0,047 X_1 + 0,449 X_2 + 0,313 X_3$$

Dimana:

Y = Kepuasan

X1 = Lokasi

X2 = Kenyamanan

X3 = Sarana Prasarana  $\beta_1, \beta_2, \beta_3$  = koefisien pengaruh

1. Koefisien regresi menunjukkan bahwa variabel lokasi memiliki nilai beta sebesar negatif 0,047. Hal ini menunjukkan bahwa lokasi makin ditingkatkan tidak mempengaruhi kepuasan wisatawan di Taman Prestasi Surabaya.
2. Koefisien regresi menunjukkan bahwa variabel kenyamanan memiliki nilai beta positif sebesar 0,449. Hal ini menunjukkan bahwa semakin ada kenyamanan yang diberikan akan semakin meningkatkan kepuasan wisatawan di Taman Prestasi Surabaya.
3. Koefisien regresi menunjukkan bahwa variabel Sarana Prasarana memiliki beta positif 0,313. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik sarana prasarana yang dimiliki akan semakin meningkatkan kepuasan wisatawan di Taman Prestasi Surabaya.

## Uji Model

### Uji Anova (F-test)

Tabel Hasil Uji Anova

#### ANOVA<sup>b</sup>

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 258,051        | 3  | 86,017      | 20,579 | ,000 <sup>a</sup> |
|       | Residual   | 254,964        | 61 | 4,180       |        |                   |
|       | Total      | 513,015        | 64 |             |        |                   |

a. Predictors: (Constant), X3SARPRAS, X1LOKASI, X2KENYAMANAN

b. Dependent Variable: YKEPUASAN

Data di atas menunjukkan bahwa F hitung sebesar 20,579 dengan nilai sig 0,000 < 0,05. Variabel Lokasi(X1), Kenyamanan(X2) dan Sarana Prasarana(X3) merupakan variabel yang baik dan tepat (fit) untuk mengukur perubahan dalam variabel Kepuasan Wisatawan (Y), sehingga membentuk persamaan yang fit.

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

Tabel Model Summary

#### Model Summary

| Model | R                         | R Square     | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|---------------------------|--------------|-------------------|----------------------------|
| 1     | ,709 <sup>a</sup> (70,9%) | ,503 (50,3%) | ,479 (47,9%)      | 2,04444                    |

a. Predictors: (Constant), X3SARPRAS, X1LOKASI, X2KENYAMANAN

Hasil perhitungan estimasi regresi diperoleh nilai koefisien determinasi (Adjusted R square) sebesar 0,479 atau 47,9% perubahan pada variabel dependen Kepuasan Wisatawan(Y) dapat dijelaskan oleh perubahan dalam variabel independen Lokasi(X1),Kenyamanan (X2) serta Sarana Prasarana (X3), sedangkan sisanya sebesar 52,1% diterangkan oleh variabel lain yang tidak diajukan atau dijelaskan dalam model penelitian ini.

### Uji Hipotesis

#### Uji t (pengaruh parsial)

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

a. Pengujian Hipotesis Pertama

Hipotesis pertama menguji pengaruh lokasi terhadap prestasi kepuasan wisatawan. Diperoleh nilai koefisien beta negatif sebesar  $-0,047$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,669 >$  dari  $0,05$ . Hal ini mengindikasikan hipotesis pertama ditolak. Artinya lokasi tidak mempengaruhi kepuasan wisatawan di Taman Prestasi Surabaya.

b. Pengujian Hipotesis Kedua

Hipotesis kedua menguji pengaruh kenyamanan terhadap kepuasan wisatawan. Diperoleh koefisien beta positif sebesar  $0,449$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,013 <$  dari  $0,05$ , hal ini mengindikasikan hipotesis kedua diterima. Artinya kenyamanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Taman Prestasi Surabaya.

c. Pengujian Hipotesis Ketiga

Hipotesis ketiga menguji pengaruh sarana prasarana terhadap kepuasan wisatawan. Diperoleh koefisien beta positif sebesar  $0,313$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,077 >$  dari  $0,05$ . Hal ini mengindikasikan hipotesis ketiga ditolak. Artinya sarana prasarana tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Taman Prestasi Surabaya.

## PEMBAHASAN

### **Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Wisatawan**

Hasil uji hipotesis menyatakan bahwa lokasi tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Taman Prestasi Surabaya. Lokasi yang ada saat ini bukanlah penyebab signifikan atas tingkat kepuasan yang dirasakan oleh wisatawan di Taman Prestasi tersebut. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, kepuasan wisatawan tidak sepenuhnya dipengaruhi oleh lokasi yang mudah dilalui atau mudah dijangkau, lokasi dapat dilihat dengan jelas dari tepi jalan, tempat parkir yang kurang luas untuk menampung kendaraan wisatawan berada pada lingkungan yang baik dan aman.

### **Pengaruh Kenyamanan terhadap Kepuasan Wisatawan**

Hasil uji hipotesis menyatakan bahwa kenyamanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Taman Prestasi Surabaya. Kenyamanan yang ada saat ini sangat signifikan dalam mempengaruhi puas tidaknya wisatawan di taman tersebut.

### **Pengaruh Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Wisatawan**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sarana prasarana berpengaruh tidak signifikan dan negatif terhadap kepuasan wisatawan, pada wisatawan yang berkunjung pada obyek wisata di Taman Prestasi Surabaya. Ini berarti bahwa wisatawan yang berkunjung di Taman Prestasi tidak berkaitan dengan perilaku wisatawan khususnya kepuasan wisatawan yang berkunjung.

## **SIMPULAN DAN SARAN SIMPULAN**

Penelitian ini menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Lokasi tidak mempengaruhi kepuasan wisatawan yang berkunjung pada obyek wisata Taman Prestasi Surabaya.
2. Kenyamanan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Taman Prestasi Surabaya.
3. Sarana prasarana tidak mempengaruhi kepuasan wisatawan, pada wisatawan yang berkunjung pada obyek wisata di Taman Prestasi Surabaya.

## **SARAN**

Saran yang ingin peneliti sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Lokasi agar makin baik hendaknya diberikan petunjuk lokasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh siapa saja yang hendak berwisata di Tamana Prestasi, meningkatkan keamanan, menjaga kebersihan lingkungan sekitar, pengadaan lokasi parkir yang memadai sehingga wisatawan merasa pusa dan ada keinginan untuk berkunjung kembali.
2. Sarana prasarana agar makin baik, hendaknya dinas terkait lebih memberikan perhatian terhadap kebutuhan sarana prasarana pariwisata yang ada di Taman Prestasi Surabaya sehingga wisatawan merasa puas dan ada keinginan untuk berkunjung kembali.

## DAFTAR RUJUKAN

- Anwar, S. 2012. "Persepsi dan Harapan Wisatawan Terhadap Pelayanan, Prasarana dan Sarana Wisata Di Taman Pintar, Yogyakarta". Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Arikunto, S. 2007. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi VI. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Delliana Septiani. 2010. "Pengaruh Sarana Dan Prasarana Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Nusantara Di Kota Bandung". Skripsi. Bandung: Fakultas Bisnis Dan Manajemen, Universitas Widyatama
- Faisal. 2006. *Mengolah dan Membuat Interpretasi Hasil Olahan SPSS untuk penelitian ilmiah*. Jakarta: Penerbit Edsa Mahkota.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hakim. 2003. *Perencanaan dan Pengendalian Produksi*, Edisi Pertama. Surabaya: Penerbit Guna Widya.
- Hakim, Abdul. 2006. Analisis Pengaruh Motivasi, Komitmen Organisasi Dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan Dan Telekomunikasi Provinsi Jawa Tengah. JRBI. Vol 2. No 2. Hal: 165-180.
- I Gusti Ayu Eka Suwintari, 2012, "Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan "Tourist Information Counters" Di Jalan Padma Utara Legian, Kuta". Tesis. Denpasar: Universitas Udayana
- Ipank. 2013. "Taman Prestasi Surabaya, Taman Keluarga". (<http://surabaya.panduan.wisata.id/wisataalam/taman-prestasi-surabaya-taman-keluarga>, diakses 13 Desember 2013)
- Jayadinata, Johara T. 1999. *Tata Guna Tanah dalam Perencanaan Pedesaan, Perkotaan dan Wilayah*. Bandung: Penerbit ITB.
- Kate, S.C.R. 2014. "Sebaran Iklim Mikro dan Persepsi Wisatawan Terhadap Kenyamanan Lingkungan Obyek Wisata Goa". (Kasus: "Wisata Alam Goa Pindul Desa Bejiharjo, Kecamatan Karang Mojo, Kabupaten Gunung Kidul), Yogyakarta". Tesis: Ilmu Lingkungan, Universitas Gajah Mada
- Kotler, Philip. dan Keller, Kevin Lane. 2010. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Ketiga belas. Jakarta: Penerbit Erlangga.

- Kumalasari. 2013. "Taman Ini Punya Dermaga Sungai Lho". (<http://www.kompasiana.com/widiadevi/taman-ini-punya-dermaga-sungai-lho>, diakses 24 Juni 2015) Marpaung, H. 2002. Pengantar Pariwisata. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Nicklouse Christian Lempoy, dkk, 2015, dalam jurnal berjudul "Pengaruh Harga, Lokasi, dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Taman Wisata Toar Lumimuut (Taman Eman) Sonder"
- Saifuddin, A. 1998. Metode Penelitian, Edisi I, Cetakan I. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Satwiko. 2009. Pengertian Kenyamanan Dalam Suatu Bangunan. Yogyakarta:
- Wignjosuebrototo Sugiyono. 2007. Metode Penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: ALFABETA
- Sulistiono, A.B. 2010. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap". Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro Semarang.
- Supranto. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Suwantoro. Sh. 2004. Dasar-Dasar Pariwisata. Jakarta: Penerbit Andi.
- Suwardjoko P, Indira P. 2007. Pariwisata dalam Tata Ruang Wilayah. Bandung: Penerbit ITB.
- Tarigan, D. 2006. Pembelajaran Matematika Realistik. Jakarta: Depdiknas. Tjiptono, F. 2011. Pemasaran Jasa. Malang: Penerbit Bayumedia.
- Tjiptono, F. 2007. Strategi Pemasaran Edisi kedua. Yogyakarta: Penerbit Andi. Undang-undang Republik Indonesia No.10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata. Yoeti, A. Oka. 1996. Pengantar Ilmu Pariwisata. Bandung: Penerbit Angkasa