

PENGARUH FASILITAS WISATA, DAYA TARIK WISATA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG WISATA PANTAI UJONG BLANG LHOKSEUMAWE

Nurmala¹, Sullaida², Damanhur³

^{1,2,3} Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Malikussaleh

E- mail : sullaida@unimal.ac.id

Abstract : The purpose of the study was to analyze the effect of tourist facilities, tourist attraction and service quality on the satisfaction of tourist visitors to Ujong Blang Beach, Lhokseumawe. The data analysis method used is multiple linear regression analysis. The number of respondents is 85 people using the Acidental Sampling technique. Hypothesis test using partial test and simultaneous test. Partially, tourism facilities affect visitor satisfaction of Ujong Blang Beach Tourism, tourist attraction affects visitor satisfaction of Ujong Blang Beach Tourism and service quality affects visitor satisfaction of Ujong Blang Beach Tourism, Lhokseumawe City. It is hoped that the Regional Government will pay more attention to the conditions of the Ujung Blang Sea Coast Tourism Area, through tourism management by increasing tourist facilities and services so that tourist visitor interest is higher so as to increase regional economic growth and increase community income in the Ujung Blang Sea Coast tourism environment, Lhokseumawe City.

Keywords: Tourism Facilities, Tourist Attraction and Quality of Service, Visitor Satisfaction

Abstrak: Tujuan penelitian untuk menganalisis pengaruh fasilitas wisata, daya tarik wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung wisata Pantai Ujong Blang Lhokseumawe. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Jumlah Responden 85 orang menggunakan teknik Acidental Sampling. Uji hipotesis menggunakan uji parsial dan uji simultan. Secara parsial fasilitas wisata berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Wisata Pantai Ujong Blang, daya tarik wisata mempengaruhi kepuasan pengunjung Wisata Pantai Ujong Blang dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Wisata Pantai Ujong Blang Kota Lhokseumawe. Diharapkan kepada Pemerintah Daerah lebih memperhatikan kondisi Daerah Wisata Pantai Laut Ujong Blang, melalui tata kelola wisata dengan meningkatkan fasilitas wisata dan pelayanan agar minat pengunjung wisata lebih tinggi sehingga mampu meningkatkan pertumbuhan Ekonomi daerah serta meningkatkan pendapatan masyarakat dilingkungan wisata Pantai Laut Ujong Blang Kota Lhokseumawe.

Kata Kunci : Fasilitas Wisata, Daya Tarik Wisata dan Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung

PENDAHULUAN

Masyarakat akan tertarik mengunjungi tempat wisata apabila mereka memperoleh kepuasan tersendiri dari tempat wisata yang mereka kunjungi. Ada beberapa objek wisata yang ada di Lhokseumawe diantara wisata alam, wisata budaya dan wisata buatan. Salah satu objek wisata yang banyak dikunjungi masyarakat Lhokseumawe adalah pantai wisata Ujong Blang.

Kepuasan pengunjung merupakan perasaan seseorang setelah membandingkan apa yang dirasakan sesuai dengan harapannya, maka wisatawan akan kembali berkunjung. Salah seorang wisatawan lokal mengaku tidak pernah bosan mengunjungi pantai ujong blang bersama keluarga disetiap akhir pekan. Hal senada juga disampaikan oleh wisatawan asal Kota Medan, bahwa dirinya sering berkunjung ke pantai ujong blang karena tempatnya cocok untuk bersantai dan liburan akhir bersama keluarga (berita antara). Meningkatnya jumlah wisata pantai Ujong Blang menunjukkan kepuasan wisatawan dan daya tarik wisata dan kualitas layanan terpuaskan.

Fasilitas wisata yang ada di objek wisata Pantai Ujong Blang sudah memadai walaupun belum lengkap seperti tempat parkir, toilet umum, tempat ibadah, pondok untuk tempat istirahat dan warung-warung kuliner yang menjajakan berbagai makanan dan minuman. Beberapa studi/penelitian sebelumnya dijelaskan betapa pentingnya fasilitas wisata untuk kepuasan pengunjung seperti yang dilakukan oleh Malinda (2020), Rosita (2016) dan Rahma (2015), bahwa fasilitas wisata berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung adalah daya tarik wisata. Untuk pantai ujong blang memiliki daya tarik wisata antara lain kuliner khas Aceh, memiliki Pantai pasir putih beserta ombak yang cukup tinggi serta dapat menikmati sunrise yang menenangkan, sunset yang romantis, dan disertai fasilitas bermain air. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Armilian dkk (2017), Kirom (2016) dan Cristian (2017) menunjukkan bahwa daya tarik berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung wisata.

Faktor Kualitas pelayanan juga dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung wisata dengan suasana pantai yang nyaman, adanya penjaga pantai (tim SAR) yang perlu menjadi perhatian pengelola pantai adalah tentang kebersihan pantai dan warung-warung makanan yang belum tertata dengan rapi. didukung oleh penelitian Lestari dkk (2021),

Fatimah dn Haryanto (2016) serta Apriwanti (2016) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung

Wisata Pantai Ujong Blang merupakan salah satu objek wisata yang ada di Kota Lhokseumawe tepatnya di Gampong Hagu Barat Laut banyak dikunjungi wisata baik lokal maupun wisata luar Kota Lhokseumawe. Permasalahan dalam penelitian ini : Bagaimana Pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung wisata Pantai Laut Ujong Blang di Kota Lhokseumawe. Bagaimana Pengaruh daya tarik wisata terhadap kepuasan pengunjung wisata Pantai Laut di Kota Lhokseumawe. Bagaimana Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung wisata Pantai Laut Ujong Blang Kota Lhokseumawe.

TINJAUAN PUSTAKA

Fasilitas Wisata

Wisata merupakan suatu Proses berpergian yang bersifat sementara yang dilakukan seseorang menuju ketempat lain untuk bersenang-senang dan melakukan kegiatan yang konsumtif di berbagai tempat dalam maupun luar negeri (Gamal, 2014), Heiawan (2014) dan Sutomo (2012)

Selanjutnya Mill (2013) menyebutkan "*Facilities sevice them when they get there*". Fasilitas wisata merupakan hal-hal yang memenuhi kebutuhan dari wisatawan yang dapat menciptakan rasa senang disertai mudahnya mendapatkan kebutuhan wisatawan dalam melakukan perjalanan wisata sampai mereka pada objek wisata. Unsur-unsur dari fasilitas wisata adalah transportasi, akomodasi, makanan-minuman dan yang lainnya menurut kebutuhan wisatawan. Sammeng (2014), dan Suwanto (2014), Adapun indikator fasilitas wisata adalah a. Kebersihan, b. Keindahan, c. Kelengkapan, d. Keamanan. Spillene dalam Wahadi dan Rosita (2016)

Daya Tarik Wisata

Daya tarik wisata merupakan fasilitas dan aktivitas yang menarik wisatawan untuk mengunjungi tempat wisata didaerah yang menjadi tujuan wisata. Yoeti (2018) Spilanne (2015) dan Marpaung (2012)

Adapun indikator dari Daya tarik wisata sebagai berikut: Daya tarik yang dapat disaksikan (What to see), 2. Aktivitas wisata yang dapat

dilakukan (What to do), 3. Sesuatu yang dapat dibeli (What to buy), 4. Alat transportasi (What to arrived), 5. Penginapan (Where to stay) Maryani (2017) dan Saputra (2013)

Kualitas Pelayanan

Pelayanan merupakan setiap tindakan/ kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, dengan tujuan memenuhi kebutuhan produk maupun jasa sesuai dengan keinginan wisatawan. Kotler(2016), Deming (014) Scherkenbach (2014) .

Adapun dimensi kualitas pelayanan adalah: 4) yaitu: Bukti langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*),. Berry (2014)

Kepuasan Pengunjung

Kepuasan pengunjung merupakan respon yang dirasakan oleh setiap wisatawan yang berhubungan dengan perasaan seseorang terhadap kepuasan atau ketidakpuasan yang dirasakan pada objek wisata dimana wisatawan yang terpuaskan akan kembali berkunjung. Kotler (2016), Amir (2015) dan Sugihartono, (2015),

Adapun Dalam meningkatkan kepuasan pengunjung atau loyalitas konsumen ada lima faktor yang perlu 1. Kualitas Produk, 2.Harga 3.*Service Quality*, 4. *Emotional Factor*,5.Biaya dan Kemudahan (Lupiyoadi : 2013)

METODE PENELITIAN

Data

Lokasi Penelitian Pantai Laut Ujung Blang Kota Lhokseumawe. subjek penelitian pengunjung Wisata, objek yang diteliti pengaruh fasilitas wisata, daya tarik wisata dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung di Pantai laut Ujong Blang di Kota Lhokseumawe

Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pengunjung Pantai Laut Ujung Blang Kota Lhokseumawe dimana jumlahnya tidak diketahui secara pasti karena keterbatasan peneliti.

Teknik penarikan sampel dilakukan dengan *Non Probability Sampling* dengan teknik *accidental Sampling* Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 85 responden

Operasionalisasi Variabel

Adapun operasional variabel dalam penelitian ini adalah : Fasilitas Wisata, Daya tarik wisata (*ourist attraction*), Kualitas Layanan , Kepuasan Pengunjung

Skala Pengukuran dan Teknik Pengumpulan Data

Pengukuran data dilakukan dengan pembentukan indikator untuk setiap pertanyaan yang diajukan dengan menggunakan skala likert, dimana setiap pertanyaan mempunyai interval jawaban antara 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (netral), 4 (setuju), 5 (sangat setuju). Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penelitian lapangan (*Field Research*) berdasarkan kuisioner.

Metode Analisa

Metode analisis data yang digunakan adalah metode kualitatif dikuantitatifkan. Pengujian data dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Package for Social Science*). Data dianalisis menggunakan metode regresi linear berganda. Persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Pengunjung

α = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X₁ = Fasilitas Wisata

X₂ = Daya Tarik Wisata

X₃ = Kualitas Layanan

e = error term

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Pengujian uji validitas dilakukan dengan membandingkan r hitung dengan nilai r table untuk *degree of freedom (df) = n-k* dalam hal ini n adalah jumlah konstruk. Item pertanyaan dinyatakan valid apabila diperoleh korelasi positif dan signifikansi observasi lebih kecil dari $\alpha = 5\%$. Hasil penelitian menunjukkan seluruh butir pertanyaan dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Uji Reliabilitas

Pengukuran reliabilitas menggunakan *Cronbach Alpha*. Hasil pengujian menunjukkan nilai koefisien *cronbach alfa* > 0,60. Dengan demikian pengukuran reliabilitas menunjukkan bahwa variabel-variabel tersebut sudah reliabel/diterima.

Uji Normalitas

Pengujian normalitas menggunakan metode *one-sample kolmogorov-Smirnov test*.

Tabel: 1. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Standardized Residual
N		85
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0E-7
	Std. Deviation	.98408386
Most Extreme Differences	Absolute	.076
	Positive	.066
	Negative	-.076
Kolmogorov-Smirnov Z		.742
Asymp. Sig. (2-tailed)		.640
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber : Data Primer (data diolah) 2022

Dari Tabel 1 menunjukkan bahwa nilai kolmogorov-smirnov sebesar 0,742 dan nilai Asymp. Sig lebih besar dari nilai $\alpha=0.05$ yaitu 0,640. hasil diatas disimpulkan bahwa data terdistribusi secara normal.

Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil dari uji parsial dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini :

Tabel 2. Hasil Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model		B	t hitung	t tabel	Sig.
1	(Constant)	1,523	2,622	1,661	0,010
	Fasilitas Wisata	0,237	2,173		0,032
	Daya Tarik Wisata	0,294	2,942		0,004
	Kualitas Layanan	0,137	2,000		0,048

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Sumber : Data Primer (data diolah) 2022

Berdasarkan Tabel 2. di atas persamaan ditulis sebagai berikut :

$$Y = 1,523 + 0,237X_1 + 0,294X_2 + 0,137X_3 + e$$

Dari hasil persamaan diatas dapat diinterpretasikan

1. Nilai konstanta (a) sebesar 1,523 maka variabel independen dianggap konstan, sehingga Kepuasan pengunjung bernilai sebesar 1,523.
2. Koefisien b1 fasilitas wisata bernilai positif sebesar 0,237, jika fasilitas wisata meningkat 1 satuan skala likert sehingga kepuasan pengunjung meningkat sebesar 0,237 dan sebaliknya.
3. Koefisien b2 daya tarik wisata bernilai positif sebesar 0,294, jika daya tarik wisata meningkat 1 satuan skala likert sehingga kepuasan pengunjung akan meningkat sebesar 0,294. Dan sebaliknya.

4. Koefisien b3 kualitas layanan bernilai positif sebesar 0,137, jika kualitas layanan meningkat 1 satuan skala likert sehingga kepuasan pengunjung akan meningkat sebesar 0,137. Dan sebaliknya.

Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung pada Wisata Pantai Ujong Blang Kota Lhokseumawe.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Fasilitas Wisata berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Wisata Pantai Ujong Blang Kota Lhokseumawe, Di buktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,173 > 1,661$ dengan tingkat signifikan sebesar 0,031. Adanya pengaruh antara fasilitas wisata dengan kepuasan pengunjung Semakin baik dan lengkap fasilitas wisata yang di sediakan maka semakin tinggi tingkat kepuasan para wisatawan di kawasan Pantai Laut Ujong Blang. Seperti penyediaan tempat parkir, toilet umum, tempat ibadah, pondok untuk tempat istirahat setelah menyusuri keindahan pantai dan warung –warung kuliner yang menjajakan berbagai makanan dan minuman. Didukung dengan penelitian Malinda (2020), Rosita (2016) dan Rahma (2015), bahwa fasilitas wisata berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

Pengaruh Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung pada Wisata Pantai Ujong Blang di Kota Lhokseumawe

Hasil penelitian menunjukkan Daya Tarik Wisata berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pengunjung pada Wisata Pantai Ujong Blang di Kota Lhokseumawe, Di buktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,942 > 1,661$ dengan tingkat signifikan sebesar 0,004. Adanya pengaruh positif antara daya tarik wisata dengan kepuasan pengunjung. daya tarik wisata antara lain kuliner khas Aceh, memiliki Pantai pasir putih beserta ombak yang cukup tinggi serta dapat menikmati sunrise yang menenangkan, sunset yang romantis, dan disertai fasilitas bermain air. Didukung dengan penelitian Armilian dkk (2017), Kirom (2016) dan Cristian (2017) menunjukkan bahwa daya tarik berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung wisata.

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung pada Wisata Pantai Ujong Blang di Kota Lhokseumawe

Hasil penelitian Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Wisata Pantai Ujong Blang Kota Lhokseumawe, Di buktikan dengan nilai $t_{hitung} >$

t_{tabel} yaitu $2,000 > 1,661$ dengan tingkat signifikan sebesar 0,049. Adanya pengaruh antara kualitas layanan dengan kepuasan pengunjung. Kualitas pelayanan seperti suasana pantai yang nyaman dan memiliki penjaga pantai (tim SAR) yang memadai serta kebersihan pantai sehingga dapat meningkatkan kepuasan bagi wisatawan. Didukung dengan penelitian Lestari dkk (2021), Fatimah dan Haryanto (2016) serta Apriwanti (2016) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung

PENUTUP

Kesimpulan

1. Daya Tarik Wisata berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada Wisata Pantai Ujung Blang Kota Lhokseumawe.
2. Fasilitas Wisata berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada Wisata Pantai Ujung Blang Kota Lhokseumawe
3. Kualitas Layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada Wisata Pantai Ujung Blang Kota Lhokseumawe

Saran.

Diharapkan kepada Pemerintah Daerah lebih memperhatikan kondisi Daerah Wisata Pantai Laut Ujung Blang, melalui tata kelola wisata dengan meningkatkan fasilitas wisata dan pelayanan agar minat pengunjung wisata lebih tinggi sehingga mampu meningkatkan pertumbuhan Ekonomi daerah serta meningkatkan pendapatan masyarakat dilingkungan wisata Pantai Laut Ujung Blang Kota Lhokseumawe.

Diharapkan kepada pengelola wisata pantai Ujong Blang untuk menambahkan fasilitas layanan alat perlengkapan wisata seperti ban bekas, banana boat untuk berenang dan juga kapal yang bisa untuk mengelilingi lautan, serta penginapan yang ada dipinggir pantai sehingga wisatawan langsung dapat menikmati panorama pantai ujung blang di malam hari.

Diharapkan kepada masyarakat sekitar pantai Ujong Blang untuk dapat menjaga kenyamanan dan kebersihan lokasi wisata.

REFERENSI

- Alvianna (2017) Analisis Pengaruh Harga, Produk, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Taman Wisata Air Wendit Kabupaten Malang.
- Arikunto, S (2013). *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Bineka Cipta.
- Eka Rosidah Aprillia, Sunarti, Edriana Pengestu (2017) Pengaruh Daya Tarik Wisata terhadap Kepuasan Wisata Balai Tambang Kabupaten Malang, *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB/vol 51 no.2 Oktober 2017*
- Gamal. (2014). *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: Grasindo.
- Gita Ayu Mawarni Lestari, Sudarjati, Samsuri (2021), Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Wisata, *Jurnal Visionida*, Volumen 7 Nomor 1 Juni 2021
- Gusneli (2016), Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Ke Objek Wisata Air Terjun Bayang Sani Kabupaten Pesisir Selatan. Program Studi Manajemen Perhotelan. Fpp Universitas Negeri Padang
- [https://aceh .antaraneews.com](https://aceh.antaraneews.com), berita 14 Nopember 2020, diunduh 5 Maret 2022.
- Irawan (2015) Analisis Pengaruh Daya Tarik Wisata, Persepsi Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Ulang Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Objek Wisata Teluk Kiluan).
- Juli Malinda (2020) Pengaruh Daya Tarik dan Fasilitas Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan Danau Siombak di Kota Medan.
- Kotler, P, dan Armstrong. (2015). *Manajemen Pemasaran*, terjemahan Hendra Teguh. edisi kedua. cetakan kedua. Penerbit : Prenhalindo. Jakarta
- Lupiyoadi, dan A. Hamdani. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi. Kedua. Jakarta; Salemba Empat
- Muzakki Ahmad. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Harga Dan Fasilitas Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen. Undip. Semarang
- Nita Apriwanti, Silfeni, Hijriyantomi (2016), Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung di Musium Adityawarman.
- Novita Rifaul Kirom (2016), Pengaruh Daya Tarik Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan (Studi Kasus Pinpes Biharu Bahir Asali Fadhoilir Rohmah Turen Malang Jawa Timur.
- Ratmiko dan Atik (2013), *Fasilitas –Fasilitas Wisata*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Rosita, Sri Marhanah, Woro Hanoum Wahadi (2016) Pengaruh Fasilitas Wisata dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Marga Satwa Ragunan Jakarta.
- Siti Fatimah, Oda I.B. Hariyanto (2016) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Objek Wisata Situ Patenggang, *Jurnal Parawisata P-ISSN:2355-6587, E-ISSN:2528-2220*
- Siti Rohmah, Wahyu, Sri Haryati, Teguh Satya Witri (2015) Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung pada Hairos Water Park
- Soetomo. (2011). *Pemberdayaan Masyarakat*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Saputra (2013), *Fasilitas wisata*, Yogyakarta: Kanisius
- Sugiyono. (2018). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABET Setiadi,
- Theofilia Limaro Cristian Zai (2017) Pengaruh Daya Tarik Wisata, Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Minat berkunjung ulang dengan kepuasan wisatawan sebagai variable mediasi pada Objek wisata Nias Selatan Propinsi Sumatera Utara (USU)
- Tjiptono, F. (2017). *Strategy Pemasaran*. Penerbit Andi. Yogyakarta. Tjiptono,
- Wahadi, dan Rosita (2016) Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta