

Pengaruh Infrastruktur Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Wisata Wendit Di Desa Mangliawan Kecamatan Pakis Kabupaten Malang

Agustinus Janji Indaramusa^{1*}, Achmad Maulana Jamil Malik², Roni Alim Ba'dia Kusufa³

Universitas Kanjuruhan Malang, Indonesia

¹ agustinusjanji597@gmail.com*; Maulana3188@unikama.com; Roni_abk@unikama.ac.id

*agustinusjanji597@gmail.com

Informasi artikel	ABSTRAK
Kata kunci: Infrstruktur, pelayanan, dan kepuasan pengunjung.	Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh infrastruktur dan pelayanan terhadap kepuasan pengunjung. Penelitian ini merupakan penelitian survei. Metode pengambilan data dengan cara observasi, alat kuesioner dan wawancara. Analisis data menggunakan analisis regresi linear sederhana dan analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa infrastruktur berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung dengan nilai signifikansi sebesar 0.00 yang lebih kecil dari 0.050, pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung dengan nilai signifikansi sebesar 0.00 yang lebih kecil dari 0.050, infrastruktur dan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung dengan nilai signifikansi sebesar 0.00 yang lebih kecil dari 0.050. Kesimpulannya adalah variabel infrastruktur (X_1) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung (Y). Variabel pelayanan (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Variabel infrastruktur dan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung (Y). Saranya, diharapkan untuk peneliti selanjutnya menambahkan variabel lain seperti, jarak yang ditempuh untuk mencapai lokasi wisata. Hal tersebut sangat bermanfaat bagi pengelola. Untuk pihak pengelola diharapkan untuk selalu memberikan pelayanan dan perbaikan infrastruktur karena berdasarkan hasil analisis dalam bab V menunjukkan bahwa variabel infrastruktur dan pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

Copyright © 2019 Agustinus Janji Indaramusa¹, Achmad Maulana Jamil Malik², Roni Alim Ba'dia Kusufa³. All Right Reserved

Pendahuluan

Taman Wisata Wendit terletak di Desa Mangliawan, Kecamatan Pakis, Kabupaten Malang, sekitar 8 kilometer dari pusat kota Malang. Lokasinya terletak di tepi kanan jalan utama arah ke Gunung Bromo melalui Tumpang (lewat) Poncokusumo. Lokasi wisata alam yang dipadu dengan wisata buatan dan menempati lahan seluas 9 hektar ini memiliki beberapa fungsi diantaranya untuk olahraga air, sejarah, dan konservasi hutan kota. Taman Wisata Wendit dulunya bernama Pemandian Wendit atau lebih dikenal dengan Mendit oleh masyarakat sekitar. Beberapa sumber sejarah mengatakan bahwa, Wendit berasal dari kata "Wendito" yang artinya pendito atau pendeta. Taman Wisata Wendit telah mengalami renovasi dari tahun 2006-2008. Pada tanggal 11 Mei 2008 tempat ini mulai dibuka untuk umum dengan nama baru yakni Wendit Water Park. Tempat wisata ini pada dasar merupakan sebuah kolam renang alami dan dilengkapi dengan beberapa fasilitas sebagai sarana rekreasi, seperti wahana air untuk anak-anak dan keluarga. Fasilitas yang disediakan saat ini meliputi kolam renang anak-anak, kolam renang dewasa, area pemancingan, kolam spa, perahu angsa, delman domba, kantin, dan beberapa wahana maupun fasilitas penunjang lainnya (Abdillah, 2016).

Taman wisata ini mempunyai acara yang khas setiap bulan syawal. Dimana taman dipenuhi pengunjung yang ingin merayakan hari lebaran sampai dengan hari ketupat lebaran biasanya mulai

tanggal 1-11 syawal diadakan hiburan dan mendatangkan arti-artis terkenal. Daya tarik yang khas dari objek wisata ini adalah adanya puluhan kera yang jinak dan bebas berkeliaran di hutan kecil dan menguni di pepohonan (Alvianna 2017). Monyet berjenis ekor panjang (*macaca fascicularis*). Pengunjung bisa memberikan makanan kepada monyet-monyet tersebut. Di Wendit, pengunjung juga bisa menikmati telaga dengan perahu kayu untuk berkeliling. Di sekitar telaga terdapat restoran, beberapa pondok wisata dan bangku-bangku duduk yang berjejer di tepi telaga.

Berdasarkan observasi awal dari peneliti dan wawancara dengan penjaga tempat parkir juga wisatawan yang datang ada beberapa hal atau keluhan yang mereka katakan antara lain: Pertama, kunjungan dari wisatawan pada hari-hari biasa sangat kurang di bandingkan dengan hari-hari perayaan lainnya. Kedua, masih banyak stan jualan di dekat pintu masuk yang kosong atau tidak terpakai. Ketiga, tiket dari setiap wahana di dalam taman Wendit masih terlalu mahal. Seiring dengan perkembangannya objek wisata di Malang, semakin banyak alternative pilihan untuk berwisata, maka akan semakin banyak pula peluang bagi wisatawan untuk berpindah dari satu objek wisata ke objek wisata lainnya. Tantangan bagi taman wisata Wendit saat ini adalah mempertahankan dan memperbanyak jumlah pengunjung dengan kenaikan signifikan tiap tahunnya. Dalam menarik wisatawan, objek wisata harus memiliki infrastruktur dan kualitas pelayanan yang baik. Kepuasan pengujung yang tinggi akan cenderung bertambah dikarenakan ada minat untuk datang kembali. Dilihat dari masalah tersebut penulis meneliti tentang Pengaruh Infrastruktur dan Pelayanan Wisatawan terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Wisata Wendit di Desa Mangliawan Kabupaten Malang.

Geografi pariwisata merupakan bidang ilmu terapan yang berusaha mengkaji unsur-unsur geografis suatu daerah untuk kepentingan pariwisata. Menurut (Muta'ali, 2014) ada tiga pendekatan geografi yaitu pendekatan keruangan (spasial), pendekatan lingkungan (ekologi) dan pendekatan kompleks wilayah (regional). Jadi dapat disimpulkan bahwa geografi pariwisata adalah ilmu yang mempelajari tentang unsur-unsur pariwisata dikaji dengan menggunakan pendekatan geografi yaitu, pendekatan keruangan, pendekatan lingkungan dan kompleks wilayah. Sehingga dapat ditentukan arah pembangunan dan perkembangan pariwisata.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian survei dengan pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan ekologi yang ditunjukkan pada asumsi bahwa pengaruh infrastuktur dan layanan terhadap kepuasan pengunjung di Taman Wisata Wendit, dengan variabel penelitian meliputi infrastruktur dan layanan pengunjung dimana infrastruktur dan layanan mempengaruhi kepuasan pengunjung dan secara ekologi kepuasan pengunjung dapat meningkatkan infrastruktur dan layanan terhadap wisatawan. Dalam penelitian ini pengukuran variable yang digunakan ialah skala *likert*.

Tabel 1. Skala Likert

Kategori	Skala nilai
Sangat tidak setuju	1
Tidak setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat setuju	5

Sumber : Andari, 2017

Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung objek wisata taman Wendit pada bulan Maret 2019 yang berjumlah 3.610 pengunjung dengan sampel 97 orang. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: Observasi tidak langsung, kuesioner, studi dokumentasi dan studi pustaka. Instrumen yang digunakan adalah lembar observasi dan lembar kuesioner. Teknik

analisis yang digunakan adalah regresi linear sederhana dan regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan *SPSS for windows*.

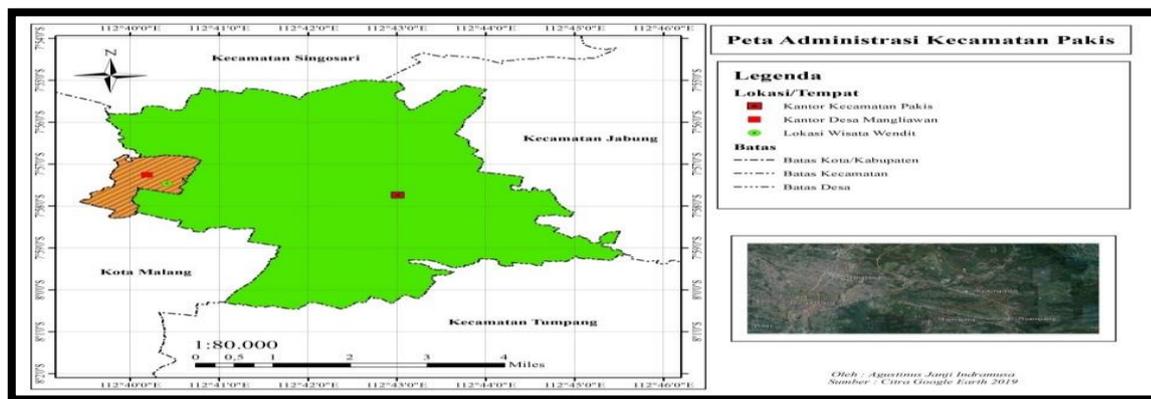
Hasil dan pembahasan

Potensi yang dimiliki Desa Mangliawan Kecamatan Pakis Kabupaten Malang sebagai tempat wisata alami, maka pemerintah setempat mengupayakan untuk mengembangkan tempat wisata ini yang luasnya mencapai 4 hektar untuk bisa dinikmati oleh wisatawan. Dengan adanya berbagai kegiatan dan wahana permainan yang disediakan untuk pengunjung sehingga dapat menikmati keindahan alam dan merasakan pengalaman dan petualangan yang baru. Setelah direnovasi dan dikembangkan pada tahun 2008 taman wisata Wendit ini mulai dibuka untuk umum.

Wisata pemandian Wendit ini merupakan perpaduan antara wisata alami dan wisata buatan, karena didalam lokasi taman Wendit ini pengunjung selain bisa menikmati wahana yang disiapkan oleh pemerintah juga bisa mengunjungi makam dari Mbah Kabul. Menurut masyarakat sekitar siapapun yang berdoa di sana akan dikabulkan. Sehingga pengunjung yang berwisata ke taman pemandian Wendit ini bisa merasakan kesegaran jasmani dan rohani.

Karyawan di taman wisata pemandian Wendit ini berjumlah 42 orang. Taman wisata Wendit ini dikelola oleh pemerintah Kabupaten Malang. Jumlah pegawai negeri sipil 3 orang dan yang non pegawai negeri sipil 39 orang, dengan jumlah pegawai laki-laki 36 orang, perempuan 6 orang.

Taman wisata Wendit ini ramai dikunjungi pada akhir pekan dan pada hari libur seperti libur sekolah, hari raya Idul Fitri, hari raya Natal dan tahun baru. Pihak pengelola melakukan promosi untuk menarik wisatawan salah satunya dengan mengadakan *event – event* yang sudah dijadwalkan oleh pihak pengelola. Langkah dari pihak pengelola tidak hanya sebatas mengadakan *event- event* saja dalam mengembangkan dan menarik wisatawan, melainkan juga gencar dalam melakukan promosi baik melalui media cetak, dan media elektronik, memperbaiki sarana dan prasarana.



Gambar 1. Peta Taman Wisata Wendit

Luas dari taman Wendit yang kurang lebih 4 hektar ini dibagi beberapa zona. Pembagian beberapa zona ini didasarkan pada fungsi, lokasi area. Dan diberi pembatas berupa dinding pembatas atau jalan pedestrian. Zona 1 merupakan area parkir bagi pengunjung dan zona ini dibatasi oleh dinding pembatas, zona 2 merupakan area pasar wisata, area plaza dan area hutan. Zona 2 ini dibatasi oleh jalan pedestrian.

Untuk zona 3 merupakan area teater dan area bermain dan dibatasi oleh jalur pedestrian dan dinding pembatas. Untuk zona ke 4 merupakan area area perahu dan kolam anak, zona ke empat ini dibatasi oleh dinding pembatas dan jalur pedestrian. Untuk zona ke 5 merupakan area klan alami dan kolam arus, untuk zona 5 ini dibatasi oleh dinding pembatas dan jalur pedestrian. Sedangkan zona ke 6 merupakan area *waterboom* dan zona ini dibatasi oleh zona pembatas.

Jumlah pengunjung di taman wisata Wendit ini, tiap bulan selalu berbeda. Hal ini dikarenakan taman wisata Wendit ramai di kunjungi pada masa liburan sekolah dan hari raya besar lainnya.

Tabel 2. Data Jumlah Pengunjung

No	Bulan / tahun 2019	Pengunjung
1	Januari	13.973
2	Februari	3.957
3	Maret	3.610

Sumber: Pihak Pengelola, 2019

Sarana yang dimiliki, seperti: kolam renang dewasa, kolam renang anak, kolam *waterboom*, kolam *spa*, wahana *carousel*, wahana *bom-bomcar*, wahana *wormcoaster*, perahu motor, sepeda air, perahu air, panggung hiburan terbuka, warung makan, fasilitas peribadatan, kamar kecil, loket masuk, lahan parkir, kera ekor panjang, makam Mbah Kabhu, kolam suci.

Untuk menjawab rumusan masalah pertama, menggunakan regresi linear sederhana untuk mengetahui pengaruh dari infrastruktur (X_1) terhadap kepuasan pengunjung (Y). Untuk menguji normal atau tidak suatu variabel maka dilakukan analisis normalitas (uji t). Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas pada SPSS menurut (Arifin 2017) adalah:

- Jika nilai signifikansi $> 0,50$ data tersebut berdistribusi normal.
- Jika nilai signifikansi $< 0,50$ data tersebut tidak terdistribusi normal.

Berdasarkan hasil analisis persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut: $Y = a + bx$. Penjelasan dari persamaan regresi linear sederhana adalah sebagai berikut: $Y = 7.896 + 0.318X_1$. Dari hasil perhitungan diketahui nilai konstantanya sebesar 7.896. Untuk koefisien regresi infrastruktur atau X_1 terhadap kepuasan pengunjung sebesar positif 0.318. Dari hasil *output* ini dapat dilihat nilai t sebesar 6.247 dan nilai signifikansinya sebesar 0,00 yang lebih kecil dari pada 0,50. Maka dapat disimpulkan bahwa infrastruktur (X_1) dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung (Y). Dari hasil ini juga kita dapat mengetahui bahwa infrastruktur yang meliputi: saluran limbah, saluran air minum, pembuangan sampah, jaringan listrik, jaringan jalan, sangat mempengaruhi kepuasan pengunjung.

Untuk menjawab rumusan masalah yang kedua, menggunakan regresi linear sederhana untuk mengetahui pengaruh dari pelayanan (X_2) terhadap kepuasan pengunjung (Y). Untuk menguji normal atau tidak suatu variabel maka dilakukan analisis normalitas (uji t). Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas pada SPSS menurut (Arifin 2017) adalah:

- Jika nilai signifikansi $> 0,50$ data tersebut berdistribusi normal.
- Jika nilai signifikansi $< 0,50$ data tersebut tidak terdistribusi normal.

Berdasarkan persamaan regresi linear sederhana: $Y = a + bx$ maka dapat dijelaskan sebagai berikut: $Y = 12.110 + 0.253X_2$. Diketahui nilai konstantanya sebesar 12.110. Untuk koefisien regresi infrastruktur atau X_2 terhadap kepuasan pengunjung sebesar positif 0.253. Dari hasil *output* nilai t sebesar 6.684 dan nilai signifikasinya sebesar 0.00 yang lebih kecil dari pada 0,050. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan X_2 dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung (Y). Dilihat dari hasil diatas maka kita mengetahui bahwa pelayanan yang meliputi: *tangibles*, *rebillity*, *responsiviness*, *assurance*, *empaty* sangat mempengaruhi kepuasan pengunjung.

Untuk menjawab rumusan masalah yang ketiga, menggunakan regresi linear berganda, untuk mengetahui pengaruh infrastruktur (X_1) dan pelayanan (X_2) terhadap kepuasan pengunjung (Y).

Persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

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

$$Y = 6.732 + 0.184X_1 + 0.169X_2 + e$$

Diketahui nilai konstanta sebesar 6372. Untuk koefisien regresi pengaruh infrastruktur terhadap kepuasan pengunjung sebesar 0.184. Untuk koefisien regresi pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pengunjung sebesar 0.169. sedangkan nilai f sebesar 28,998 dan nilai signifikasinya sebesar 0.00 yang lebih kecil dari 0.050. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa infrastruktur meliputi (saluran limbah, saluran air hujan, pembuangan sampah, jaringan jalan, listrik) dan pelayanan (*tangibles, rebellity, responsiviness, assurance, empaty*) secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa infrastruktur yang meliputi: saluran limbah, saluran air hujan, pembuangan sampah, jaringan listrik, saluran air minum. Berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Artinya infrastruktur akan mempengaruhi kepuasan pengunjung apabila difungsikan secara optimal.

Pencapaian kepuasan pengunjung tidak terlepas dari bagaimana infrastruktur yang disediakan oleh pihak pengelola, dimana infrastruktur sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan bagi pengunjung. Dengan terpenuhinya kebutuhan pengunjung ia akan dapat menilai apakah manfaat yang diterima sesuai dengan harapan yang dibangunya. Jika mereka merasa puas dengan infrastruktur yang ada maka ada kemungkinan mereka akan melakukan kunjungan kembali, karena apa yang mereka inginkan dapat diwujudkan oleh pihak pengelola taman wisata. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan (Tjiptono, 2004) bahwa kepuasan konsumen merupakan respon evaluasi yang dirasakan setelah menikmati layanan jasa. Harapan tersebut dibangun berdasarkan pengorbanan yang dikeluarkan pengunjung untuk menikmati layanan jasa tersebut. Setelah pengunjung menikmati layanan jasa, ia akan menilai apakah manfaat yang telah diterima sesuai dengan pengorbanan yang dikeluarkan. Jika manfaat yang diterima sama atau melebihi harapan yang diinginkan maka pengunjung akan merasa puas.

Berdasarkan paparan di atas maka dapat disimpulkan bahwa infrastruktur yang meliputi: saluran limbah, saluran air hujan, pembuangan sampah jaringan listrik, saluran air umum, berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian sebelumnya oleh Andari (2017) " Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung. Studi Kasus Pengunjung *The Silla's Agrotaurism*, desa Candi Kuning, kecamatan Baturiti, provinsi Bali" dan juga relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Setiawan, 2017) " Pengaruh Atraksi, Media Sosial, dan Infrastruktur terhadap Kepuasan Berkunjung Wisatawan ke Desa Wisata Pentingsari Yogyakarta". Hasil penelitian menunjukkan bahwa infrastruktur berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung. Dan sebaliknya apabila kualitas pelayanan buruk maka semakin rendah kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung. Hasil tersebut sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh (Tjiptono, 2012) bahwa kualitas pelayanan merupakan kontribusi keberhasilan suatu perusahaan yang mampu menciptakan persepsi positif dari konsumen serta mampu menghasilkan kepuasan. Persepsi pengunjung muncul berdasarkan nilai yang ditawarkan perusahaan. Dengan terpenuhinya kebutuhan pengunjung, maka pengunjung tersebut merasa diperhatikan dan dihargai. Pengunjung akan menilai apakah mereka puas atas upaya yang dilakukan oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan. Apabila pengunjung merasa bahwa manfaat yang ia rasakan sesuai dengan harapan yang dibangunya maka pengunjung tersebut akan merasa puas. Semakin tinggi nilai yang dirasakan pengunjung, maka semakin puas yang dirasakan pengunjung. Jika pelayanan yang diberikan kepada pengunjung semakin optimal maka mereka akan bersedia untuk melakukan kunjungan kembali. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Stevanus, 2014) " Pengaruh Atraksi Wisata, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan

terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta". Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa infrastruktur dan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Artinya infrastruktur yang meliputi: saluran limbah, saluran air hujan, pembuangan sampah, jaringan listrik, saluran air minum, dan pelayanan yang meliputi: *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*, akan mempengaruhi kepuasan pengunjung apabila difungsikan secara bersamaan. Hasil tersebut sesuai dengan teori Spillane (Andari, 2017) infrastruktur merupakan sarana dan prasarana yang mendukung operasional objek wisata sebagai pelengkap kebutuhan wisatawan. Infrastruktur berfungsi untuk memberikan tambah dalam suatu objek wisata sehingga pengunjung akan merasa nyaman dan puas ketika sedang berkunjung ke tempat wisata. Jika dilihat dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa infrastruktur dan kualitas pelayanan secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung maka, pihak pengelola wisata harus mampu memberikan keseimbangan antara infrastruktur dan pelayanan. apabila hanya mampu mengoptimalkan infrastruktur saja maka pengunjung akan merasakan kebutuhannya belum terpenuhi. Hal serupa juga dirasakan oleh pengunjung jika kualitas pelayanan saja yang dioptimalkan maka mereka juga akan merasa tidak puas. Oleh karena itu pihak pengelola harus mampu mengimbangi antara infrastruktur dan pelayanan sehingga pengunjung akan merasa puas. jika pengunjung merasa puas maka mereka akan bersedia untuk melakukan kunjungan kembali ke tempat wisata.

Dengan terpenuhinya kebutuhan pengunjung, Ia akan menilai apakah manfaat yang diterima sesuai dengan harapan yang dibangunnya, dikemukakan (Tjiptono, 2004) bahwa kepuasan konsumen merupakan respon evaluasi yang dirasakan setelah menikmati layanan jasa. Harapan tersebut dibangun berdasarkan pengorbanan yang dikeluarkan pengunjung untuk menikmati layanan jasa tersebut. Setelah pengunjung menikmati layanan jasa, Ia akan menilai apakah manfaat yang telah diterima sesuai dengan pengorbanan yang dikeluarkan. Jika manfaat yang diterima sama atau melebihi harapan yang di inginkan maka pengunjung akan merasa puas. Jika pengunjung merasa puas maka mereka akan bersedia untuk melakukan kunjungan kembali. Hal ini berdampak baik bagi pihak pengelola wisata, karena apa yang mereka inginkan atau harapkan untuk memberikan kepuasan kepada wisatawan tercapai. Sehingga diharapkan jumlah pengunjung setiap harinya meningkat. Peningkatan jumlah pengunjung ini tidak terlepas dari kualitas infrastuktur dan pelayanan yang diberikan kepada wisatawan sehingga mereka merasa puas.

Berdasarkan paparan di atas maka dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama infrastruktur dan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Hasil ini relevan dengan penelitian sebelumnya oleh (Rosita, 2016) "Pengaruh Fasilitas Wisata dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Margasatwa Ragunan Jakarta". Dan juga relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Setiawan, 2017) "Pengaruh Atraksi, Media Sosial, dan Infrastruktur terhadap Kepuasan Berkunjung Wisatawan ke Desa Wisata Pentingsari Yogyakarta". Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas wisata dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis maka dapat di tarik beberapa kesimpulan sebagai berikut: *pertama*, variabel infrastruktur berpengaruh pada kepuasan pengunjung dibuktikan dengan nilai signifikan 0.000, dengan ketentuan apabila nilai signifikan lebih kecil dari 0.050, maka itu dapat dikatakan bahwa variabel (X1) berpengaruh pada (Y); *kedua*, variabel pelayanan berpengaruh pada kepuasan pengunjung. dibuktikan dengan nilai signifikan 0.000, dengan ketentuan apabila nilai signifikan lebih kecil dari 0.050, maka itu dapat dikatakan bahwa variabel (X1) berpengaruh pada (Y); *ketiga*, variabel infrastruktur dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh pada kepuasan pengunjung dibuktikan variabel infrastruktur (X1) dan variabel pelayanan (X2) berpengaruh pada kepuasan

pengunjung (Y) dengan nilai signifikan 0.000, yang tentunya lebih kecil dari 0.050. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan disarankan untuk selalu meningkatkan infrastruktur dan kualitas pelayanan, sehingga memberikan kepuasan kepada setiap pengunjung.

Referensi

- Abdillah, Yasin Bories Akhmad dkk. 2016. Dampak Perkembangan Pariwisata Terhadap Kehidupan Masyarakat Lokal Di Kawasan Wisata (studi pada masyarakat sekitar wisata wendit, Kabupaten Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*. 30(1).
- Alvianna, Stella 2017. Analisis Pengaruh Harga, Produk, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wistawan Di Taman Wisata Air Wendit Kabupaten Malang. *Jurnal Kepariwisata*. 2(01).
- Andari, Clara Lintang Sistyo. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung. Skripsi tidak diterbitkan, (Online), (http://repository.usd.ac.id/13192/2/132214086_full.pdf), diakses tanggal 5 Maret 2019.
- Arifin, Johar. 2017. *SSPS 24 untuk Penelitian Skripsi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Muta'ali, Lutfi dan Wahyu Santoso Langgeng. 2014. *Bentang Alam Dan Bentang Budaya*. Panduan Kuliah Kerja Lapangan Pengenalan Bentang Lahan.
- Rosita. 2016. Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Margasatwa Ragunan Jakarta. *Jurnal Manajemen Resort dan Leisure*. 13(1).
- Setiawan, Priatmoko. 2017. Pengaruh Atraksi, Media Sosial, Dan Infrastruktur Terhadap Kepuasan Berkunjung Wisatawan Ke Desa Wisata Pentingsari Yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu*. 8(1).
- Stevanus. 2014. Pengaruh Atraksi Wisata, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta. *Jurnal Ekonomi Bisnis*. 19(3).
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management*, Edisi Kedua, Yogyakarta : Penerbit ANDI Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Yogyakarta : Penerbit ANDI Yogyakarta
- Nursiah, Chalid dan Aqualdo. 2015. Strategi Pengembangan Objek Wisata Air Terjun Guruh Gemurai, Desa Kasang Kecamatan Kuantan Mudik Kabupaten Kuantan Singingi. *Jurnal Fakultas Ekonomi*. 2(2).