



**PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN BERKUNJUNG KE DESTINASI WISATA
MIFAN WATER PARK PADANG PANJANG**

SKRIPSI

*Ditulis Sebagai Syarat Mendapatkan Gelar Sarjana (S1)
Pada Program Studi Pariwisata Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam*

Oleh:

SABNA AULIA

NIM : 2030406031

**PROGRAM STUDI PARIWISATA SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAHMUD YUNUS
BATUSANGKAR**

2024



**THE INFLUENCE OF FACILITIES AND SERVICES ON TOURIST
SATISFACTION VISITING THE MIFAN WATER PARK
PADANG PANJANG TOURIST DESTINATION**

THESIS

*Written As A Requirement For Obtaining A Bachelor's Degree
In The Syariah Tourism Study Program
Faculty Of Economics and Islamic Business*

By:

SABNA AULIA

NIM : 2030406031

**SYARIAH TOURISM STUDY PROGRAM
FACULTY OF ECONOMICS AND ISLAMIC BUSINESS
STATE ISLAMIC UNIVERSITY MAHMUD YUNUS
BATUSANGKAR
2024**



تأثير المرافق والخدمات على رضا لساكنين الذين يزورون

حديقة ميفان المائية بادانج بانجانج الوجهة السياحية

أطروحة

مكتوبة كشرط لكتابة الأطروحة

في برنامج دراسة السياحة الشرعية

كلية الاقتصاد الإسلامي و الأعمال

بواسطة :

سابنا أوليا

٢٠٣٠٤٠٦٠٣١

برنامج دراسة السياحة الشرعية

كلية الاقتصاد الإسلامي و الأعمال

جامعة محمود يونس الإسلامية الحكومية

باتوسا نغار

٢٠٢٤

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sabna Aulia
NIM : 2030406031
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi : Pariwisata Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa SKRIPSI yang berjudul **“Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan Berkunjung ke Destinasi Wisata Mifan Water Park Padang Panjang”** adalah karya sendiri bukan plagiat. Apabila dikemudian hari terbukti sebagai plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Batusangkar, 30 Januari 2024

Saya yang Menyatakan,



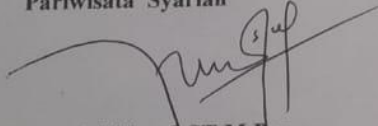
Sabna Aulia
NIM. 2030406031

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing skripsi atas nama Sabna Aulia, NIM 2030406031 dengan judul "Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Berkunjung ke Destinasi Wisata Mifan Water Park Padang Panjang" memandang bahwa skripsi yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk dilanjutkan ke sidang *munaqasah*.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

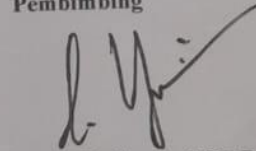
Ketua Program Studi
Pariwisata Syariah



Pepy Afrilian, S.ST.M.Par.
NIP. 199104252019032010

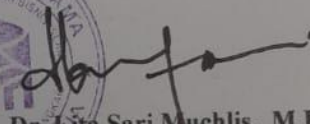
Batusangkar, 16 Januari 2024

Pembimbing



Harry Yulianda, S.ST.Par., MM.Par
NIP. 198807132019031005

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Mahmud Yunus
Batusangkar



Dr. Lita Sari Muchlis., M.Kom

Surat Kuasa Dekan

Nomor : 009.a/Un.25/F.IV/KP.07.06/01/2024

Tanggal : 04 Januari 2024

Biodata Penulis



Nama : Sabna Aulia
Panggilan : Nuna
Tempat/Tanggal Lahir : Padang Panjang/18 Desember 2000
Alamat : Jorong Koto Nagari Singgalang, Kec.X Koto,
Kab.Tanah Datar
No. HP : 081317742778
Email : sabnaaulia783@gmail.com
Nama Orang Tua
Ayah : Zulfahmi (Alm)
Ibu : Yusmarni
Anak Ke/Dari : Keempat dari enam bersaudara
Riwayat Pendidikan
SD : SDN 08 Pandam Singgalang
SMP : SMPN 3 X Koto
MAN : MAN 1 Padang Panjang
S1 : UIN Mahmud Yunus Batusangkar

Halaman Persembahan

Bismillahirrohmanirrohim

Dengan segenap cinta dan kasih sayang serta ucapan syukur kepada Allah SWT. Berkat kasih sayangmu yang telah memberikan kesabaran serta kekuatan. Atas karunia yang kau berikan akhirnya skripsi sederhana ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam selalu terecurahkan kepada Rasulullah SAW.

Ayah dan Ibu Tercinta dan Terkasih

Teruntuk kedua orangtuaku, ayah dan ibu skripsi ini kupersembahkan untukmu sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih yang tak terhingga. Dan juga terimakasih telah memberikan dukungan yang sangat luar biasa dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat ayah dan ibu bangga dan bahagia.

Ayah.....

Meskipun ayah telah meninggalkan kami semua menemui sang pencipta di 12 tahun yang lalu, namun ayah akan selalu ada dihati Ananda dan tak akan pernah terlupakan.

Ayah adalah orang yang selalu menjadi motivasi bagiku untuk mau mencapai kesuksesan dalam hidup dan selamanya ayah akan tetap menjadi inspiratorku. Ayahku sosok pekerja keras yang tak pernah mengeluh melewati setiap tantangan dan kerasnya hidup semasa hidupnya. Semasa ayah hidup aku tau dan yakin engkau tiada henti memberikan do'a, motivasi dan perhatian serta terus memberikan dorongan kepada anakmu ini untuk tidak putus asa, dan selalu mengarahkanku untuk tetap percaya diri serta jangan pernah lupa untuk selalu melibatkan Allah dalam setiap urusan. Dan sekarang tiba giliranku yang mendoakan ayah dan berjuang melawan kerasnya hidup agar kelak di tangan putrimu ini nasib keluarga kita bisa menjadi lebuah baik.

Ibu.....

[Surgaku yang juga setia menemaniku khususnya dari awal perkuliahan, melewati setiap masa sulit itu, hingga akhirnya terciptalah karya tulis sederhana ini untuk mendapatkan gelar S1. Terimakasih ibu untuk tidak membiarkanku berjuang sendirian. Ibu selalu setia menemaniku dengan pelukan hangat, dan dalam tiap sujudnmu engkau

tak pernah lupa melangitkan do'a untuk kelancaran setiap urusanku. Semoga Allah SWT memberikan hidayah kepada keluarga kita dan senantiasa berada dalam lindungan-Nya.

Aamiin ya rabbal alaamiin,,,,,

Teruntuk saudara-saudaraku Fatimah, Rani, Taufiq, Rizki, Syakila (Sabrila Akrazah) terimakasih untuk support dan semangat yang selalu diberikan. Semoga sampai kapanpun kita akan selalu saling merangkul, mengasihi, dan menyayangi satu sama lain. Semoga kita bisa mencapai mimpi dan cita-cita kita bersama untuk membuat ayah dan ibu bangga atas keberhasilan kita sukses dunia dan juga sukses akhirat kelak.

Aamiin allahumma aamiin,,,,,

Dan teruntuk keluarga besarku "Jotys Family" mama mira, mama yeni mami silva, mamak, om, dan sepupuku melani, fajri, salma, qulub, nasya, rafiq dan semuanya yang juga senantiasa memberikan do'a serta semangat kepadaku selama proses pembuatan skripsi ini.

Terimakasih juga kepada temanku feeby firma yanti dan citra almi yang telah mau sama-sama berjuang mulai dari awal kuliah, magang bersama, KKN bersama, hingga sama-sama berjuang mengurus skripsi ini sampai selesai dan akhirnya kita bisa meraih gelar sarjana yang kita impikan. Semoga pertemanan kita ini akan abadi selamanya dan perjuangan kita ini akan menjadi cerita indah di hari tua kita nanti.

Terimakasih juga kepada temanku rodi (shaher), hendri, velya, nadia, yang sudah mau menjadi pendengar setiaku dikala aku mempunyai masalah lalu memberikan semangat juga kepadaku. Semoga aku dan kita semua akan bisa mencapai puncak keberhasilan kita masing-masing.

KKN Melayu Serumpun Lampung 2023

Untuk sahabat KKN diberikan kesempatan oleh Allah untuk bisa bertemu dan mengenal kalian adalah salah satu hal paling berharga bagi penulis di tahun 2023. Pertemuan singkat karena urusan perkuliahan itu memberikan kesan bahagia dan rindu bagi

penulis. Semoga persahabatan kita tak akan berakhir begitu saja karena KKN ini telah usai. Semoga kelak kita bisa bertemu lagi dengan membawa cerita sukses kita masing-masing.

To My Self

Terakhir teruntuk diriku sendiri “Sabna Aulia” (Nuna) terimakasih atas kerjasamanya telah mau berjuang sampai sejauh ini. Kamu hebat, kamu kuat, kamu keren bisa melewati setiap tantangan yang ada di hidupmu hingga sampai di titik ini.

Ingat!!! Jangan pernah merasa cepat puas dengan hal –hal yang sudah kamu capai.

Teruslah berjuang karena perjalanan hidupmu masih panjang.

Masih banyak hal yang harus kau kejar, masih banyak impian yang harus kau raih, dan masih ada janji terhadap dirimu sendiri yang harus kau penuhi.

Don't become weak just because you are broken
get up and show that you don't fall easily!!!

ABSTRAK

SABNA AULIA. NIM: 2030406031 (2024). Judul Skripsi: “Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan Berkunjung ke Destinasi Wisata Mifan Water Park Padang Panjang” Program Studi Pariwisata Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Mahmud Yunus Batusangkar.

Pokok permasalahan dalam skripsi ini adalah apakah ada pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di Destinasi Wisata Mifan Water Park Padang Panjang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di destinasi wisata Mifan Water Park Padang Panjang.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara pengisian angket atau kuesioner dengan pemilihan responden *random sampling* dengan jumlah 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validasi, uji realibilitas, uji normalitas, analisis regresi linear berganda, uji parsial t, uji simultan f, dan uji koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil penelitian dari sebaran kuisisioner ke 100 orang responden menunjukkan bahwa variabel fasilitas dan variabel pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Dan hasil uji f simultan dari variabel fasilitas dan variabel pelayanan memiliki pengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel kepuasan wisatawan.

Kunci: Fasilitas, *Pelayanan*, Kepuasan Wisatawan

ABSTRACT

SABNA AULIA. NIM: 2030406031 (2024). Thesis title: "The Influence of Facilities and Services on Tourist Satisfaction Visiting the Mifan Water Park Padang Panjang Tourism Destination" Sharia Tourism Study Program, Faculty of Economics and Islamic Business, State Islamic University (UIN) Mahmud Yunus Batusangkar.

The main problem in this thesis is whether there is an influence of facilities and services on tourist satisfaction at the Mifan Water Park Padang Panjang tourist destination. The aim of this research is to determine the effect of facilities and services on tourist satisfaction at the Mifan Water Park Padang Panjang tourist destination.

The method used in this research is a quantitative research method. The data collection technique was carried out by filling out a questionnaire by selecting random sampling respondents with a total of 100 respondents. The data analysis techniques used are validation test, reliability test, normality test, multiple linear regression analysis, partial t test, simultaneous f test, and coefficient of determination test.

Based on research results from distributing questionnaires to 100 respondents, it shows that facility variables and service variables have a significant influence on tourist satisfaction. And the simultaneous f test results of the facility variable and service variable have a significant simultaneous influence on the tourist satisfaction variable.

Key: Facilities, Services, Tourist Satisfaction

KATA PENGANTAR



Dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT atas kasih sayang, penyertaan, dan kekuatan yang dilimpahkan-Nya serta shalawat dan salam juga penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa sinar dan ilmu pengetahuan kepada umat manusia. Akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN BERKUNJUNG KE DESTINASI WISATA MIFAN WATER PARK PADANG PANJANG”**.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, hal ini disadari keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Penulis berharap bahwa skripsi ini dapat bermanfaat khususnya untuk penulis dan bagi pihak lainnya. Dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari berbagai dukungan, bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada **orangtua** tersayang penulis **Ayahanda Zulfahmi (Alm)** dan **Ibunda Yusmarni** serta keluarga besar lainnya yang selalu memberikan dukungan dalam pembuatan skripsi ini.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program Studi Pariwisata Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Mahmud Yunus Batusangkar. Pada kesempatan ini peneliti juga ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Marjoni, M. Sc selaku Rektor Universitas Islam Negeri Mahmud Yunus Batusangkar.
2. Dr. H. Rizal, M. Ag., CRP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Mahmud Yunus Batusangkar.
3. Pepy Afrilian, S.ST, M. Par selaku Ketua Program Studi Pariwisata Syariah beserta staf yang telah memberikan kemudahan dalam pengurusan surat menyurat dan memberikan fasilitas selama perkuliahan.

4. Fitra Kasma Putra, M.Kom. selaku Pembimbing Akademik yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan akademik.
5. Harry Yulianda, S.ST.Par., M.M.Par. selaku Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penelitian dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Revi Candra, S.Pd., M.Ak selaku penguji skripsi yang memberikan masukan dan saran sehingga peneliti bisa mengetahui dan memperbaiki kesalahan pada skripsi ini, sehingga skripsi ini dapat dapat terselesaikan dengan baik dan benar.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen, Karyawan dan Karyawati Universitas Islam Negeri Mahmud Yunus Batusangkar yang telah membantu peneliti selama menempuh pendidikan.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi masalah	8
C. Batasan masalah.....	8
D. Rumusan masalah	8
E. Tujuan penelitian	9
F. Manfaat dan luaran penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Landasan teori.....	11
1. Pengertian Pariwisata	11
2. Pengertian Wisatawan	14
3. Jenis-jenis wisata	17
4. Wisata Water Park.....	27
5. Pengertian Objek dan Destinasi Wisata.....	28
6. Pengertian Fasilitas.....	29
7. Pengertian Pelayanan.....	32
8. Pengertian Kepuasan Wisatawan.....	35
B. Kajian penelitian yang relevan.....	38
C. Kerangka berfikir	42
D. Hipotesis.....	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	44
A. Jenis penelitian.....	44
B. Tempat dan waktu penelitian	44

C. Populasi dan sampel.....	45
D. Definisi operasional	10
E. Pengembangan instrumen penelitian	46
F. Sumber Data.....	49
G. Teknik pengumpulan data.....	50
H. Teknik analisis data.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
A. Gambara Umum Mifan Water Park Padang Panjang	53
B. Deskripsi Data.....	56
C. Pengujian Persyaratan Analisis.....	63
D. Uji Hipotesis	68
BAB V PENUTUP	73
A. Kesimpulan	73
B. Implikasi	73
C. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengunjung Mifan Waterpark & Resort Padang Panjang	5
Tabel 2.1 Kajian Penelitian Relevan	25
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian	31
Tabel 3.2 Penilaian Skala Likert	34
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Instrument	34
Tabel 4. 1 Profil Responden Menurut Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4. 2 Profil Responden Menurut Umur	44
Tabel 4. 3 Profil Responden Menurut Pekerjaan	45
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas X1	46
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas X2	47
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Y	47
Tabel 4. 7 Uji Reabilitas Variabel X dan Y.....	48
Tabel 4. 8 Uji Normalitas	49
Tabel 4. 9 Uji Regresi Linear Berganda.....	49
Tabel 4.10 Hasil Uji parsial t.....	51
Tabel 4.11 Hasil Uji Simultan f.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	30
Gambar 4.4 Grafik Jenis Kelamin.....	54
Gambar 4.5 Grafik Umur.....	56
Gambar 4.6 Grafik Pekerjaan.....	57
Gambar 4.7 Grafik Alamat.....	60

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan salah satu sektor strategis yang menyumbang pendapatan nasional. Menurut data UNESCO pendapatan pariwisata meningkat 25% dari tahun 1995 hingga 2005 dan hampir menguasai 10% dari aktivitas perekonomian dunia. Bagi negara-negara berkembang, industri pariwisata menempati peringkat ke 6 pendapatan nasional di bawah nilai perdagangan sektor energi fosil, perangkat telekomunikasi, peralatan komputer, otomotif, dan pertanian. Menurut United Nations World Tourism Organization (UNWTO), kedatangan turis internasional tumbuh 4,6% pada tahun 2015 sebesar 1.184 juta orang.

Lebih jauh, data tahun 2015 menunjukkan angka pendapatan ekspor pariwisata internasional sebesar 1,5 triliun dollar Amerika Serikat. UNWTO mendefinisikan pariwisata sebagai sebuah kegiatan berpergian santai, bisnis, atau tujuan lainnya yang dilakukan seseorang dengan berpergian dan tinggal sementara di tempat-tempat luar dari negara asalnya kurang dari satu tahun. (Demeiati Nur Kusumaningrum, dkk, "Trend Pariwisata Halal Korea Selatan", Jurnal SenasPro2 Seminar Nasional dan Gelar Produk, Oktober 2017, h.855).

Pembangunan pariwisata daerah secara regional akan lebih mudah dilakukan melalui pengembangan pariwisatanya, terutama dalam menghadapi terjadinya gejala urbanisasi sebagai akibat semakin padatnya penduduk pada suatu kota yang sering menimbulkan masalah sosial dan ekonomi (isdarmanti,2017). Tercantum dalam Undang-Undang Nomor 10 tahun 2009 Pasal 1 Ayat 3 pariwisata adalah berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintahan daerah.

Perkembangan pariwisata diharapkan dapat memberikan kepuasan pada masyarakat dan lingkungannya dengan adanya objek

wisata. Sektor pariwisata merupakan sektor yang potensial untuk dikembangkan sebagai salah satu sumber pendapatan daerah (Simbolon, 2016).

Salah satu destinasi wisata yang sedang dilirik di Nusantara adalah Sumatera Barat (Haitami, 2014). Dapat dilihat bahwa jumlah wisatawan mancanegara ke Sumatera Barat pada tahun 2014 mencapai 56.111 ribu kunjungan. Angka ini naik 22,59 persen dibandingkan jumlah kunjungan wisman pada tahun 2013, yaitu sebanyak 48.710 juta kunjungan. Sepanjang 2015, jumlah wisman yang berkunjung ke Sumatera Barat mencapai 48.773 ribu orang.

Kunjungan wisatawan mancanegara ke Sumatera Barat dari tahun 2011-2014 meningkat pertahunnya hingga mencapai 56.111 ribu kunjungan yang tercatat di beberapa instansi. Akan tetapi terlihat sedikit penurunan pada tahun 2015 menjadi 48.773 ribu angka pada tahun ini terlihat lebih kecil dari pada tahun 2014. Negara terbanyak melakukan kunjungan ke Sumatera Barat ialah negara Malaysia, Australia dan Singapura. Malaysia melakukan kunjungan hingga tahun 2014 tercatat 43.588 ribu kunjungan. Australia melakukan kunjungan mencapai 2.344 ribu kunjungan tercatat pada tahun 2014.

Ini membuktikan bahwa Sumatera Barat merupakan salah satu tujuan utama pariwisata di Indonesia. Di daerah ini banyak terdapat objek wisata yang menarik. Sampai tahun 2017 objek wisata yang dapat dikunjungi berjumlah 688 lokasi yang tersebar di kabupaten dan kota di seluruh wilayah Provinsi Sumatera Barat (Yulfian, 2017). Di samping itu, Sumatera Barat memiliki hampir semua jenis wisata, wisata alam seperti laut, pantai, danau, gunung, dan ngarai.

Demikian juga, dengan salah satu daerah tujuan wisata yang terdapat di wilayah Provinsi Sumatera Barat yaitu Kota Padang Panjang. Kota Padang Panjang dinilai mempunyai potensi yang cukup tinggi dalam memberikan kontribusi terhadap peningkatan Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Padang Panjang. Dengan kondisi tersebut pemerintah Kota

Padang Panjang dipacu untuk meningkatkan kualitas kawasan wisata dengan pembangunan dan perbaikan sarana serta prasarana penunjang wisata, agar jumlah wisatawan yang berkunjung ke dalam kawasan semakin meningkat.

Salah satu objek wisata yang berpotensi untuk dikunjungi oleh wisatawan adalah Mifan Water Park (Tim, 2016). Mifan Water Park terletak lebih kurang 250 M dari jalan raya Padang- Padang Panjang dan merupakan kawasan wisata keluarga terpadu, dimana didalamnya terdapat miniatur Perkampungan Minang Kabau Tempo Dulu, seperti rumah gadang, rumah tabuik, mushalla dan fasilitas-fasilitas permainan *Water Park* dan *Dry Park*. Objek wisata tersebut terletak di Kelurahan Silaing Bawah, lebih kurang 2 km dari pusat kota Padang Panjang, dan jarak gerbang Mifan dari jalan besar lebih kurang 500 M.

Pembangunan Mifan Water Park dilaksanakan sepanjang tahun 2008. Sebelum pembangunan dimulai, beberapa proses administrasi mendahuluinya, dimana proses administrasi tersebut sudah dimulai sejak awal tahun 2007. Pembangunan Mifan Waterpark merupakan proyek kerjasama antara Pemda kota Padang Panjang dengan PT. Niagara Fantasy Island. Permulaan dari kerjasama tersebut dimulai dengan ketertarikan PT. Niagara untuk membangun Objek Wisata di kota Padang Panjang. Ketertarikan tersebut ditindaklanjuti dengan mengusulkan proposal pembangunan Mifan Water Park kepada Pemda Padang Panjang yakni pada awal tahun 2007. Usulan tersebut diproses di tingkat eksekutif dengan membuat Tim Pengkajian Pembangunan Mifan Water Park, dan kemudian diminta persetujuan DPRD. Selanjutnya dikeluarkan surat Kerjasama dimana proses tersebut berjalan selama 1 tahun, yakni sepanjang tahun 2007.

Pembangunan fisik Mifan Water Park, dimulai pada awal tahun 2008. Pada akhir tahun 2008 proyek Mercusuar tersebut selesai dilaksanakan, dan pada awal tahun 2009 dilakukan peresmian terhadap pemakaian Mifan

Waterpark untuk umum. Mifan Water Park terdiri dari 2 jenis permainan, yaitu permainan Air dan permainan Kering.

PT. Niagara Fantasi sebagai pengelola Mifan tentunya memperhatikan kepuasan pengunjung agar terciptanya loyalitas pelanggan. Menurut Lupyoadi dalam Fapenta (2011) “faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan untuk menentukan kepuasan pelanggan adalah kualitas produk, kualitas layanan, harga, biaya dan emosional faktor”. Tjiptono (2004: 259) berpendapat “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan tamu” dan mengidentifikasi lima indikator kualitas pelayanan yaitu: Bukti fisik, Empati, Kehandalan, Ketanggapan dan Jaminan.

Menurut Tjiptono (2012) ada 4 (empat) metode yang sering digunakan untuk mengukur kepuasan pengunjung yaitu: sistem keluhan dan saran, survei kepuasan pelanggan, pembeli bayangan, dan analisa pelanggan yang hilang. Metode pengukuran kepuasan pelanggan yang sering digunakan perusahaan adalah melalui metode sistem keluhan dan saran. Keluhan pengunjung di media sosial diantaranya mengeluhkan fasilitas dan kebersihan area wisata Mifan tidak terawat, belum maksimal seperti yang diharapkan. Permasalahan ketidakpuasan pengunjung di objek wisata Mifan tentunya akan berdampak pada jumlah kunjungan wisatawan.

Berikut data dan jumlah pengunjung ke Mifan Water Park dan Resort Padang Panjang dari tahun 2018 sampai tahun 2022.

Tabel 1.1
Data Pengunjung Mifan Waterpark & Resort Padang Panjang
dari tahun 2018 -2022

NO	Tahun	Jumlah Pengunjung
1	2018	162.833
2	2019	194.053
3	2020	137.605
4	2021	59.762
5	2022	57.389

(Sumber : Dinas Pemuda dan Olahraga, Budaya dan Pariwisata
Kota Padang Panjang 2023)

Berdasarkan grafik diatas dapat terlihat bahwa jumlah pengunjung ke destinasi wisata Mifan Padang Panjang sejak tahun 2018 sampai dengan tahun 2022 lalu mengalami fase naik-turun atau tidak stabil. Melihat ketidakstabilan jumlah pengunjung diatas diduga karena pengunjung merasa tidak puas dengan fasilitas dan kualitas pelayanan Mifan. Oleh karena itu, penulis melakukan observasi dan pra penelitian dengan beberapa pengunjung.

Observasi awal yang penulis lakukan terlihat ada beberapa fasilitas di Mifan Water Park Padang Panjang yang sudah rusak dan juga kurang terawat. Misalnya wahana seluncuran di area kolam renang anak-anak terlihat ada yang sudah patah, gagang pintu toilet ada yang patah, dan juga terlihat banyak sampah bertebaran di sekitar area Mushalla serta perlengkapan shalat disana juga terlihat kurang bersih.

Kemudian terkait dengan pelayanan di Mifan Water Park Padang Panjang saat penulis memasuki area Mifan dan bertanya mengenai sarana dan prasarana disana, petugas memberikan jawaban dengan ketus dan juga tanpa senyum. Untuk itu, penulis merasa perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan di Mifan Water Park Padang Panjang agar tamu yang datang merasa lebih puas ketika berkunjung kesana.

Penilaian mengenai fasilitas di Mifan Water Park Padang Panjang juga berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan beberapa informan. Salah satunya informan Mira salah satu wisatawan yang berasal dari Padang Panjang yaitu:

“Sebetulnya saya merasa senang dan sangat menikmati destinasi wisata Mifan ini, tetapi ada beberapa hal yang membuat saya merasa kurang puas berkenaan dengan fasilitas disini. Salah satunya wahana seluncuran kolam renang yang sudah rusak, dan mushalla yang kurang terawat serta kurang terjaganya kebersihan area wisata tersebut”. (Wawancara, 09 Juli 2023)

Selanjutnya, penulis juga mewawancarai bapak Hasan wisatawan asal Lembah Anai, beliau mengatakan:

“Saya direkomendasikan teman saya untuk berlibur bersama keluarga ke Mifan, sesampai disana saya merasa agak kecewa karena apa yang digambarkan oleh teman saya tersebut tidak sesuai dengan apa yang saya nikmati disana. Nyatanya banyak fasilitas yang kurang terawat, seperti adanya kolam renang yang airnya kurang bersih, dan minimnya tempat sampah di lokasi sehingga masih ada sampah-sampah yang berserakan di sekitaran area destinasi”. (Wawancara, 09 Juli 2023)

Kemudian, hasil wawancara penulis dengan ibu Eva pengunjung asal Panyalaian, beliau mengatakan:

“Dengan senang hati saya membawa anak-anak saya untuk berenang ke Mifan ini, sampai disini saya merasa sedikit kesal karena di loket pembelian tiket masuk saya mendapatkan pelayanan yang kurang bagus. Petugas loket tidak membudayakan senyum, salam, sapa kepada pengunjung termasuk saya. Dan memberikan tiket kepada saya tanpa mengucapkan terimakasih”. (Wawancara, 09 Juli 2023)

Berkenaan dengan kualitas pelayanan Mifan penulis juga mewawancarai beberapa wisatawan yang sudah pernah melakukan

kunjungan ke destinasi wisata Mifan Water Park Padang Panjang. Hasil wawancara penulis dengan Asih asal Paninjauan, beliau mengatakan:

“Saat saya bertanya kepada petugas Mifan dimana kolam renang anak-anak usia 3 tahun dia memberikan jawaban dengan ketus, sehingga saya merasa tidak dilayani dengan baik sebagai seorang tamu”. (Wawancara, 10 Juli 2023)

Hasil wawancara penulis dengan 2 orang pengunjung yang berasal dari kota Bukittinggi yaitu:

“Saya melakukan kunjungan ke destinasi wisata Mifan ini untuk membawa anak-anak dan istri saya berenang disini. Saat kami tiba, awalnya anak-anak merasa senang bisa berenang di kolam renang yang ada disana. Namun, beberapa saat kemudian saya melihat wajah salah satu anak saya terlihat cemberut. Ketika saya bertanya kenapa dia cemberut ternyata penyebabnya adalah anak saya ingin menaiki salah satu seluncuran dan ternyata istri saya melarangnya karena menurut istri saya seluncuran itu sudah tidak layak dan terlihat hampir patah. Jadi, istri saya melarang karena takut kalau anak kami nantinya akan terjatuh saat menaikinya”. (Wawancara, 15 Juli 2023).

Menurut Direktur Mifan Water Park yaitu bapak Desrial Efendi, kunjungan wisatawan ke Mifan terus mengalami peningkatan sejak tahun 2022 lalu. Hal itu bisa terjadi karena ada banyak organisasi yang melaksanakan kegiatan disana. Salah satunya IGTKI (Ikatan Guru Taman Kanak-Kanak Indonesia) se-Sumatera Barat yang melakukan kegiatan dalam rangka memperingati HUT IGTKI yang ke-72 pada hari sabtu 14 Mei 2022 di Mifan.

Direktur beserta pengelola Mifan juga memperbaiki sarana dan prasarana yang ada disana. Seperti; memperbaiki beberapa wahana, memperbaiki bangunan yang sudah rusak, memperbaiki jalanan menuju Mifan yang sudah berlobang dan bahkan merencanakan penambahan jumlah kolam renang serta jumlah penginapan disana, agar pengunjung

merasa puas ketika melakukan kunjungan ke destinasi wisata Mifan Water Park Padang Panjang.

Berdasarkan fakta dan data yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dalam karya tulis ilmiah dengan judul: **“Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Berkunjung ke Wisata Mifan Water Park Padang Panjang”**

B. Identifikasi masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi masalah yang akan diteliti yaitu :

1. Keputusan berkunjung di Mifan masih dinilai rendah hal ini ditandai dengan menurunnya tingkat kunjungan pengunjung.
2. Jumlah kunjungan ke Mifan dari tahun 2018-2022 mengalami penurunan, hal ini disebabkan karena rendahnya keputusan masyarakat untuk berkunjung ke Mifan
3. Faktor-faktor penyebab wisatawan ingin berkunjung ke Mifan Water Park Padang Panjang.
4. Faktor dominan yang menyebabkan wisatawan ingin berkunjung ke Mifan Water Park Padang Panjang.

C. Batasan masalah

Agar permasalahan yang dikaji lebih terfokus, maka penulis membatasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan wisatawan berkunjung ke Mifan Water Park Padang Panjang ?
2. Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan wisatawan berkunjung ke Mifan Water Park Padang Panjang ?
3. Pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan wisatawan berkunjung ke Mifan Water Park Padang Panjang ?

D. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan permasalahan yang ada dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan berkunjung ke Mifan Water Park Padang Panjang?
2. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan berkunjung ke Mifan Water Park Padang Panjang?
3. Apakah fasilitas dan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan berkunjung ke Mifan Water Park Padang Panjang?

E. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang disebutkan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan wisatawan berkunjung ke Mifan Water Park Padang Panjang
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan berkunjung ke Mifan Water Park Padang Panjang
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan wisatawan berkunjung ke Mifan Water Park Padang Panjang

F. Manfaat dan luaran penelitian

1. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

1) Bagi Penulis

Untuk memenuhi syarat mendapat gelar Sarjana (S1) di Program Studi Pariwisata Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan penulis di bidang Pariwisata.

2) Bagi Peneliti Sebelumnya

Hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadi sumber referensi, teori dan konsep-konsep untuk penelitian selanjutnya yang terkait.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadi masukan bagi pemerintah, pihak swasta, dan masyarakat dalam mengelola destinasi wisata dan memberikan pelayanan kepada wisatawan.

2. Luaran Penelitian

Adapun luaran penelitian atau target yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah agar dapat dipublikasikan melalui jurnal ilmiah.

G. Definisi operasional

1. **Fasilitas** merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen.
2. **Kualitas pelayanan** adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.
3. **Kepuasan wisatawan** merupakan kesesuaian antara apa yang dirasakan dengan apa yang diharapkan wisatawan dari pengalamannya.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan teori

1. Pariwisata

Secara etimologis, pariwisata terdiri dari kata “wisata” yang berarti perjalanan (traveling); kata wisatawan yaitu orang yang melakukan perjalanan (traveler), dan kepariwisataan yaitu kegiatan atau segala sesuatu sehubungan dengan pariwisata. Kegiatan pariwisata membawa pengaruh sosial, ekonomi dan kebudayaan yang timbul sebagai efek dari perjalanan wisata (Pradana, 2019).

Pengertian pariwisata menurut (A.J Burkat dalam Damanik ,2006) pariwisata adalah perpindahan orang untuk sementara dan dalam jangka waktu pendek ke tujuan-tujuan diluar tempat dimana mereka biasa hidup dan bekerja dan juga kegiatan-kegiatan mereka selama tinggal di suatu tempat tujuan.

Pariwisata adalah aktivitas yang dilakukan seseorang untuk tujuan berekreasi. Pariwisata merupakan bagian dari kebutuhan pokok dari banyak orang pada saat ini.(Novia, Mansur, 2023) Kepariwisataan memiliki peran yang cukup signifikan di suatu Negara melalui kontribusinya dalam mempromosikan ekonomi dan pembangunan, memberi kesempatan kerja bagi masyarakat, serta turut andil dalam pelestarian kebudayaan. (Afrilian & Desma Rustika, 2022).

Pariwisata merupakan perpindahan atau perputaran dari satu titik tertentu dan akan kembali lagi ke titik semula, sehingga bernilai suatu perjalanan yang berputar. Pengertian pariwisata telah lama menjadi perhatian banyak kalangan, baik dari pakar ekonomi, sosial, budaya, politik, sosiologi, dan yang lainnya.(Wirawan & Octaviany, 2022).

Pariwisata merupakan sebuah sektor yang telah mempengaruhi peran penting dalam pembangunan perekonomian bangsa-bangsa di dunia. Kemajuan dan kesejahteraan yang semakin tinggi telah menjadikan pariwisata sebagai bagian pokok dan kebutuhan,

menggerakkan manusia untuk mengenal alam dan budaya dikawasan negara lain. Secara langsung pergerakan manusia akan berpengaruh terhadap mata rantai ekonomi yang saling berkesinambungan menjadi industri jasa yang memberikan kontribusi bagi perekonomian didunia, perekonomian bangsa-bangsa, hingga peningkatan kesejahteraan ekonomi di tingkat masyarakat local (Mandalia et al., 2022).

Menurut (mathieson & Wall dalam Pitana dan Gyatri, 2005), bahwa pariwisata adalah kegiatan perpindahan orang untuk sementara waktu ke destinasi diluar tempat tinggal dan tempat bekerjanya dan melaksanakan kegiatan selama di dan juga penyiapan-penyiapan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Menurut (Hunzieker dan Krapf dalam (Octavia, 2015:300) Pariwisata dapat didefinisikan sebagai keseluruhan jaringan dan gejala – gejala yang berkaitan dengan tinggalnya orang asing disuatu tempat ke tempat lain. Hal ini didasarkan pada pemikiran bahwa kata “pariwisata” terdiri dari dua suku kata yaitu “pari” dan “wisata”. “pari” yang berarti banyak, berkali-kali, berputar-putar, lengkap, dan “wisata” yang berarti perjalanan, bepergian.

Pengertian pariwisata dalam Undang-undang RI No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, dan pemerintah daerah.

Kemudian Smith yang dikutip oleh (Wardiyanto, 2011) mengemukakan bahwa yang dimaksud dengan pariwisata yaitu suatu kenyataan pada kehidupan *social* yang sifatny sangat kompleks serta lebih multisektoral. Maka dengan demikian muncullah berbagai pendapat serta persepsi tentang pariwisata secara keseluruhan baik dari aspek konsep pariwisata itu sendiri, industry yang ada di dalamnya, berbagai aktivitas serta berbagai system yang mendukungnya. Dari berbagai pengertian serta pemahaman ini, kemudian bisa dipahami bahwa pariwisata dapat dilihat dari banyak sisi serta sudut pandang.

Adapun yang termasuk ke dalam kompleksitas dari istilah pariwisata itu sendiri yaitu pariwisata yang merupakan bagian dari pengalaman bagi seseorang, pariwisata yang merupakan suatu sumber daya, bisnis, dan juga sebagai suatu industri. Selanjutnya, pariwisata juga merupakan suatu bagian dari budaya dan kebiasaan dari rakyat, hal ini berkaitan dengan cara untuk menggunakan suatu konsep. Saat ini pariwisata sudah sangat jauh berkembang dimana awalnya hanya sebatas suatu pemahaman yang sempit dan sangat terbatas, namun saat ini menjadi suatu konsep dan industri yang sangat luas dan sangat berkesinambungan (Wardiyanto:2011). Pengertian pariwisata secara etimologi menurut Yoeti dalam Suryadan & Octaviany (2015), “berasal dari Bahasa Sansekerta yang memiliki persamaan makna dengan *tour*, yang memiliki arti berputar-putar dari suatu tempat ke tempat lain”. Kata pariwisata yang terdiri dari dua kata yaitu “pari” dan “wisata”. Pari artinya “banyak” atau “berkeliling”, sedangkan wisata berarti “pergi” atau “bepergian”. Atas dasar itu, maka kata pariwisata seharusnya diartikan sebagai perjalanan yang dilakukan berkali-kali atau berputar-putar dari suatu tempat ke tempat yang lain.

World Tourism Organization (Organisasi pariwisata dunia) dalam mendefinisikan pariwisata menjelaskan tiga karakteristik sebagai penciri aktivitas pariwisata yaitu pertama adanya perpindahan manusia yang melakukan perjalanan ke dan tinggal di daerah tujuan di luar lingkungan kesehariannya, kedua durasi satu tahun secara kontinyu, ketiga tujuan perjalanan mengalami perluasan dengan berbagai ragam tujuan kunjungan bukan hanya sekedar berekreasi, mengunjungi sanak keluarga dan teman. Jika ditelaah lebih mendalam, dalam definisi kepariwisataan juga tersirat tiga komponen utama yaitu daerah asal wisatawan, sarana menuju daerah tujuan serta kembali lagi ke daerah asal, serta daerah yang menjadi sasaran kunjungan wisata.(Nasrullah et al., 2020).

Menurut R.G Soekadijo pada tulisan (Wardiyanto, 2011) dimana ia menjelaskan bahwa istilah “wisata” itu sendiri awalnya dari bahasa Sankerta yang bisa diartikan sebagai “bepergian”, serta pada Bahasa Inggris disebut sebagai *travel*. Maka selanjutnya orang yang melakukan wisata akan disebut sebagai *traveller*, sedangkan di dalam Bahasa Indonesia ditambahkan akhiran wan sehingga disebut dengan wisatawan. Dengan demikian, wisatawan adalah istilah yang berbeda dengan istilah “tourist”, karena istilah wisatawan merupakan orang yang melakukan aktivitas wisata atau pariwisata.

Suatu rasa senang dalam kehidupan dapat diperoleh dengan cara melakukan berbagai aktivitas yang ada di lokasi wisata. Hal ini adalah karena pada saat perjalanan wisata maka seseorang akan pergi untuk sementara meninggalkan tempat tinggal atau tempat asalnya. Sesuai dengan wilayah asal maka wisatawan bisa dibedakan menjadi beberapa jenis yaitu wisatawan dari dalam negeri atau yang dikenal dengan sebutan wisatawan nusantara serta wisatawan yang asalnya dari negara lain dari negara yang dikunjunginya, atau dikenal dengan istilah wisatawan mancanegara (Wardiyanto, 2011:33).

Dengan demikian penulis menyimpulkan bahwa Pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan untuk rekreasi atau liburan dan juga persiapan yang dilakukan suatu tempat tertentu sesuai keinginan, yakni diluar lingkungan daerah biasanya namun hanya sementara waktu saja. Dalam kegiatan wisata secara langsung tentunya telah disediakan berbagai fasilitas, sarana dan prasarana yang dapat memenuhi kebutuhan dalam berwisata.

2. Wisatawan

a. Pengertian Wisatawan

Wisatawan merupakan bagian yang tak terpisahkan dari dunia pariwisata. Wisatawan sangat beragam, tua-muda, miskin-kaya, asing-nusantara, semuanya mempunyai keinginan dan juga harapan yang berbeda. Jika di tinjau dari arti kata “Wisatawan” yang berasal dari

kata “wisata” maka sebenarnya tidaklah tetap sebagai pengganti kata “*tourist*” dalam bahasa Inggris. Kata itu berasal dari bahasa Sanskerta “wisata” yang berarti “perjalanan” yang sama atau dapat disamakan dengan kata “travel” dalam bahasa Inggris. Jadi orang yang melakukan perjalanan dalam pengertian ini, maka wisatawan sama artinya dengan kata “*traveler*” karena dalam bahasa Indonesia sudah merupakan kelaziman memakai akhiran “wan” untuk menyatakan orang dengan profesinya, keahliannya, keadaannya, jabatannya dan kedudukan seseorang.

Menurut Komisi Liga Bangsa-Bangsa (dalam Muljadi, 2009) Wisatawan adalah mereka yang mengadakan perjalanan untuk kesenangan karena alasan keluarga, kesehatan, pertemuan dan tugas tertentu (tugas pemerintah diplomasi, agama, olahraga, ataupun usaha). Selain itu, mereka yang datang dalam rangka perjalanan dengan kapal laut walaupun berada di suatu Negara kurang dari 24 jam dapat dikategorikan sebagai wisatawan.

Sedangkan menurut Marpaung (2002, hal.36) wisatawan adalah setiap orang yang bertempat tinggal di suatu negara tanpamemandang kewarganegaraannya, berkunjung ke suatu tempat pada negara yang sama untuk jangka waktu lebih dari 24 jam yang tujuan perjalanannya dapat diklasifikasikan dengan tujuan memanfaatkan waktu luang untuk berekreasi,liburan, kesehatan, pendidikan, keagamaan, dan olahraga, ataupun untuk keperluan bisnis dan mengunjungi keluarga.

Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan wisatawan adalah orang yang mengunjungi tempat lain dan meninggalkan tempat asalnya untuk tujuan tertentu. Berdasarkan Undang-Undang RI NO. 10 Tahun 2009, disebutkan bahwa wisatawan adalah orang yang melakukan perjalanan wisata. Sedangkan menurut Sugiama (2011), Wisatawan adalah individu atau kelompok yang melakukan perjalanan wisata untuk maksud untuk:

- beristirahat

- berbisnis
- berobat
- melakukan kunjungan keagamaan
- dan untuk perjalanan studi

Dengan melakukan perjalanan dan meninggalkan tempat tinggal seseorang dalam waktu sementara, maka ia bisa dikatakan sebagai wisatawan. Selain itu dalam melakukan wisata, seorang wisatawan memiliki maksud dan tujuan seperti beristirahat, berbisnis dan tau lainnya dalam tujuan wisatanya. Batasan pada wisatawan sangat penting dilakukan, untuk dapat melihat sifat perjalanan dan ruang lingkup dimana perjalanan wisata itu dilakukan.

b. Jenis-jenis Wisatawan

Menurut Sihite (dalam Marpaung, 2002) jenis wisatawan terdapat dalam dua kelompok, yaitu:

- 1) Wisatawan domestik, yaitu para pengunjung yang melakukan perjalanan ke suatu tempat, di luar tempat tinggalnya tetapi masih dalam negara yang di tempatinya, dengan berbagai tujuan dengan waktu minimal 24 jam.
- 2) Wisatawan mancanegara, yaitu para pengunjung yang datang ke suatu negara di luar negara nya sendiri dengan berbagai tujuan dengan waktu minimal 24 jam.

Wisatawan menurut sifatnya, yaitu (Wolah, 2016):

- 1) Wisatawan modern Idealis, wisatawan yang sangat manaruh minat padabudaya multinasional serta eksplorasi alam secara individual.
- 2) Wisatawan modern Materialis, wisatawan dengan golongan Hedonisme (mencari keuntungan) secara berkelompok.
- 3) Wisatawan tradisional Idealis, wisatawan yang menaruh minat pada kehidupan sosial budaya yang bersifat tradisional dan

sangat menghargai sentuhan alam yang tidak terlalu tercampur oleh arus modernisasi.

- 4) Wisatawan tradisional Materialis, wisatawan yang berpandangan konvensional, mempertimbangkan keterjangkauan, murah dan keamanan.

Berdasarkan definisi di atas dapat penulis simpulkan bahwa wisatawan mempunyai tujuan yang sama yaitu berwisata ke suatu tempat, namun yang membedakan adalah daerah asal wisatawan tersebut. Untuk wisatawan domestik yaitu berwisata di suatu negara yang merupakan negara asalnya, sedangkan wisatawan mancanegara berwisata ke suatu negara yang bukan merupakan negara asalnya.

3. Jenis-jenis wisata

a. Wisata alam

Wisata alam merupakan aktivitas wisata yang ditujukan pada pengalaman terhadap kondisi alam atau daya tarik panorama (Suana, Amin, Ahyadi, Kalih, & Hadiprayitno, 2016).

Wisata alam merupakan kegiatan rekreasi dan pariwisata yang memanfaatkan potensi alam untuk menikmati keindahan alam baik yang masih alami atau sudah ada usaha budidaya, agar ada daya tarik wisata ke tempat tersebut. Wisata alam digunakan sebagai penyeimbang hidup setelah beraktivitas yang sangat padat, dan suasana keramaian kota. Sehingga dengan melakukan wisata alam tubuh dan pikiran kita menjadi segar kembali dan bisa bekerja lebih kreatif. Wisata alam yaitu perjalanan yang memanfaatkan potensi sumber daya alam dan lingkungannya sebagai objek tujuan wisata (Rusvitasari & Solikhin, 2014).

Wisata alam adalah bentuk kegiatan rekreasi yang memanfaatkan potensi sumber daya alam, baik dalam keadaan alami maupun setelah ada usaha budidaya, sehingga memungkinkan wisatawan memperoleh kesegaran jasmaniah dan rohaniah, mendapatkan pengetahuan dan

pengalaman serta menumbuhkan inspirasi dan cinta terhadap alam. Ekowisata identik dengan wisata alam, kegiatannya yaitu melakukan perjalanan di alam dan tidak melakukan perusakan dengan tujuan yaitu spesifik mempelajari, mengagumi dan menikmati pemandangan (tumbuhan, hewan dan budaya). (Nurjannah, 2020).

Pariwisata sebagai wisata alam didasarkan pada kenikmatan dan observasi alam, selanjutnya menetapkan bahwa wisata tersebut memiliki dampak lingkungan yang rendah, padat karya dan memberikan kontribusi sosial dan ekonomi untuk bangsa. Wisata alam dikelompokkan dalam 2 kategori, yaitu (Dewi, 2018):

1. Wisata alam yang lebih disejajarkan dengan eco-tourism, sebagai perjalanan khusus, tidak sekedar rekreasi tetapi untuk mempelajari, mengagumi dan menikmati pemandangan alam, flora dan fauna langka beserta manivestasi kultural yang ada di kawasan tersebut.
2. Pengertian wisata alam yang lebih banyak diamati adalah wisata alam yang lebih lunak dengan resiko yang lebih ringan, namun unsur-unsur alamiahtetap memegang peranan penting. Termasuk kelompok ini adalah jenis-jenis wisata berbasis kepada pemandangan alam, pantai, danau, gunung, atau lainnya, tetapi tidak bersifat petualangan beresiko tinggi, dan merupakan jenis wisata yang lebih populer.

Wisata alam menurut Darsoprajitno (2002:162) adalah bentuk terpadu tata alam nonhayati dan hayati. Wisata alam memiliki sumberdaya yang langsung berasal dari alam. Selain itu juga, wisata alam berpotensi dan berdaya tarik tinggi bagi wisatawan serta kegiatannya ditunjukkan untuk pembinaan cinta terhadap alam, baik dalam kegiatan alam ataupun setelah pembudidayaan.

Wisata alam menurut Marpaung (2002:58) adalah suatu kegiatan yang menggunakan pendekatan *environmental approach*. Inti dari pengertian ini adalah pada proses konservasi lingkungan yang harus memperhatikan segala kebutuhan yang dibutuhkan oleh para

pengunjung seperti fasilitas dan segala kebutuhan pelengkap lainnya. Wisata alam ini dapat berupa pantai, gunung, wisata bahari, pemandangan alam, dan sebagainya.

Dari beberapa penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa wisata alam adalah bentuk kegiatan rekreasi yang memanfaatkan potensi sumber daya alam untuk menikmati keindahannya baik yang masih alami atau sudah ada usaha budidaya, agar ada daya tarik wisata ke tempat tersebut.

b. Wisata budaya

Wisata budaya adalah kegiatan perjalanan atau sebagian dari kegiatan tersebut dilakukan secara sukarela serta bersifat sementara untuk menikmati objek dan daya tarik wisata yang terdiri dari peninggalan sejarah, cagar budaya, kampung adat, makam raja-raja, museum dan sanggar tari/sanggar seni. Wisata budaya adalah aktivitas visual dari masing-masing individu yang dilandasi oleh kekhasan dari warisan budaya masa lalu yang sampai kini masih hidup dan dipertahankan. Objek wisata budaya berupa benda dan aktivitas. Objek wisata budaya berupa benda adalah benda-benda yang merupakan hasil dari aktivitas manusia, seperti rumah tradisional, tempat peribadatan, hasil kerajinan tangan dan lain-lain. Objek wisata budaya berupa aktivitas dapat dibedakan menjadi 1) aktivitas sehari-hari yaitu aktivitas yang dapat dijumpai setiap hari dalam masyarakat yang dikunjungi seperti masak-memasak, aktivitas dalam mata pencaharian, dan lain-lain. 2) aktivitas khusus yang muncul hanya pada saat tertentu seperti slametan, sedekah bumi, upacara perkawinan dan lain-lain (Hastuti et al., 2020).

Wisata budaya yaitu menjadikan kekayaan budaya sebagai obyek wisata dengan penekanan pada aspek pendidikan (Suana, dkk., 2016). Wisata sejarah adalah wisata-wisata yang memiliki nilai sejarah didalamnya.

Wisata budaya adalah kegiatan perjalanan seseorang atau sekelompok dengan mengunjungi tempat tertentu untuk rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari daya tarik budaya dari tempat yang dikunjungi tersebut.(Nuansya, 2017).

Wisata budaya adalah suatu jenis wisata yang menggunakan sumberdaya budaya sebagai modal utama dalam atraksi wisata (Sukaryono, 2012). Wisata budaya juga diartikan sebagai salah satu jenis pariwisata yang objek sajian wisatanya melihat budaya suatu komunitas. (Haryono, 2005).

Wisata budaya merupakan salah satu wisata yang berasal dari warisan budaya. Warisan budaya yaitu hasil budaya fisik dari tradisi-tradisi yang beraneka ragam dan prestasi-prestasi spiritual dalam bentuk nilai dari keadaan masa lalu yang menjadi elemen pokok dalam jati diri suatu kelompok atau bangsa. Berdasarkan arti tersebut, warisan budaya merupakan hasil budaya fisik (*tangible*) dan nilai budaya (*intangible*) dari masa lalu(Andina & Aliyah, 2021). Wisata budaya terdiri atas warisan budaya dan sejarah, wisata belanja dan kuliner, wisata kota dan desa.

Wisata berbasis budaya adalah salah satu jenis kegiatan pariwisata yang menggunakan kebudayaan sebagai objeknya. Pariwisata jenis ini dibedakan dari minat-minat khusus lain, seperti wisata alam, dan wisata petualangan. Ada 12 unsur kebudayaan yang dapat menarik kedatangan wisatawan, yaitu(Prakoso, 2015):

1. Bahasa (*language*)
2. Masyarakat (*traditions*)
3. Kerajinan tangan (*handicraft*)
4. Makanan dan kebiasaan makan (*foods and eating habits*)
5. Musik dan kesenian (*art and music*)
6. sejarah suatu tempat (*history of the region*)
7. Cara kerja dan teknologi (*work and technology*)

8. Agama (*religion*) yang dinyatakan dalam cerita atau sesuatu yang dapat disaksikan.
9. Bentuk dan karakteristik arsitektur di masing-masing daerah tujuan wisata (*architectural characteristic in the area*)
10. Tata cara berpakaian penduduk setempat (*dress and clothes*)
11. Sistem pendidikan (*educational system*)
12. Aktivitas pada waktu senggang (*leisure activities*)

c. Wisata buatan

Wisata buatan adalah komponen atau aktivitas di destinasi wisata yang diciptakan oleh manusia (Ismayanti, 2010 dalam Syofia dkk, 2013). Kementerian Kebudayaan dan Pariwisata (dalam Syofia dkk, 2013) menuturkan bahwa daya tarik wisata buatan sebagai segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai yang berupa hasil buatan manusia dan merupakan kreasi artificial serta kegiatankegiatan manusia lainnya di luar ranah wisata alam dan wisata budaya.

Menurut Yoeti dikutip dari Sriwijaya, (2019) wisata buatan adalah suatu aktivitas manusia yang khas dan memiliki daya tarik tersendiri yang dapat dijadikan sebagai objek wisata seperti benda-benda sejarah, kolam renang, taman, dan masih banyak lagi. Selain itu menurut Putri, (2019) wisata buatan merupakan suatu kegiatan perjalanan atau sebagian dari kegiatan tersebut yang dilakukan secara sukarela serta bersifat sementara untuk menikmati gejala keunikan dan keindahan wisata buatan manusia seperti: Taman Mini Indonesia Indah, Dunia Fantasi, Taman Jatim, Kolam Renang, dan Museum.

Pengertian tentang wisata buatan mengalami perkembangan dari waktu ke waktu. Namun pada hakekatnya, pengertian wisata buatan adalah suatu bentuk wisata yang bertanggung jawab terhadap keindahan objek wisata buatan manusia yang memberi manfaat secara ekonomi dan mempertahankan keutuhan budaya masyarakat setempat.

Objek wisata buatan meliputi daya tarik wisata khusus yang berhubungan dengan :

- a) Motivasi untuk rekreasi, hiburan maupun penyaluran hobi.
- b) Ekspresi dan gaya hidup masyarakat untuk tujuan peningkatan kualitas kesehatan/ kebugaran dan aktualisasi diri (gaya hidup/ lifestyle).
- c) Kegiatan konvensi, insentif dan pameran (MICE).

Daya tarik wisata buatan antara lain seperti taman bertema, taman hiburan dan rekreasi, kawasan resort terpadu, spa dan wellness center, pemandian air panas tidak alami/ buatan.

Menurut Ismayanti (2010), jenis-jenis objek wisata dapat dibagi menjadi beberapa jenis yaitu:

1. Wisata Pantai (Marine Tourism).

Wisata pantai adalah kegiatan wisata yang ditunjang oleh sarana dan prasaranan untuk berenang, memancing, menyelam, dan olahraga air lainnya, termasuk sarana dan prasarana akomodasi, makan dan minum.

2. Wisata Etnik (Etnik Tourism).

Wisata etnik merupakan perjalanan untuk mengamati perwujudan kebudayaan dan gaya hidup masyarakat yang dianggap menarik.

3. Wisata Cagar Alam (Ecotourism).

Wisata cagar alam merupakan wisata yang banyak dikiatkan dengan kegemaran akan keindahan alam, kesegaran hawa di pengunungan, keajaiban hidup binatang (margasatwa) yang langka, serta tumbuh-tumbuhan yang jarang terdapat di tempat-tempat lain.

4. Wisata Buru.

Wisata buru merupakan wisata yang dilakukan di negeri-negeri yang memang memiliki daerah atau hutan tempat berburu yang dibenarkan oleh pemerintah dan digalakkan oleh berbagai agen biro perjalanan.

5. Wisata Olahraga.

Pariwisata olahraga adalah salah satu jenis pariwisata yang menjadikan aktivitas olahraga sebagai daya tarik utama. Pariwisata olahraga meliputi semua pengalaman yang didapatkan dari melakukan atau mempraktekkan kegiatan olahraga maupun sekedar untuk menikmati aktivitas olahraga sebagai tontonan atau hiburan, yang membutuhkan perjalanan dari tempat tinggal serta tempat kerjanya (Masrurun, 2020).

Wisata olahraga adalah wisata ini memadukan kegiatan olahraga dengan kegiatan pariwisata. Kegiatan dalam wisata ini dapat berupa kegiatan olahraga aktif yang mengharuskan wisatawan melakukan gerak olah tubuh secara langsung. Kegiatan lainnya dapat berupa kegiatan olahraga pasif. Dimana wisatawan tidak melakukan gerak olah tubuh, melainkan hanya menjadi penikmat dan pencinta olahraga saja.

6. Wisata Kuliner

Wisata kuliner adalah suatu aktivitas wisatawan untuk mencari makanan dan minuman yang unik dan mengesankan sehingga bukan semata mata keinginan untuk mencicipi nikmatnya makanan, tetapi yang lebih penting adalah keunikan dan kenangan yang ditimbulkan setelah menikmati makanan tersebut (Agusetyaningrum et al., 2016).

Wisata kuliner diperlukan kerja sama semua panca indra seperti lidah, hidung, indra peraba, serta mata. Dari penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa seni kuliner merupakan suatu seni yang mempelajari tentang makanan dan minuman serta berbagai hal yang berhubungan dengan makanan dan minuman tersebut, mulai dari persiapan, pengolahan, penyajian, dan penyimpanannya (Syarifuddin et al., 2017).

Wisata kuliner merupakan jenis wisata yang motivasinya tidak semata-mata hanya untuk mengenyangkan dan memanjakan perut dengan aneka ragam masakan khas dari daerah tujuan wisata,

melainkan pengalaman yang menarik juga menjadi motivasinya. Pengalaman makan dan memasak dari aneka ragam makanan khas tiap daerah membuat pengalaman yang didapat menjadi lebih istimewa.

7. Wisata Religius

Wisata religi adalah jenis wisata yang berkaitan erat dengan sisi religius atau keagamaan yang dianut oleh umat manusia, dimaknai sebagai kegiatan wisata ke tempat yang memiliki makna khusus bagi umat beragama, biasanya beberapa tempat ibadah yang memiliki kelebihan. Kelebihan ini bisa berbentuk historis dengan adanya legenda atau mitos terkait tempat tersebut, maupun keunikan arsitektur. Wisata religi juga identik dengan niat dan tujuan wisatawan untuk memperoleh berkah, dan hikmah dalam kehidupannya. dengan wisata religi, wisatawan dapat memperkaya wawasan dan pengalaman keagamaan serta memperdalam rasa spiritual (Chotib,2015).

Jadi wisata religius adalah kegiatan wisata yang bersifat religi, keagamaan dan ketuhanan.

8. Wisata Agro

Wisata agro merupakan salah satu jenis wisata yang memanfaatkan usaha pertanian (agro) sebagai objek wisata dan memadukan antara kegiatan pertanian dan kegiatan pariwisata. Wisata agro bukan semata merupakan usaha yang menjual jasa bagi pemenuhan kebutuhan konsumen akan pemandangan yang indah dan udara yang segar namun juga dapat berperan sebagai media promosi produk pertanian, menjadi media pendidikan bagi masyarakat, mulai dari pendidikan tentang kegiatan usaha dibidang pertanian sampai kepada pendidikan tentang keharmonisan dan keserasian alam. Hal ini memberikan sinyal bagi peluang pengembangan diversifikasi produk agribisnis yang berarti pula dapat menjadi kawasan pertumbuhan baru wilayah (Koswara, 2005).

Wisata agro adalah kegiatan wisata yang memanfaatkan usaha agro sebagai objek wisata dengan tujuan untuk memperluas pengetahuan,

pengalaman, dan rekreasi. Dimana usaha agro yang biasa dimanfaatkan bisa berupa usaha dibidang pertanian, perternakan, perkebunan, perhutanan maupun perikanan.

9. Wisata Gua

Wisata gua adalah kegiatan wisata yang melakukan eksplorasi ke dalam goa dan menikmati pemandangan yang ada di dalam gua.

10. Wisata Belanja

Belanja adalah kegiatan yang menyenangkan, dilakukan seseorang atau sekelompok orang secara sukarela tanpa adanya paksaan untuk membeli sesuatu yang dibutuhkan (Timothy, 2005:42). Wisata belanja merupakan bagian dari kegiatan pariwisata yang dilakukan sebagian orang dalam melakukan perjalanan wisata. Kegiatan wisata identik dengan belanja dalam melakukan berwisata seseorang cenderung melakukan belanja.

Wisata belanja adalah kegiatan berwisata yang menjadikan belanja sebagai daya tarik utamanya.

11. Wisata Ekologi

Pariwisata ekologis atau yang lebih dikenal dengan ecotourism adalah pariwisata bertanggung jawab terhadap lingkungan, serta perjalanan ke daerah-daerah alami yang relatif tidak terganggu untuk menikmati dan menghargai alam (dan setiap fitur budaya yang menyertainya baik dulu maupun sekarang), mempromosikan konservasi, memiliki dampak pengunjung yang rendah, dan memberikan keuntungan secara social ekonomi terhadap masyarakat local (Cebal- los-Lascurain, 1996).

Jadi wisata ekologi merupakan jenis kegiatan wisata yang menarik wisatawan untuk peduli kepada ekologi alam dan sosial.

12. Wisata Budaya

Wisata budaya adalah kegiatan wisata yang berpergian ke tempat-tempat peninggalan sejarah kepurbakalaan dan monumen, wisata ini termasuk golongan budaya, momumen nasional, gedung bersejarah,

kota, desa, bangunan-bangunan keagamaan serta tempat bersejarah lainnya.

Pariwisata juga dapat diklasifikasikan menurut letak geografisnya, menurut pengaruhnya terhadap neraca pembayaran, menurut alasan atau tujuan perjalanan, menurut saat atau waktu berkunjung dan menurut objeknya. Jenis pariwisata tersebut adalah sebagai berikut (Pratiwi, 2015):

- a. Menurut letak geografis di mana kegiatan pariwisata berkembang
 - 1) Pariwisata lokal (*local tourism*)
 - 2) Pariwisata regional (*regional tourism*)
 - 3) Pariwisata nasional (*nasional tourism*)
 - 4) Pariwisata *regional-internasional*
 - 5) Kepariwisataan dunia (*international tourism*)
- b. Menurut pengaruhnya terhadap neraca pembayaran
 - 1) *In Tourism* atau pariwisata aktif
 - 2) *Out-going Tourism* atau pariwisata pasif
- c. Menurut alasan atau tujuan perjalanan
 - 1) *Business tourism*
 - 2) *Vocation tourism*
 - 3) *Educational tourism*
- d. Menurut saat atau waktu berkunjung
 - 1) *Seasonal tourism*
 - 2) *Occasional tourism*
- e. Menurut objeknya
 - 1) *Cultural tourism*
 - 2) *Recuperational tourism*
 - 3) *Commercial tourism*
 - 4) *Sport tourism*
 - 5) *Political tourism*
 - 6) *Sosial tourism*

7) *Regional tourism*8) *Historical tourism*

Jenis-jenis pariwisata tersebut bisa bertambah, tergantung pada kondisi dan situasi perkembangan dunia pariwisata di suatu daerah. Hal ini berkaitan dengan kreativitas para ahli profesional yang berkecimpung dalam industri pariwisata. Semakin kreatif dan banyak gagasan yang dimiliki, maka semakin bertambah pula bentuk dan jenis wisata yang dapat diciptakan bagi kemajuan industri pariwisata.

4. **Wisata Water Park**

Water Park adalah wahana permainan yang menggunakan media berbasis air (Coy & Haralson, 2011). Water park menawarkan berbagai jenis atraksi air seperti water slide, lazy river, adventure zones, kiddies area, wave pool, dan sunbathing area.

Waterpark adalah sebuah taman hiburan yang menampilkan tempat bermain dengan air sebagai objek utamanya. Macam macam arena yang ada di dalam tempat wisata waterpark seperti seluncuran, kolam air mancur, taman air mancur, kolam renang, dan lingkungan untuk berjalan kaki. Waterpark juga dapat dilengkapi dengan beberapa jenis area selancar buatan untuk olahraga air seperti kolam gelombang atau FlowRider (Wikipedia).

Berdasarkan jenis kegiatannya taman rekreasi atau wisata waterpark (Hendra, 2009), dibagi menjadi;

a. Taman rekreasi atau wisata aktif

Suatu taman rekreasi atau wisata air yang memiliki kegiatan yang bersifat aktif dan sifat kegiatannya lebih menekankan pada sifat kedinamisan air. Sebagai contoh yaitu kolam renang, kolam arus, arum jeram, dan lain-lain

b. Taman rekreasi atau wisata pasif

Suatu taman rekreasi atau wisata air yang memiliki kegiatan yang bersifat pasif, maksudnya kegiatan taman rekreasi atau wisata air yang

mengandalkan sifat statis air sebagai daya tarik. Sebagai contoh yaitu kolam yang tenang ataupun kolam pemancingan.

Dari beberapa penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa Mifan termasuk ke dalam jenis wisata water park pasif karena yang menjadi daya tarik wisatanya adalah air kolam yang bersifat statis.

5. Pengertian Objek dan Destinasi Wisata

a. Objek Wisata

Menurut SK. Menparpostel No. KM. 98/PW. 102/ MPPT-87, objek wisata adalah semua tempat atau keadaan alam yang memiliki sumber daya wisata yang dibangun dan dikembangkan sehingga mempunyai daya tarik dan diusahakan sebagai tempat yang dikunjungi wisatawan(Suarnayasa & Haris, 2017). Menurut Wardiyatna (2010) objek wisata adalah sesuatu yang menjadi pusat daya tarik wisatawan dan dapat memberikan kepuasan pada wisatawan. Menurut Ridwan (2012:5), objek wisata adalah segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan.

Menurut Marpaung (2002:78) objek wisata adalah suatu bentukan atau aktivitas yang berhubungan, yang dapat menarik minat wisatawan atau pengunjung untuk dapat datang kesuatu tempat/daerah tertentu.

Selanjutnya Marpaung (2002:78) juga menerangkan bahwa objek wisata adalah dasar bagi kepariwisataan. Tanpa adanya objek wisata disuatu daerah kepariwisataan sulit untuk dikembangkan. Objek daya tarik wisata sangat erat berhubungan dengan travel motivation atau travel fashion, karena wisatawan ingin mengunjungi serta mendapatkan suatu pengalaman tertentu dalam kunjungannya.

Dari beberapa defenisi tersebut dapat disimpulkan bahwa objek wisata adalah semua tempat atau keadaan alam yang memiliki sumber daya wisata berupa keunikan, keindahan, dan nilai keanekaragaman kekayaan alam, budaya dan hasil buatan manusia yang menjadi pusat

daya tarik wisatawan dan dapat memberikan kepuasan pada wisatawan.

b. Destinasi Wisata

Destinasi wisata merupakan suatu tempat yang dikunjungi dengan waktu yang signifikan selama perjalanan seorang dibandingkan tempat lain yang dilalui selama perjalanan (Pitana dan Diarta, 2009:126). Destinasi wisata mempunyai beberapa jenis objek wisata. Jenis wisata yang ada yaitu objek wisata alam, wisata buatan dan wisata budaya. Seperti yang diketahui setiap daerah mempunyai berbagai destinasi yang akan menarik minat kunjungan bagi wisatawan ke tempat wisata misalnya saja Kota Surabaya.

Penggolongan destinasi menurut Kusudianto dalam Pitana & Diarta (2009) adalah seperti berikut:

- 1) Destinasi sumber daya alam seperti iklim, pantai, hutan.
- 2) Destinasi sumber daya budaya seperti tempat bersejarah, museum, teater, dan masyarakat lokal.
- 3) Fasilitas rekreasi seperti taman hiburan.
- 4) Event seperti Pesta Kesenian Bali, Pesta Danau Toba, pasar malam dan sebagainya.

Disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 10 tentang Kepariwisata bahwa unsur produk wisata atau destinasi wisata setidaknya ada 3 yaitu : Atraksi/ daya tarik wisata, Amenitas dan Aksesibilitas atau biasa disingkat 3A pariwisata. Pengembangan destinasi wisata setidaknya harus memperhitungkan 3 poin kunci tersebut.

Dari beberapa definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa destinasi wisata adalah tempat yang menjadi daerah tujuan seorang wisatawan untuk melakukan perjalanan wisata.

6. Pengertian Fasilitas

Menurut Bismark (2010) menyatakan kelengkapan fasilitas merupakan salah satu instrumen yang diamati dan di pertimbangkan

ketika akan mengunjungi destinasi wisata. Fasilitas merupakan suatu jasa pelayanan yang disediakan oleh suatu obyek wisata untuk menunjang atau mendukung aktivitas-aktivitas wisatawan yang berkunjung di suatu objek wisata. Apabila suatu objek wisata memiliki fasilitas yang memadai serta memenuhi standar pelayanan dan dapat memuaskan pengunjung maka hal ini akan menarik wisatawan untuk dapat berkunjung kembali ke tempat wisata tersebut.

Menurut (Daradjat, 2016) Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung.

(Subroto, 2018) Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha dapat berupa benda-benda maupun uang.

Menurut Nirwana (2014:47) fasilitas merupakan bagian dari variabel pemasaran jasa yang memiliki peranan cukup penting, karena jasa yang disampaikan kepada pelanggan tidak jarang sangat memerlukan fasilitas pendukung dalam penyampaiannya. Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung. Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas jasa berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata pelanggan.

Kemudian menurut teori Spillane (dalam Mukhlas, 2008, hlm. 32) fasilitas dikelompokkan menjadi tiga bagian yaitu:

1. Fasilitas utama, merupakan sarana yang sangat dibutuhkan dan dirasakan sangat perlu selama pengunjung berada disuatu objek wisata.

2. Fasilitas pendukung, sarana yang pada proporsinya sebagai pelengkap fasilitas utama sehingga wisatawan akan merasa lebih betah.
3. Fasilitas penunjang, pada dasarnya merupakan sarana yang bersifat sebagai pelengkap utama sehingga wisatawan terpenuhi apapun kebutuhan selama mengunjungi.

Fasilitas wisata menurut PP No. 50 tahun 2011 adalah segala bentuk sarana yang secara khusus bertujuan untuk mendukung terciptanya rasa nyaman, kemudahan, dan keselamatan wisatawan ketika melakukan kegiatan wisata di sebuah destinasi wisata.

Selain pengertian fasilitas wisata dalam PP No. 50 tahun 2011, (Kreck dalam Agusbushro, 2014) menambahkan bahwa terdapat beberapa dimensi pembangunan fasilitas wisata yang dapat meningkatkan kepuasan wisatawan. Fasilitas wisata secara kuantitatif akan merujuk pada jumlah sarana yang disediakan dan secara kualitatif berdampak pada mutu pelayanan sehingga berujung pada kepuasan wisatawan.

Menurut Yoeti (2003:56) fasilitas wisata adalah semua fasilitas yang fungsinya memenuhi kebutuhan wisatawan yang tinggal untuk sementara waktu di daerah tujuan wisata yang dikunjunginya, dimana mereka dapat santai menikmati dan berpartisipasi dalam kegiatan yang tersedia di daerah tujuan wisata tersebut. Adapun komponen fasilitas wisata menurut Yoeti (2003:56) yaitu accomodation units, restaurants, bars and cafes, transports at the destination, sport and activities, other facilities, retail outlets, dan other services.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa fasilitas wisata adalah sarana yang tersedia di tempat wisata yang dapat memenuhi kebutuhan wisatawan untuk mendukung terciptanya rasa nyaman, kemudahan, dan keselamatan wisatawan ketika melakukan kegiatan wisata di sebuah destinasi wisata.

7. Pengertian Pelayanan

Kotler dan Keller (2010:83) berpendapat pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kualitas Pelayanan Objek wisata merupakan dasar bagi kepariwisataan. Dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan Objek wisata adalah segala sesuatu yang dapat membuat wisatawan ingin berada kembali di tempat wisata ataupun mengunjungi tempat wisata tersebut karena perasaan puas atas pelayanan yang di dapatkan di objek wisata tersebut serta keunikan dan nilai yang tinggi, yang menjadi tujuan wisatawan datang ke suatu daerah tertentu.

Menurut (Kotler dan Keller, 2016) Kualitas Pelayanan adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Dengan demikian maka Kualitas Pelayanan dapat diartikan tingkat perbedaan antara persepsi konsumen atau harapan konsumen terhadap jasa yang diterima oleh konsumen.

Menurut (Chandra, 2018) dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan, produk yang ditawarkan organisasi harus berkualitas. Istilah kualitas sendiri mengandung berbagai macam penafsiran, karena kualitas memiliki sejumlah level universal (sama di manapun), kultural (tergantung sistem nilai budaya), sosial (dibentuk oleh kelas sosial ekonomi, kelompok etnis, keluarga, teman sepergaulan), dan personal tergantung preferensi atau setiap individu). Secara sederhana kualitas bisa diartikan sebagai produk yang bebas cacat. Dengan kata lain, produk sesuai dengan standar (target, sasaran atau persyaratan yang bisa didefinisikan, diobservasi dan diukur).

Kualitas layanan harus memenuhi harapan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan (Maisaroh & Nurhidayati, 2021). Pelanggan yang loyal adalah sumber daya utama

untuk kelangsungan hidup bisnis di pasar yang sangat kompetitif (Pertiwi et al., 2022). Pengunjung jelas merasa tidak puas dengan kualitas layanan, sehingga menjadi tidak loyal.

Menurut Tjiptono (2010) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Tjiptono (2012: 172) ada sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan. Kesepuluh faktor tersebut adalah reliability, responsiveness, competence, accessibility, courtesy, communication, credibility, security, understanding/knowing the customer, dan tangibles. Perkembangan selanjutnya, sepuluh dimensi di atas dapat disederhanakan menjadi lima dimensi pokok yang dikenal dengan SERVQUAL (service quality) yang terdiri dari bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty).

Menurut (Tjiptono, 2016) terdapat faktor –faktor yang menyebabkan buruknya kualitas pelayanan, diantaranya :

1. Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan.
2. Intensitas tenaga kerja yang tinggi
3. Dukungan terhadap pelanggan internal yang kurang memadai.
4. Gap komunikasi.
5. Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama.
6. Perluasan dan pengembangan layanan secara berlebihan.
7. Visi bisnis jangka pendek.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut diatas kualitas pelayanan adalah aspek penting bagi pengembangan perkuaitas sebagai parameter utama dalam menjatuhkan pilihan terhadap suatu produk/layanan.

Menurut (Atallarick, 2021) adapun indikator kualitas pelayanan adalah:

- a. *Tangible* (berwujud)

Tangibles merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi tangibles ini akan menumbuhkan citra penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa.

b. *Reliability* (Keandalan)

Reliability atau keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen atau unsur dimensi *reliability* ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness atau daya tanggap merupakan respon atau kesigapan karyawan dalam membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen.

d. *Assurance* (Jaminan)

Assurance atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap risiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa.

e. *Empathy* (Empati)

Emphaty merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (*access*) yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan usaha untuk mengaahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

8. Pengertian Kepuasan Wisatawan

Kotler (2010) mendefenisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Menurut Kotler dan Keller (2012) dalam Juni (2017) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang di harapkan jika kinerja berada di bawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas. Jika konerja melebihi harapan, konsumen amat puas atau senang.

Kepuasan konsumen adalah situasi ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang di harapkan serta terpenuhi dengan baik (Tjiptono, 2012). Kepuasan pengunjung yaitu tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dirasakan dengan harapannya, maka dalam menilai tingkat kepuasan dilakukan pengukuran antara kesesuaian harapan wisatawan dilayani dibandingkan dengan pelayanan nyata. (Ihshani, 2005; Hamzah & Hariyanto, 2015; dan Priyanto, 2016).

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu ukuran kinerja organisasi non finansial yang mempunyai kontribusi sangat signifikan

terhadap keberhasilan tujuan organisasi bisnis (Basiya dan Rozak, 2012). Kepuasan wisatawan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler dan Markens, 2009). Menurut Sunarto (2003), kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan antarap persepsi/ kesannya terhadap kinerja / harapan.

Menurut Kotler (2011), indikator kepuasan wisatawan terdiri dari :

a. Kesesuaian harapan wisatawan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi:

- 1) Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang digarapkan.
- 2) Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- 3) Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

b. Minat berkunjung kembali

Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi :

- 1) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
- 2) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengunjunginya.
- 3) Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- 4) Merekomendasikan tempat wisata ke orang lain.

c. Merekomendasikan tempat wisata ke orang lain

Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi :

- 1) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan
- 2) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- 3) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

Dari beberapa defenisi tersebut dapat di simpulkan bahwa kepuasan wisatawan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.

Apabila wisatawan merasa senang dan puas ketika mengunjungi suatu destinasi wisata maka akan berdampak baik bagi destinasi wisata tersebut. Salah satu dampak yang akan dirasakan yaitu wisatawan bersangkutan akan merekomendasikan keluarganya maupun orang lain untuk mau berkunjung kesana. Hal tersebut tentunya dapat membuat bertambah atau meningkatnya jumlah pengunjung ke suatu destinasi wisata.

B. Kajian penelitian yang relevan

Tabel 2.1

Kajian Penelitian Relevan

No	Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
1	Rosita, Sri Marhana, Woro Hanoum Wahadi, 2016	Pengaruh fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di taman margasatwa ragunan jakarta	Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif verikatif berdasarkan data kuantitatif yang datanya diolah secara statistik.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa keadaan fasilitas wisata, kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung di TMR dinilai baik oleh responden. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa fasilitas wisata dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung di TMR dengan perolehan skor sebesar 43,7%. Hal ini mengindikasikan bahwa pengaruh fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung berada dalam kategori sedang. Semakin baik fasilitas wisata dan kualitas pelayanan yang ada di TMR maka semakin tinggi pula kepuasan pengunjung di TMR. Sebagai upaya peningkatan kepuasan pengunjung di TMR, hal yang

				dapat dilakukan adalah peningkatan jumlah dan kebersihan toilet serta peningkatan kehandalan karyawan dalam memberikan pelayanan.
2	RT Sulistiyan, D Hamid, DF Azizah, 2015	Pengaruh fasilitas wisata dan harga terhadap kepuasan konsumen (Studi pada museum satwa)	Jenis penelitian ini adalah explanatory riset. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Museum Satwa. Metode pengambilan sampel menggunakan aksidental contoh. Analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda.	Hasil menunjukkan bahwa variabel Fasilitas Pariwisata mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Variabel Harga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil uji F menunjukkan dua independen variabel Fasilitas Wisata dan Harga secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Adjusted R Square 0,537 menunjukkan bahwa 53,7 persen variabel Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh dua variabel bebas Fasilitas Pariwisata dan Harga, sedangkan sisanya sebesar 46,3

				<p>persen dijelaskan oleh variabel lain</p> <p>variabel yang tidak dimunculkan dalam penelitian ini. Pengelola museum perlu memperhatikan pembenahannya fasilitas wisata yang ada. Dalam hal penetapan harga perusahaan harus menjaga kesesuaian harga tiket telah di atur.</p>
3	<p>Peggy Rahma Alana, Tanto Askriya ndoko Putro, 2020</p>	<p>Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan pada goa lowo kecamatan watulimo kabupaten trenggalek</p>	<p>Metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan kuesioner.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa variable Fasilitas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Berkunjung pada wisatawan Goa Lowo Trenggalek.</p>

4	Arviana Wulandari, Pandu Adi Cakranegara, Wiwik Widyo Widjajanti, Andrea Yaelt Lemus Vergara, 2022	Pengaruh fasilitas wisata, kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan wisatawan di Kabupaten Pesisir Selatan	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan deskriptif, sedangkan pengumpulan data menggunakan kuesioner	Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa: (1) Fasilitas wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Kabupaten Pesisir Selatan. (2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Kabupaten Pesisir Selatan. (3) Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Kabupaten Pesisir Selatan.
---	--	--	---	--

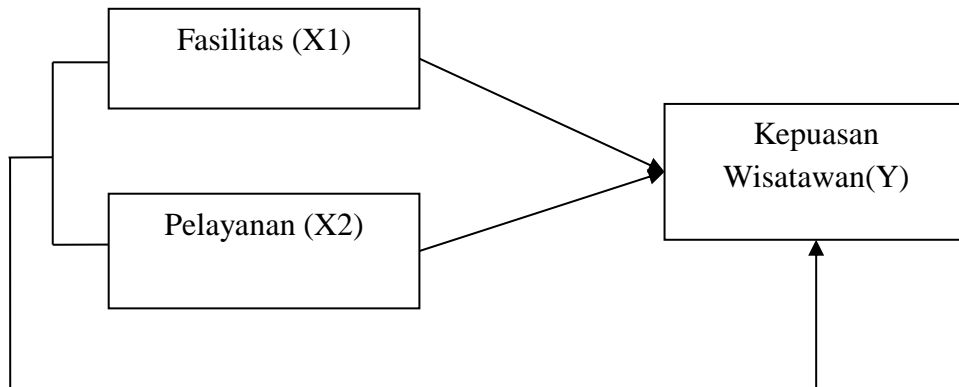
5	Zelmiati, 2017	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Objek Wisata Minang Fantasi Kota Padang Panjang	Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan metode survei, sedangkan pengumpulan data menggunakan kuesioner	Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa: (1) kualitas pelayanan berada pada kategori tinggi (61,9%). (2) kepuasan pelanggan berada pada kategori tinggi (55,5%). (3) hasil pengujian hipotesis regresi linier sederhana f hitung dengan $\text{sig. } 0,000 < 0,05$ maka variabel kualitas pelayanan dapat menjelaskan kepuasan pengunjung secara signifikan, r square sebesar 0,414 yang salah satu pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 41% dan 59% dipengaruhi oleh faktor lain.
---	----------------	---	--	--

C. Kerangka berfikir

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai persoalan penting. Kerangka berpikir menjelaskan secara teoritis hubungan antar variabel yang akan diteliti dan menjadi sintesa tentang variabel yang disusun dari berbagai teori yang dideskripsikan. (Santoso & Madiistriyatno, 2021)

Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu maka model konseptual penelitian dapat dijelaskan melalui kerangka berpikir teoritis sebagai berikut :

Gambar 2.3
Kerangka Berfikir



D. Hipotesis

Hipotesis diartikan sebagai jawaban (dugaan) sementara dari masalah suatu penelitian. Hipotesis dari penelitian ini adalah:

Ho1 = Fasilitas tidak mempengaruhi kepuasan wisatawan

Ha1 = Fasilitas mempengaruhi kepuasan wisatawan

Ho2 = Pelayanan tidak mempengaruhi kepuasan wisatawan

Ha2 = Pelayanan mempengaruhi kepuasan wisatawan

Ho3 = Fasilitas dan Pelayanan tidak mempengaruhi kepuasan wisatawan

Ha3 = Fasilitas dan Pelayanan mempengaruhi kepuasan wisatawan

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang akan meneliti pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan wisatawan berkunjung ke destinasi wisata Mifan Water Park Padang Panjang. Metode ini bertujuan untuk mengetahui apakah kepuasan seorang wisatawan berasal dari fasilitas dan kualitas pelayanan.

B. Tempat dan waktu penelitian

Penulis akan melakukan penelitian ini di Mifan Water Park Padang Panjang. Waktu pelaksanaan penelitian ini terhitung dari bulan September 2023- Januari 2024.

Tabel 3.1
Jadwal Pelaksanaan Penelitian

Kegiatan	Tahun 2023								
	Juni	Juli	Agust	Sept	Okt	Nov	Des	Jan	Feb
Survey awal									
Pengajuan judul proposal skripsi									
Bimbingan proposal skripsi									
Seminar Proposal									
Revisi setelah seminar									
Penelitian									
Bimbingan penelitian									
Munaqasah									

C. Populasi dan sampel

1. Populasi

Menurut (Sugiyono, 2017) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh penelitian untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala, nilai tes, atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu di dalam suatu penelitian (Renggo & Kom, n.d.). Populasi dalam penelitian ini berjumlah 57.389 wisatawan yang berkunjung pada tahun 2022.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang di ambil dengan menggunakan teknik pengambilan sampling (Renggo & Kom, n.d.). Untuk menentukan sampel yang akan digunakan maka peneliti mengambil metode Sampling yaitu *simple random sampling*. Pada penelitian ini sampel menggunakan rumus Slovin, sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel yang akan di cari

N = ukuran populasi

e = nilai *margin of eror* (besar kesalahan) dari ukuran populasi

Dalam penelitian ini, misalkan populasinya berjumlah 57.389 orang, dan penulis menentukan margin of eror sebesar 10% atau 0,1. Maka perhitungan sampelnya adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{57.389}{1 + 57.389 \times 0.1^2}$$

$$n = \frac{57.389}{1+57.389 \times 0,01}$$

$$n = \frac{57.389}{1+573}$$

$$n = \frac{57.389}{574}$$

$$n = 99,9$$

$$n = 100$$

D. Pengembangan instrumen penelitian

1. Penyusunan Instrumen

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa angket atau kuisioner yang yang dibuat sendiri oleh peneliti. Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam melakukan kegiatan untuk mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. (Makbul, 2021)

(Sugiyono, 2014, hlm.92) menyatakan bahwa “Instrumen penelitian adalah suatu alat pengumpulan data yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati”. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan data yang akurat dengan menggunakan Skala Likert. Menurut (Sugiyono, 2014, hlm.134) menyatakan bahwa “ Skala likert digunakan untuk mengukur suatu sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang sesuatu fenomena sosial”.

2. Uji Instrumen

Tabel 3.2

Penilaian Skala Likert

Pilihan jawaban	Skor
Sangat setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Table 3.3
Kisi-Kisi Instrument

Variabel	Definisi	Indikator	Sumber
Fasilitas (X1)	Fasilitas wisata adalah fasilitas yang fungsinya memenuhi kebutuhan wisatawan yang tinggal sementara waktu di daerah wisata yang dikunjunginya, dimana mereka dapat santai menikmati dan berpartisipasi dalam kegiatan yang tersedia di daerah tujuan wisata tersebut.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Accommodation/ units 2. Restaurants, bars. And cafes 3. Transport at the destination 4. Sport and activities 5. Other facilities 6. Retail outlets 7. Other services 	Yoeti (2003)
Pelayanan (X2)	Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti fisik (tangibles) 2. Keandalan (reliability) 3. Daya tanggap (responsiveness) 4. Jaminan (assurance) 	Tjiptono (2012)

	memenuhi keinginan pelanggan	5. Empaty (emphaty)	
Kepuasan Wisatawan (X3)	Kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapanharapannya.	1. Kesesuaian harapan wisatawan. 2. Minat berkunjung kembali. 3. Merekomendasikan tempat wisata ke orang lain.	Kotler (2011)

3. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2006) menyatakan bahwa “Uji validitas merupakan suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi (content) dari suatu instrumen, dengan tujuan untuk mengukur ketepatan instrumen yang digunakan dalam suatu penelitian. Uji validitas di ukur dengan menggunakan rumus perason product moment (kolerasi product moment) sebagai berikut :

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x) \cdot (\sum y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2\} \cdot \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

r = koefisien kolerasi

x = skor variabel responden

y = skor total dari item

n = banyak data responden

4. Uji Reliabilitas

Konsep dalam reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran yang digunakan bersifat tetap terpercaya serta terbebas dari galat (kesalahan) pengukuran. Sedangkan uji reliabilitas instrumen untuk mengetahui apakah data yang dihasilkan dapat diandalkan atau bersifat tangguh. Pada dasarnya, uji reliabilitas mengukur variabel yang digunakan melalui pernyataan-pernyataan yang digunakan. Uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai tingkat signifikan dengan tingkat signifikan yang digunakan. (Darma, 2021)

Menurut Husaini (2003), uji reliabilitas adalah proses pengukuran terhadap ketepatan (konsisten) dari suatu instrumen. Pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach karena instrumen penelitian ini berbentuk angket. Rumus nya sebagai berikut :

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum Sb^2}{St^2} \right)$$

Keterangan :

r = reliabilitas instrumen

k = jumlah butir angket

Sb = varians butir

St = varians total

5. Uji Normalitas

Uji normalitas data perlu dilakukan terutama untuk penelitian yang menggunakan parameter rata-rata sebagai tolak ukur keberhasilan penelitiannya. Jenis uji normalitas yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu uji normalitas dengan metode kolmogorov smirnov dengan taraf signifikansi $> 0,05$, maka asumsi normalitasnya terpenuhi.

E. Sumber Data

Sumber data yang harus dipakai dalam pembahasan karya tulis ini adalah:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer dalam penelitian ini adalah data yang bersumber dari wisatawan yang berkunjung ke destinasi wisata Mifan Water Park Padang Panjang.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang bersumber dari dokumentasi.

F. Teknik pengumpulan data

Untuk pengumpulan data digunakan beberapa teknik yaitu :

1. Angket (Kuisisioner), adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi atau mengajukan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden. Selanjutnya, kuisisioner tersebut diisi oleh para responden sesuai dengan yang mereka kehendaki secara independen dengan tanpa adanya paksaan. (Herlina, 2019) Angket dalam penelitian ini diberikan kepada pengunjung di destinasi wisata Mifan Water Park Padang Panjang. Penilaian angket pengunjung menggunakan skala likert.
2. Dokumentasi, menurut Sugiyono (2015: 329) adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data kemudian ditelaah. Dengan metode ini diharapkan peneliti dapat memperoleh data tentang pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan wisatawan berkunjung ke destinasi wisata Mifan Water Park Padang Panjang.

G. Teknik analisis data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Regresi Linier Berganda

Merupakan model persamaan yang menjelaskan hubungan satu variabel tak bebas / response (Y) dengan satu atau lebih variabel bebas / prediktor (X1, X2,....Xn). tujuan dari uji regresi linier berganda adalah untuk memprediksi nilai variabel tak bebas / response (Y) apabila nilai-

nilai variabel bebasnya / prediktor (X_1, X_2, \dots, X_n) diketahui. Disamping itu juga untuk dapat mengetahui bagaimanakah arah hubungan variabel tak bebas dengan variabel-variabel bebasnya. (Yuliara, 2016)

Persamaan regresi linier berganda secara matematik di rumuskan sebagai berikut :

$$Y = a + bX_1 + bX_2 + \dots + b_n X_n$$

Bila terdapat 2 variabel bebas, yaitu X_1 dan X_2 , maka persamaan regresinya adalah :

$$Y = a + bX_1 + bX_2$$

Keterangan :

Y = Kepuasan wisatawan

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X_1 = Fasilitas

X_2 = Pelayanan

2. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (t)

Uji (t) di gunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel bebas berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel terikat. Derajat signifikansi yang digunakan adalah 0,05.

Menurut Sugiyono (2008), rumus uji (t) sebagai berikut :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

t = t hitung selanjutnya di sesuaikan dengan tabel

r = Korelasi persial yang ditemukan

n = Jumlah sampel

b. Uji Simultan (f)

Uji simultan (f) digunakan ada atau tidaknya pengaruh secara bersama-sama atau simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian statistik Anova merupakan bentuk pengujian

hipotesis dimana dapat menarik kesimpulan berdasarkan data atau kelompok statistik yang disimpulkan. Pengambilan keputusan dilihat dari pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai F yang terdapat di dalam tabel ANOVA, tingkat signifikansi yang digunakan yaitu sebesar 0,05. Adapun ketentuan dari uji F yaitu sebagai berikut (Ghozali, 2016):

1. Jika nilai signifikan $F < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya semua variabel independen/ bebas memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen/ terikat.
2. Jika nilai signifikan $F > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Artinya semua variabel independen/bebas tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen/terikat. Rumus yang digunakan yaitu :

$$F_{hitung} = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Keterangan :

R^2 : Koefisien determinasi

n : Jumlah data

k : Jumlah variabel independen

3. Uji koefisien determinasi

Uji koefisien determinasi (R Square) atau bisa disimbolkan dengan R^2 digunakan untuk memprediksi seberapa besar kontribusi pengaruh variabel X terhadap variabel Y, dengan syarat hasil uji F dalam analisis regresi bernilai signifikan. Sebaliknya, jika hasil dalam uji F tidak signifikan maka nilai koefisien determinasi tidak dapat digunakan untuk memprediksi kontribusi pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Besarnya nilai koefisien determinasi atau R square hanya antara 1-0. sementara jika dijumpai R square bernilai minus (-), maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh X dan Y. semakin kecil nilai koefisien determinasi (R square), maka artinya pengaruh variabel X terhadap Y semakin lemah. Sebaliknya, jika nilai R square semakin mendekati 1, maka pengaruh variabel X terhadap Y akan semakin kuat.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambara Umum Mifan Water Park Padang Panjang

1. Profil Singkat Mifan Water Park Padang Panjang

Mifan (Minang Fantasi) Water Park & Resort adalah taman bermain yang terdapat di Kota Padang Panjang, Sumatera Barat, Indonesia. Menempati lokasi di kawasan Perkampungan Minangkabau Village, Mifan berada dalam satu kompleks dengan Pusat Dokumentasi dan Informasi Kebudayaan Minangkabau (PDIKM). Minangkabau Village sendiri merupakan sebuah lokasi yang menampilkan bangunan replika dari rumah adat Minangkabau.

Mifan mulai dibangun pada pertengahan 2006 di atas lahan seluas 9,8 hektare dan mulai dibuka untuk umum pada Juli 2008. Peresmian Mifan dilakukan pada Oktober 2008 oleh Wali Kota Suir Syam. Pembukaan Mifan menandai meningkatnya kunjungan wisatawan sekaligus menyumbang sektor pendapatan kota.

Minang Fantasi (Mifan) Water Park yang dikelola oleh PT.Niagara Fantasi berlokasi di Perkampungan Minangkabau Village Silaing Bawah, ±2 km jarak dari pusat Kota Padang Panjang dan jarak dari gerbang utama menuju objek wisata ±500 meter. Mifan mulai dibangun pada pertengahan 2006 di atas lahan seluas 9,8 hektar dan mulai dibuka untuk umum pada Juli 2008. Mifan memiliki 18 wahana permainan waterpark dan drypark. Objek wisata ini ramai dikunjungi pada waktu liburan dan hari-hari besar.

Mifan dilengkapi dengan resort dan cottage. Berdiri di lahan yang alami dengan udara yang sejuk di kaki Bukit Barisan, Mifan diapit 3 gunung besar, yaitu Gunung Marapi, Gunung Singgalang, dan Gunung Tandikek. Mifan dapat dicapai dalam 1,5 jam dengan naik mobil dari Bandara Internasional Minangkabau dan 40 menit dari Jam Gadang Bukittinggi.

Luasnya kawasan Mifan dapat menampung pengunjung dengan kapasitas 25.000 pengunjung. Harga tiket masuk pada hari Senin-Jumat Rp. 40.000,- dan pada hari Sabtu-Minggu ataupun libur Nasional dibandrol dengan harga Rp. 50.000,-. Sedangkan jam operasional Senin sampai Jumat 10.00-17.00 WIB dan pada Sabtu-Minggu atau Libur Nasional 08.00-18.00 WIB.

Mifan memiliki dua area permainan, yaitu Arena Waterpark (Permainan Basah) dan Drypark (Permainan Kering). Mifan menawarkan belasan wahana bermain untuk anak dan orang dewasa, diantaranya: Ferris Wheel, Bom Bom Car, Ufo, Jump Around, Mini Couster, Komedi Putar, Flying Fox, Cinema 4D, dan Bumper Boat. Selain itu, juga ada beragam fasilitas seperti Menara Seluncur setinggi 12 m dengan panjang lebih dari 104 m, Kolam Arus atau sungai buatan sepanjang 250 meter yang diberi nama 'Batang Anai River'.

Di Mifan juga terdapat Kolam Ombak/Legend Beach, seluas 1.800 meter persegi. Disini ombak besar, tapi tidak ganas. Kiddy Pool, kolam khusus untuk balita dengan kedalaman 40 cm dan dilengkapi sarana bermain untuk anak-anak, seperti seluncur dan air mancur berbentuk jamur dan badut. Ada juga Kolam Ember Tumpah, untuk bermain anak sepenuhnya dilengkapi dengan seluncur, air mancur kecil-kecil dan tentu saja dengan air yang dapat tiba-tiba tumpah dari 'ember raksasa' di atas seluncuran, bisa memancing tawa dan keceriaan.

Selanjutnya ada juga Semi Olympic Pool, diberi nama 'Niagara Pool'. Kolam renang semi olympic, dengan panjang ukuran 25 m dan lebar 8 m. Kolam ini bisa digunakan untuk perlombaan. Kolam Wanita, diberi nama 'Talago Puti'. Kolam ini merupakan kolam renang khusus untuk wanita remaja dan dewasa.

Mifan Waterpark Padang Panjang, yang merupakan waterpark terbesar pertama di Sumatera Barat, memikat para pengunjung dengan kombinasi wahana yang sangat lengkap dan lokasi yang strategis di Minangkabau Village. Dengan dua area permainan utama, yaitu Arena Waterpark untuk permainan basah dan Drypark untuk permainan kering, waterpark ini

menawarkan pengalaman hiburan yang menyeluruh bagi keluarga dan pengunjung dari berbagai kalangan.

Satu hal yang membuat Mifan Waterpark menonjol adalah lokasinya yang terletak di kawasan pegunungan yang sangat eksotis. Selain merasakan sensasi keseruan wahana, pengunjung juga dapat menikmati keindahan alam sekitar yang memukau. Hal ini menciptakan suasana yang unik dan menambah nilai tambah bagi pengalaman wisata di waterpark ini.

Mifan Waterpark tidak hanya menjadi tempat rekreasi, tetapi juga destinasi wisata keluarga yang sempurna. Dengan jumlah wahana yang sangat banyak, waterpark ini layak mendapatkan julukan sebagai waterpark terbesar di Sumatera Barat. Pengunjung dapat menikmati berbagai jenis permainan air, mulai dari kolam renang yang menyegarkan hingga wahana air berkecepatan tinggi yang menghadirkan tantangan seru.

Bagi mereka yang tidak terlalu suka bermain air, Drypark menjadi pilihan yang tepat. Area ini menawarkan berbagai permainan kering yang tidak kalah menarik, seperti permainan pancing dan berbagai atraksi lainnya. Dengan demikian, Mifan Waterpark memberikan pengalaman menyeluruh yang memenuhi berbagai selera dan preferensi pengunjung.

Sebagai destinasi wisata terkemuka, Mifan Waterpark Padang Panjang juga memiliki fasilitas pendukung yang memadai, termasuk area parkir yang luas, restoran dan kafe untuk menyantap hidangan lezat, serta fasilitas umum lainnya. Pelayanan yang ramah dan kebersihan yang terjaga turut menambah kenyamanan pengunjung selama berada di waterpark ini.

Mifan Waterpark Padang Panjang tidak hanya sekadar tempat rekreasi, tetapi juga merupakan destinasi wisata yang memberikan pengalaman seru dan tak terlupakan bagi seluruh keluarga. Dengan kombinasi wahana yang beragam, lokasi yang eksotis, dan pelayanan yang baik, waterpark ini layak menjadi pilihan utama bagi mereka yang ingin menghabiskan waktu berkualitas di Padang Panjang.

Dengan berdiri kokoh di atas lahan seluas 9,8 hektare sejak tahun 2006, Mifan Waterpark menjadi ikon wisata yang tak terlepas dari Padang Panjang. Pada bulan Juli 2008, waterpark ini dibuka untuk umum dengan

fasilitas yang sudah lengkap, dan peresmiannya yang megah dilakukan pada bulan Oktober 2008 oleh Wali Kota Suir Syam. Sejak saat itu, Mifan Waterpark terus menjadi daya tarik utama bagi mereka yang mencari hiburan seru dan kegiatan menyenangkan di Padang Panjang.

2. Visi & Misi Mifan Water Park Padang Panjang

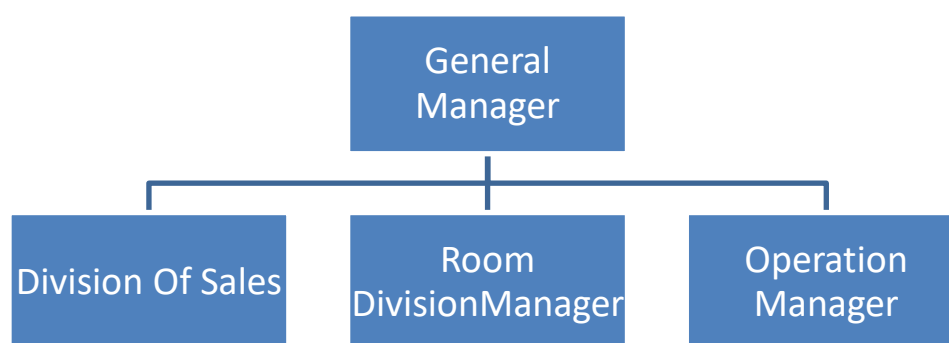
a. Visi

Menjadikan Mifan Resort & Waterpark sebagai tujuan wisata hiburan edukasi keluarga yang terbesar dan terbaik di Pulau Sumatera.

b. Misi

Menciptakan nilai lebih bagi stake holder dengan fasilitas yang berkualitas premium disertai dengan pelayanan yang professional dalam mewujudkan sentuhan nilai budaya dan keindahan alam Minangkabau.

3. Struktur Kepengurusan



B. Deskripsi Data

1. Profil Responden Menurut Jenis Kelamin

Profil responden yang telah menjawab pertanyaan berdasarkan jenis kelamin sebagaimana yang tercantum dalam tabel dibawah ini:

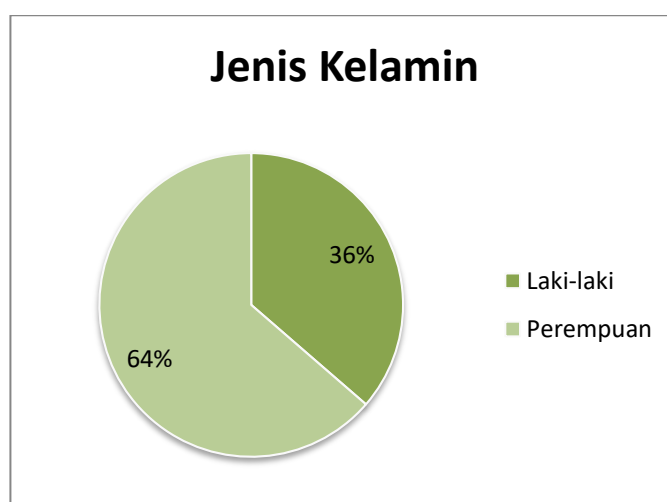
Tabel 4. 4
Profil Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	36	36%
2	Perempuan	64	64%
Jumlah		100	100%

Sumber: *Data olahan SPSS 2.2*

Dari tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden di Destinasi Wisata Mifan Water Park Padang Panjang adalah perempuan sebanyak 64 dengan jumlah persentase 64% yang mana lebih banyak dari laki-laki. Untuk memudahkan pemahaman dari tabel 4.4 penulis memberikan gambaran dibawah ini dalam bentuk penyajian grafik lingkaran (grafik pie) sebagai berikut:

Tabel 4.4 Grafik Jenis Kelamin



2. Profil Responden Menurut Umur

Profil responden yang telah menjawab pertanyaan berdasarkan umur sebagaimana yang tercantum dalam tabel dibawah ini:

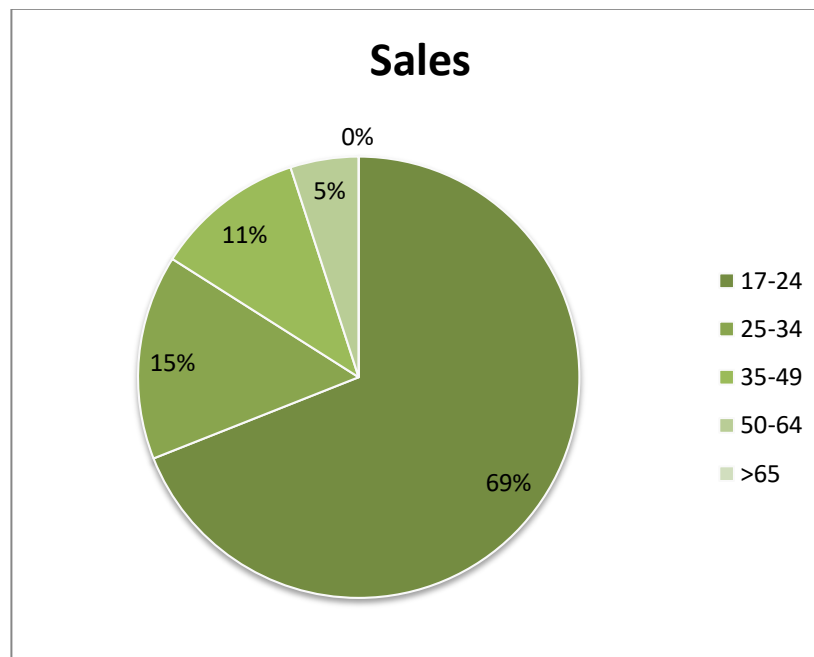
Tabel 4. 5
Profil Responden Menurut Umur

No	Umur	Jumlah	Persentase (%)
1	17-24	69	69%
2	25-34	15	15%
3	35-49	11	11%
4	50-64	5	5%
5	>65	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: *Data olahan SPSS 2.2*

Dari tabel diatas dapat disimpulkan maka usia responden wisatawan di Mifan Water Park Padang Panjang terbanyak berkisar di rentang usia 17-24 tahun yang memiliki responden 69 orang dengan persentase terbanyak 69%. Kemudian pengunjung dengan kisaran usia 25-34 tahun berjumlah 15 orang dengan persentase 15%, pengunjung dengan kisaran umur 35-49 tahun berjumlah 11 orang dengan persentase 11%, dan pengunjung kisaran usia 50-64 tahun berjumlah 5 orang dengan persentase terendah 5%. Untuk memudahkan pemahaman dari tabel 4.5 penulis memberikan gambaran dibawah ini dalam bentuk penyajian grafik lingkaran (grafik pie) sebagai berikut:

Tabel 4.5 Grafik Umur



3. Profil Responden Menurut pekerjaan

Profil responden yang telah menjawab pertanyaan berdasarkan pekerjaan sebagaimana yang tercantum dalam tabel dibawah ini:

Tabel 4. 6

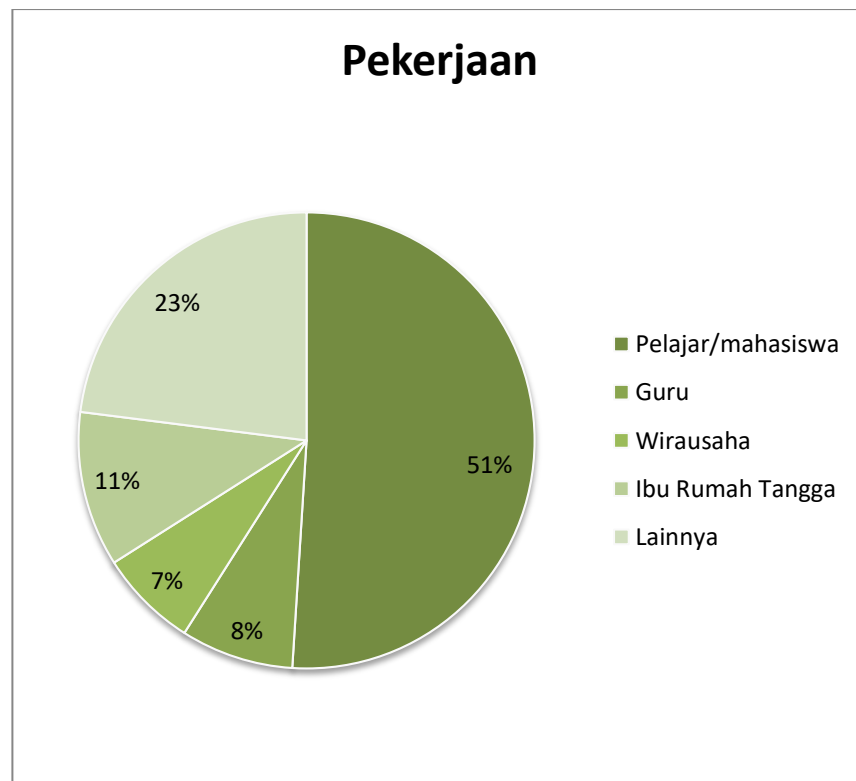
Profil Responden Menurut Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase(%)
1	pelajar /mahasiswa	51	51%
2	Guru	8	8%
3	wirausaha	7	7%
4	Ibu Rumah Tangga	11	11%
5	lainnya	23	23%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data olahan SPSS 2.2

Dari tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa jumlah responden berdasarkan pekerjaan di Mifan Water Park Padang Panjang mayoritas wisatawan adalah pelajar atau mahasiswa yang berjumlah 51 orang dengan persentase sebesar 51%, dilanjutkan dengan wisatawan yang berprofesi sebagai guru yang berjumlah 8 orang dengan persentase 8%, kemudian profesi wirausaha 7 orang dengan persentase sebesar 7%, ibu rumah tangga berjumlah 11 orang dengan persentase 11%, kemudian 23 orang dalam profesi lainnya. Untuk memudahkan pemahaman dari tabel 4.6 penulis memberikan gambaran dibawah ini dalam bentuk penyajian grafik lingkaran (grafik pie) sebagai berikut:

Tabel 4.6 Grafik Pekerjaan



4. Profil Responden Menurut pekerjaan

Profil responden yang telah menjawab pertanyaan berdasarkan alamat wisatawan sebagaimana yang tercantum dalam tabel dibawah ini:

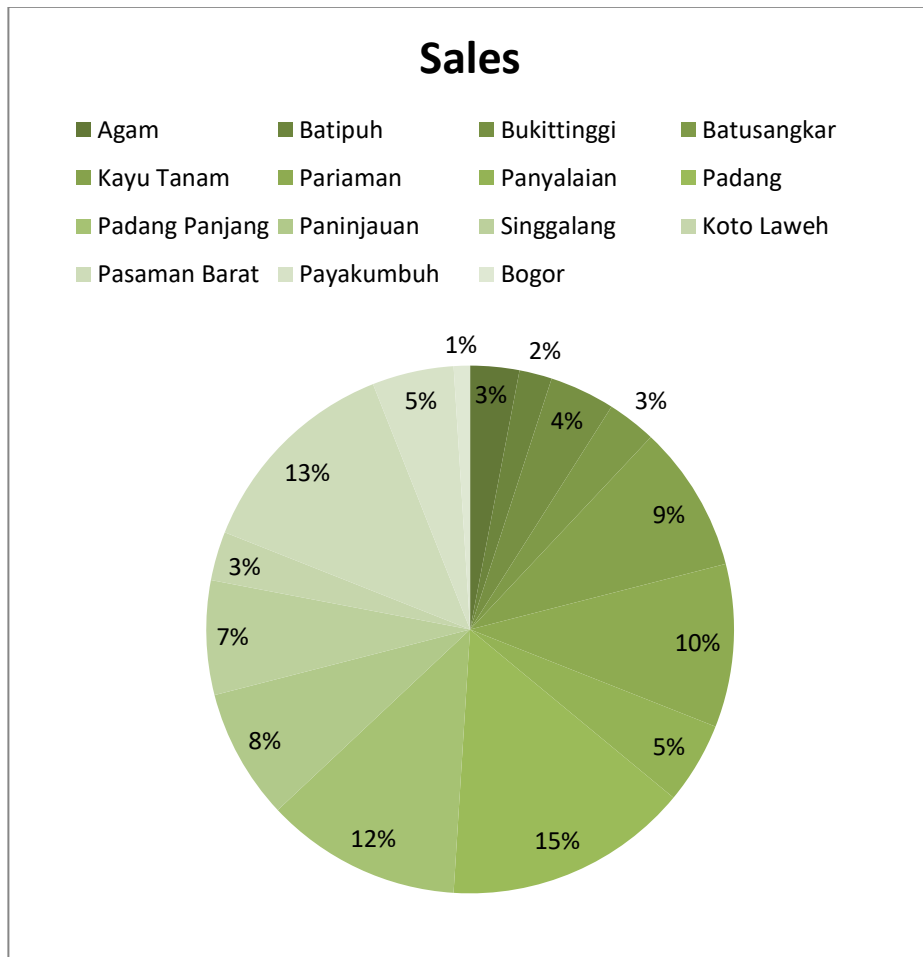
Tabel 4.7
Profil Responden Menurut Alamat

No	Alamat	Jumlah	Presentase
1	Agam	3	3%
2	Batipuh	2	2%
3	Bukittinggi	4	4%
4	Batusangkar	3	3%
5	Kayu Tanam	9	9%
6	Pariaman	10	10%
7	Panyalaian	5	5%
8	Padang	15	15%
9	Padang Panjang	12	12%
10	Paninjauan	8	8%
11	Singgalang	7	7%
12	Koto Laweh	3	3%
13	Pasaman Barat	13	13%
14	Payakumbuh	5	5%
15	Bogor	1	1%
Jumlah		100	100%

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah responden berdasarkan alamat di Mifan Water Park Padang Panjang mayoritas wisatawan berasal dari Padang yang berjumlah 15 orang dengan

persentase sebesar 15%. Kemudian wisatawan yang berasal Agam berjumlah 3 orang dengan persentase 3%, wisatawan yang berasal dari Batipuh berjumlah 2 orang dengan persentase 2%, wisatawan yang berasal dari Bukittinggi 4 orang dengan persentase 4%, wisatawan yang berasal dari Batusangkar berjumlah 3 orang dengan persentase 3%, wisatawan yang berasal dari Kayu Tanam berjumlah 9 orang dengan persentase 9%, wisatawan yang berasal dari Pariaman berjumlah 10 orang dengan persentase 10%, wisatawan yang berasal dari Panyalaian berjumlah 5 orang dengan persentase 5%, wisatawan yang berasal dari Padang berjumlah 15 orang dengan persentase 15%, wisatawan yang berasal dari Padang Panjang berjumlah 12 orang dengan persentase 12%, wisatawan yang berasal dari Paninjauan berjumlah 8 orang dengan persentase 8%, wisatawan yang berasal dari Singgalang berjumlah 7 orang dengan persentase 7%, wisatawan yang berasal dari Koto Laweh berjumlah 3 orang dengan persentase 3%, wisatawan yang berasal dari Pasaman Barat berjumlah 13 orang dengan persentase 13%, wisatawan yang berasal dari Payakumbuh berjumlah 5 orang dengan persentase 5%, dan terakhir wisatawan yang berasal dari Bogor 1 orang dengan persentase 1%. Untuk memudahkan pemahaman dari tabel 4.7 penulis memberikan gambaran dibawah ini dalam bentuk penyajian grafik lingkaran (grafik pie) sebagai berikut:

Tabel 4.7 Grafik Alamat



C. Pengujian Persyaratan Analisis

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu angket yang kita gunakan. Jika valid maka instrumen itu dapat kita gunakan untuk mengukur apa yang kita ukur (Sugiono, 2014). Kriteria pengujian Uji Validitas yaitu apabila Kriteria pengujian Uji Validitas yaitu apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dapat dinyatakan valid. Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka dapat dikatakan tidak valid (Priyatno, 2014).

Untuk mengetahui Kuesioner valid atau tidaknya maka dapat dilakukan pengujian validitas SPSS. Uji validitas dapat dilakukan untuk variabel-variabel yang akan diteliti dependen untuk independen. Dalam

penelitian ini penulis melakukan olah data dengan menggunakan SPSS 2.2.

1) Variabel Fasilitas (X1)

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas X1

Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Fasilitas	X1.1	0,858	0,195	Valid
	X1.2	0,639	0,195	Valid
	X1.3	0,599	0,195	Valid
	X1.4	0,810	0,195	Valid
	X1.5	0,715	0,195	Valid
	X1.6	0,577	0,195	Valid
	X1.7	0,736	0,195	Valid

Sumber: Data Olahan SPSS 2.2

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa jumlah pernyataan pada variabel fasilitas sebanyak 7 buah dan seluruh pernyataan memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing pernyataan pada variabel fasilitas dinyatakan valid.

2) Variabel Pelayanan (X2)

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas X2

Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Pelayanan	X1.1	0,885	0,195	Valid
	X1.2	0,849	0,195	Valid
	X1.3	0,834	0,195	Valid
	X1.4	0,778	0,195	Valid
	X1.5	0,777	0,195	Valid

Sumber: Data Olahan SPSS 2.2

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa jumlah pernyataan pada variabel pelayanan sebanyak 5 buah dan seluruh pernyataan memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing pernyataan pada variabel fasilitas dinyatakan valid.

3) Variabel Kepuasan Wisatawan (Y)

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Y

Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Kepuasan Wisatawan	Y.1	0,877	0,195	Valid
	Y.2	0,845	0,195	Valid
	Y.3	0,896	0,195	Valid

Sumber: Data Olahan SPSS 2.2

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa jumlah pernyataan pada variabel kepuasan wisatawan sebanyak 3 buah dan seluruh pernyataan memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing pernyataan pada variabel fasilitas dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Tabel 4. 7
Uji Reabilitas Variabel X dan Y

No	Variabel Penelitian	N.Item	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
1	Fasilitas	7	0,824	Reliabel
2	Pelayanan	5	0,879	Reliabel
3	Kepuasan Wisatawan	3	0,843	Reliabel

Sumber : Data olahan SPSS 2.2

Menurut Wiratna Sujawerni (2014), kuesioner dikatakan reliable jika nilai cronbach alpha $>0,6$.

Untuk variabel fasilitas yaitu cronbach's alpha $0,824 >0,6$ maka variabel fasilitas dinyatakan Reliable.

Untuk variabel pelayanan yaitu cronbach's alpha $0,879 >0,6$ maka variabel Pelayanan dinyatakan Reliable.

Untuk variabel kepuasan wisatawan yaitu cronbach's alpha $0,843 >0,6$ maka variabel kepuasan wisatawan dinyatakan Reliable.

c. Uji Normalitas

Metode yang digunakan untuk menguji normalitas adalah dengan menggunakan *Kolmogrov-Sminov*. Dengan dasar pengambilan keputusan, jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka nilai residual berdistribusi normal. Sebaliknya jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka nilai residual tidak berdistribusi normal.

Tabel 4. 8
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.78781867
Most Extreme Differences	Absolute	.109
	Positive	.109
	Negative	-.099
Test Statistic		.109
Asymp. Sig. (2-tailed)		.006 ^c

Sumber : Data olahan SPSS 2.2

Berdasarkan tabel hasil uji normalitas di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi $0,06 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

d. Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda berguna untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil analisis regresi linear berganda yang penulis teliti adalah:

Tabel 4. 9
Uji Regresi Linear Berganda

Keterangan	Variabe		Uji F
	Fasilitas (X1)	Pelayanan (X2)	
Konstanta	4,177	4,177	116,735
Beta	0,347	0,527	
t _{hitung}	0,3432	0,5209	
R ²	0,706		
Sig.	0,001	0,000	

Sumber: Data olahan SPSS 2.2

Hasil dari regresi linear berganda tersebut jika dijadikan ke dalam persamaan adalah

$$Y = a + bX_1 + bX_2$$

$$Y = 4,177 + 0,347X_1 + 0,527X_2$$

Berdasarkan persamaan regresi diatas mengenai variabel-variabel yang mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan, maka dapat dijelaskan bahwa:

- Konstanta sebesar 4,177 menyatakan bahwa fasilitas dan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan sebesar 4,177 %.
- Koefisien regresi variabel fasilitas sebesar 0,347 menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wisatawan sebesar 34,7%.

- c. Koefisien regresi variabel pelayanan sebesar 0,527 menyatakan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wisatawan sebesar 52,7%.

D. Uji Hipotesis

a. Uji parsial (t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variable independen berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen, dengan ketentuan yang digunakan apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Tabel dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikan 5% atau 0,05 sehingga menghasilkan t_{tabel} dengan nilai 1,984.

Berdasarkan tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Nilai t_{hitung} yakni sebesar 3,432 dan nilai signifikannya $0,001 < 0,05$. Maka kesimpulannya adalah H_{01} artinya variable fasilitas (X1) memiliki hubungan secara parsial dengan variable kepuasan wisatawan (Y).
- 2) Nilai t_{hitung} yakni sebesar 5,209 dan nilai signifikansinya $0,000 < 0,05$ Maka kesimpulannya adalah H_{02} artinya variabel pelayanan (X2) memiliki hubungan secara parsial dengan variable kepuasan wisatawan (Y).

b. Uji Simultan (F)

Uji simultan dilakukan untuk melihat ada atau tidaknya pengaruh variable X secara keseluruhan terhadap variable Y.

Sebelum menentukan F_{tabel} maka kita harus mengetahui derajat kebebasan atau degree of freedom (df). Hal ini ditentukan dengan rumus:

$$Df_1 = K - 1 = 5 - 1 = 4$$

$$Df_2 = N - K = 100 - 5 = 95$$

Ket :

N = Jumlah rsponde

K = Banyak variabel

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai Fhitung sebesar 116,735 dan nilai signifikannya $0,000 < 0,05$. Maka kesimpulannya tolak H_{03} yang artinya variable fasilitas dan pelayanan memiliki pengaruh yaang signifikan secara simultan terhadap variabel kepuasan wisatawan.

c. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinan (R^2) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel fasilitas (X1), dan pelayanan (X2 dalam menjelaskan pengaruhnya terhadap kepuasan wisatawan (Y).

Pada tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,706 , ini artinya pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan wisatawan sebesar 70,6 % dan sisanya dipengaruhi oleh variable lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

f. Pembahasan

1) Fasilitas terhadap kepuasan wisatawan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pada wisatawan di destinasi wisata Mifan Water Park Padang Panjang. Hal ini berdasarkan pada t_{hitung} variabel akses sebesar $3,432 > t_{tabel}$ 1,984, maka H_{01} diterima dan H_{a1} ditolak. Artinya variabel fasilitas berpengaruh terhadap variabel tingkat kepuasan wisatawan. Koefisien regresi fasilitas adalah 0,347 artinya variabel fasilitas mempengaruhi kepuasan wisatawan sebesar 34,7 %. Uji normalitas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi $0,06 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh RT Sulistiyana, D Hamid, DF Azizah, (2015) dengan judul Hasil “*Pengaruh Fasilitas Wisata dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Museum Satwa*”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel Fasilitas Pariwisata mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan yang dilakukan oleh Rosita, Sri Marhanah, Woro Hanoum Wahadi, (2016) dengan judul “*Pengaruh fasilitas wisata dan kualitas pelayanan*

terhadap kepuasan pengunjung di taman margasatwa ragunan jakarta". Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pengaruh fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung berada dalam kategori sedang. Semakin baik fasilitas wisata dan kualitas pelayanan yang ada di TMR maka semakin tinggi pula kepuasan pengunjung di TMR.

Jadi pada destinasi wisata Mifan Water Park Padang Panjang dapat disimpulkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan yang memiliki nilai koefisien yaitu 34,7%. Hal ini tentunya memiliki pengaruh yang cukup sedang karena persentasenya hanya dibawah 50%.

Melalui penelitian ini dapat diartikan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan berkunjung ke destinasi wisata Mifan Water Park Padang Panjang adalah ketersediaan fasilitas yang ada. Menurut Bismark (2010) menyatakan kelengkapan fasilitas merupakan salah satu instrumen yang diamati dan di pertimbangkan ketika akan mengunjungi destinasi wisata. Fasilitas merupakan suatu jasa pelayanan yang disediakan oleh suatu obyek wisata untuk menunjang atau mendukung aktivitas-aktivitas wisatawan yang berkunjung di suatu objek wisata. Apabila suatu objek wisata memiliki fasilitas yang memadai serta memenuhi standar pelayanan dan dapat memuaskan pengunjung maka hal ini akan menarik wisatawan untuk dapat berkunjung kembali ke tempat wisata tersebut.

2) Pelayanan terhadap kepuasan wisatawan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pada wisatawan di destinasi wisata Mifan Water Park Padang Panjang. Hal ini berdasarkan tabel t_{hitung} variabel pelayanan sebesar $5,209 < t_{Tabel}$ sebesar 1,984, maka H_{02} diterima dan H_{a2} ditolak. Artinya variabel pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan wisatawan. Koefisien regresi variabel pelayanan sebesar 0,527 menyatakan bahwa

elayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wisatawan sebesar 52,7%. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu yaitu Zelmiati, (2017) dengan judul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Minang Fantasi Kota Padang Panjang*". Hasil dari penelitian mengatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan wisatawan dan berada pada kategori tinggi yaitu sebesar (61,9%). Menurut Tjiptono (2004:259) kualitas pelayanan bisa diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arviana Wulandari, Pandu Adi Cakranegara, Wiwik Widyo Widjajanti, Andrea Yaelt Lemus Vergara, (2022) dengan judul "*Pengaruh fasilitas wisata, kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan wisatawan di Kabupaten Pesisir Selatan*". Hasil penelitiannya mengatakan bahwa: Fasilitas wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Kabupaten Pesisir Selatan, Kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Kabupaten Pesisir Selatan.

Jadi pada destinasi wisata Mifan Water Park Padang Panjang dapat disimpulkan bahwa pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan yang memiliki nilai koefisien yaitu 52,7%. Hal ini tentunya memiliki pengaruh yang cukup besar yaitu karena persentasenya >50%.

Melalui hasil penelitian ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Mifan Water Park Padang Panjang sangat mempengaruhi kepuasan wisatawan ketika melakukan kunjungan kesana. Oleh karena itu, pengelola dan petugas Mifan Water Park Padang Panjang harus bisa mempertahankan tingkat pelayanan yang diberikan kepada wisatawan agar jumlah kunjungan wisatawan ke Mifan Water Park Padang Panjang terus mengalami kenaikan. Dan juga kualitas pelayanan di Mifan ini tentunya juga perlu ditingkatkan

lagi kedepannya agar wisatawan merasa puas ketika melakukan kunjungan kesana, sehingga mereka juga memiliki keinginan untuk berkunjung kembali bahkan mau merekomendasikan kepada orang lain untuk berkunjung juga ke Mifan Water Park Padang Panjang. Hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Kotler (2011), dimana faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan ada 3 yaitu: kesesuaian dengan harapan wisatawan, minat berkunjung kembali, dan merekomendasikan tempat wisata ke orang lain.

3) Fasilitas dan Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa variabel fasilitas dan pelayanan memiliki pengaruh secara simultan terhadap tingkat kepuasan pada wisatawan di destinasi wisata Mifan Water Park Padang Panjang dengan nilai signifikansinya $0,000 < 0,05$ dan Fhitung sebesar 116,735.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel fasilitas dan variabel pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Dari hasil uji f didapatkan bahwa variabel fasilitas dan pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan.

B. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang disimpulkan diatas bahwa variabel fasilitas dan variabel pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Sehingga dapat di implikasikan yaitu berdasarkan penelitian dan analisis data menunjukkan bahwa fasilitas dan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan, maka hal ini dapat memberi implikasi bagi masyarakat dan pemerintah untuk meningkatkan fasilitas dan pelayanan untuk kepuasan wisatawan.

C. Saran

Dari hasil analisis dan kesimpulan, maka saran yang dapat disampaikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Destinasi Wisata Mifan Water Park Padang Panjang

Senantiasa dapat lebih meningkatkan fasilitas dan pelayanan sehingga dapat dapat memberikan kepuasan wisatawan yang berkunjung ke destinasi wisata Mifan Water Park Padang Panjang seperti :

- a. Perlu adanya penambahan fasilitas yang lebih memadai sehingga dapat memenuhi keinginan dan harapan wisatawan
- b. Perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan
- c. Perlu adanya kualitas responsif yang cepat dalam memenuhi kebutuhan wisatawan
- d. Perlu adanya peningkatan kualitas kebersihan area destinasi Mifan Water Park Padang Panjang
- e. Perlu adanya empathy dalam melayani wisatawan

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat dipakai sebagai referensi untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambah variabel yang lain untuk memperkuat hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananditya, A. D. dan Hidayat, W. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Wisata, Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Goa Kreo Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 6(2), 8-106.
- Arianto, N. dan Muhammad, J. (2018). Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung pada Hotel Dharmawangsa. *Jurnal Ilmiah Semarak*, 1(1), 107-115.
- Detmuliati, A., Achnes, S., dan Agus, A. K. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Riau Fantasi Labersa Water & Themepark.. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik*, 2(1), 1-15.
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Mandalia, S., Hidayat, T., Candra, R., Hartawan, F., & Amor, A. (2022). Income Analysis of Merchants at Istano Basa Pagaruyuang Tourism Object Tanah Datar Regency During The Covid-19 Pandemic. *The 4th International Conference on University Community Engagement (ICON-UCE 2022)*, 4, 610–613.
- Rosita, Marhanah, S., Wahadi, W. H. (2016). Pengaruh Fasilitas Wisata dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta.. *Jurnal Manajemen Resort dan Leisure*, 13(1), 61-72.
- Spillane, J. J. (1991). *Ekonomi Pariwisata: Sejarah dan Prosepeknya*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sugiyono (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wittrin, R., Meirina, I., dan Abrian, Y. (2014). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Lamun Ombak Padang. *E-Journal Home Economic and Tourism*, 7(3), 1-13.

- Yunus dan Budiyanto.(2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*,3(12).World Economic Forum.(2019). The Travel & Tourism Competitiveness Report. Diperoleh dari http://www3.weforum.org/docs/WEF_TTCR_2019.pdf
- Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. Guepedia.
- Husaini, Usman, dkk. 2003. *Pengantar Statistik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugioyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitiataif* . Bandung: Alfabeta.
- Wardiyanto. (2011). *Perencanaan Pengembangan Pariwisata*. Bandung: CV Lubuk Agung.
- Dwi Aliyyah Apriyani, Sunarti. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan (Survei Pada Wisatawan the Little a Coffee Shop Sidoarjo)* *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya* 51 (2), 1-7
- Gede Noviana Putra, I Nyoman Sudiarta, IGS Mananda.2016.*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Niat Berkunjung Kembali Wisatawan Mancanegara Ke Daya Tarik Wisata Alas Pala Sangeh* *Jurnal IPTA* ISSN 2338, 8633,
- Afrilian, P., & Hanum, L. (2020). Penerapan Pariwisata Syariah Pada Nagari Pariangan Sumatera Barat Menurut DSN-MUI No. 108 Tahun 2016. 1st Annual Conference on Ihtifaz: Islamic Economics, Finance, and Banking,284-285.
- Priyanto. 2016. *Tingkat Kepuasan Wisatawan Domestik Terhadap Candi Prambanan dan ratu Boko di Kabupaten Sleman daerah Istimewa Yogyakarta*. *Jurnal Maksipreneur : Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 6 (1), 37-54

- Purwaningsih Ratih Melatisiwi.2013.*Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Candi Prambanan*.Jurnal Nasional Pariwisata.Vol.5 . No.3
- Radiosunu, 2001. *Manajemen Pemasaran Suatu Pendekatan Analisis*. Edisi Kedua, Yogyakarta : BPFE
- Simpala, MM, 2010.*Tour Guide: Teori dan Praktik dalam Pariwisata*. Jakarta: Indie Publishing.
- Spillane, James J. (2003). *Pariwisata dan Wisata Budaya*, CV. Rajawali.
- Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeth, CV.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : ALFABETA.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suyitno. 2005. *Pemanduan Wisata (tour Guiding)*,yogyakarta : Graha Ilmu,Bibliografi : hlm. 111-112
- Bambang Sunaryo.2013. *Kebijakan Destinasi pariwisata Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media
- Basiya, R., & Rozak, H. A. (2012).Kualitas Daya tarik Wisata, Kepuasan Dan Niat Kunjungan Kembali Wisatawan Mancanegara Di Jawa Tengah. Jurnal Ilmiah Dinamika Kepariwisata. Vol. XI No. 2: 1-12.