



# PEMAKALAH

Jurnal Penelitian Manajemen Akuntansi Berkala Ilmiah

## PENGARUH LOKASI DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA PEMANDIAN BAH SILULU, NAGORI SILULU, GUNUNG MALELA, SIMALUNGUN (Survei pada Masyarakat Lingkungan Huta I Nagori Dolok Malela)

Susanti<sup>1)</sup> Dr. Darwin Lie<sup>2)</sup> Andy Wijaya<sup>3)</sup> Sudung Simatupang<sup>4)</sup>

Program Studi Manajemen, STIE Sultan Agung, Jalan Surabaya No. 19, Kota Pematang Siantar, Sumatera Utara, 21118, Indonesia.

\*Email: susantisun585@gmail.com

### Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah: 1. Untuk mengetahui gambaran lokasi, fasilitas dan kepuasan pengunjung pada Pemandian Bah Silulu, Nagori Silulu, Gunung Malela, Simalungun (Survei pada Masyarakat Lingkungan Huta I Nagori Dolok Malela). 2. Untuk mengetahui pengaruh lokasi dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung pada Pemandian Bah Silulu, Nagori Silulu, Gunung Malela, Simalungun (Survei pada Masyarakat Lingkungan Huta I Nagori Dolok Malela) baik secara simultan maupun parsial. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kepustakaan dan lapangan. Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat Lingkungan Huta I Nagori Dolok Malela yang berjumlah 277 keluarga dan sampel sebanyak 76 keluarga yang pernah mengunjungi Pemandian Bah Silulu. Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif dan kuantitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Uji instrumen penelitian yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis yang digunakan adalah uji normalitas, analisis deskriptif kualitatif dan analisis deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut: 1. Lokasi dan fasilitas sudah baik serta kepuasan pengunjung sudah puas. 2. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara lokasi dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung baik secara simultan maupun parsial. 3. Hasil analisis koefisien korelasi menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat dan positif antara lokasi dan fasilitas dengan kepuasan pengunjung. Puas tidaknya kepuasan pengunjung dapat dijelaskan oleh lokasi dan fasilitas. 4. Hasil uji hipotesis menyatakan  $H_0$  ditolak, artinya lokasi dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung baik secara simultan maupun parsial.

Kata kunci: Lokasi, Fasilitas, Kepuasan Konsumen

### Abstrack

*The purpose of this research are: 1. To description of the location, facilities and visitor satisfaction at the Bah Silulu Baths, Nagori Silulu, Gunung Malela, Simalungun (Survey on the Huta I Nagori Dolok Malela Environmental Community). 2. To determine the effect of location and facilities on visitor satisfaction at the Bah Silulu Baths, Nagori Silulu, Gunung Malela, Simalungun (Survey on the Huta I Nagori Dolok Malela Environmental Community) either simultaneously or partially. This research is done by using the design of library research and field research. The population in this research was the Huta I Nagori Dolok Malela community, totaling 277 families and a sample of 76 families who had visited the Bah Silulu Baths. The types of data used are qualitative and quantitative data. Sources of data used are primary data and secondary data. Data was collected by means of questionnaires, interviews and documentation. The research instrument test used was the validity test and the reliability test. The analysis technique used is normality test, qualitative descriptive analysis and quantitative descriptive analysis. The results of this research can be summarized as follows: 1. Location and facilities are good and visitor satisfaction is satisfied. 2. The results of the regression analysis show that there is a positive influence between location and facilities on visitor satisfaction, either simultaneously or partially. 3. The results of the correlation coefficient analysis show that there is a moderately high and positive correlation between location and facilities to visitor satisfaction. Satisfied or not satisfaction of visitors can be explained by the location and facilities. 4. The results of the hypothesis test stated that  $H_0$  was rejected, meaning that the location and facilities had a positive and significant effect on visitor satisfaction, either simultaneously or partially.*

**Keywords:** Location, Facilities, Customer Satisfaction

## PENDAHULUAN

Perkembangan sektor pariwisata kini semakin pesat khususnya di Indonesia. Saat ini, berwisata sudah menjadi bagian dari gaya hidup yang dibutuhkan masyarakat. Banyaknya destinasi wisata yang tersedia, pemandangan dengan nuansa alam terbuka bisa dijadikan salah satu pilihan yang akan membantu pengunjung memanjakan diri dan pikiran sehingga merasa relaks setelah mengunjungi tempat tersebut. Terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan untuk mengembangkan suatu objek wisata, salah satunya dengan memberikan sesuatu yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen. Lokasi yang strategis dan fasilitas yang memadai serta pelayanan yang baik akan membuat konsumen merasa puas.

Pemandian Bah Silulu terletak di Nagori Silulu, Kecamatan Gunung Malela, Kabupaten Simalungun. Pemandian Bah Silulu belum banyak diketahui masyarakat luar, padahal destinasi ini sudah menjadi tempat liburan sejak 18 tahun yang lalu. Wisata Pemandian Bah Silulu menawarkan tiga kolam berbeda, yaitu satu kolam renang permanen, satu kolam renang untuk anak-anak, dan satu kolam mata air. Kolam renang yang bernuansa alam ini begitu menyejukkan mata. Kesegarannya akan terasa ketika kita berenang karena airnya bersumber dari mata air.

Kepuasan konsumen pada Pemandian Bah Silulu dapat diukur melalui beberapa dimensi seperti kualitas produk, kualitas pelayanan, emosi, harga dan biaya. Menurut pengamatan dan wawancara singkat yang dilakukan dengan beberapa konsumen (pengunjung) diketahui bahwa fenomena kepuasan konsumen pada Pemandian Bah Silulu belum optimal hal ini dapat dilihat pada dimensi kualitas pelayanan di mana respon pengelola terhadap keluhan yang disampaikan konsumen hanya mendengarkan saja tanpa bertindak. Pada dimensi emosi, yakni belum optimalnya kenyamanan pada saat berada di Pemandian Bah Silulu karena masih adanya hewan yang berkeliaran seperti kera liar

yang menghampiri pengunjung bahkan mengambil barang pengunjung.

Faktor yang diindikasikan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu lokasi. Pemilihan lokasi juga sangat penting dalam mendorong kepuasan konsumen. Hal ini didukung oleh (Agestina dan Susilowati, 2019), yang menyatakan bahwa lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dimensi lokasi terdiri dari akses, visibilitas, lalu lintas, tempat parkir, ekspansi, lingkungan dan kompetisi.

Menurut pengamatan dan wawancara singkat dengan konsumen (pengunjung) diketahui bahwa lokasi pada Pemandian Bah Silulu belum optimal, hal ini dapat dilihat dari dimensi akses, di mana akses menuju lokasi dengan menggunakan angkutan umum masih sulit dijangkau karena banyak supir angkutan umum menurunkan penumpang hanya disimpang jalan menuju lokasi jarang sekali sampai ke objek. Oleh karena itu, jika ingin ke Pemandian Bah Silulu lebih baik membawa kendaraan pribadi saja. Dimensi lingkungan, di mana kebersihan pada Pemandian Bah Silulu belum terjaga karena pengunjung yang belum sadar akan kebersihan sehingga banyak sampah di buang sembarangan yang disebabkan dari pihak pengelola belum banyak menyediakan tempat sampah.

Selain lokasi, fasilitas juga dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Hal ini sesuai dengan pendapat (Larasati, 2020), yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Tersedianya fasilitas yang memadai dan dalam keadaan baik dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Oleh karena itu, pengelola harus memperhatikan setiap fasilitas yang ada untuk menciptakan kepuasan konsumen. Adapun dimensi fasilitas yaitu kelengkapan, kebersihan dan kerapian fasilitas, kondisi dan fungsi fasilitas, kemudahan dan kelengkapan alat yang digunakan.

Fenomena fasilitas pada Pemandian Bah Silulu dapat dilihat dari dimensi kondisi dan fungsi fasilitas, yaitu masih perlu adanya perawatan pada waterboom yang

sudah lama sehingga konsumen merasa nyaman saat menggunakannya. Pada dimensi kelengkapan alat yang digunakan, yaitu dibutuhkan penambahan fasilitas yang tidak ada misalnya menambah fasilitas wahana permainan air khususnya wahana untuk bermain anak agar pengunjung tidak merasa bosan.

Dari uraian di atas, dapat dilihat adanya masalah antara fenomena dengan harapan serta dukungan teori tentang lokasi, fasilitas dan kepuasan konsumen pada Pemandian Bah Silulu. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini.

### **Identifikasi Masalah**

Adapun identifikasi masalah yang terdapat pada penelitian yaitu:

1. Kepuasan konsumen pada Pemandian Bah Silulu belum optimal karena belum terpenuhinya kebutuhan akan emosional dan keinginan konsumen akan fasilitas.
2. Respon pengelola belum optimal karena hanya mendengarkan keluhan yang disampaikan oleh konsumen tanpa bertindak.
3. Belum optimalnya kenyamanan pada saat berada di Pemandian Bah Silulu karena masih adanya binatang yang berkeliaran seperti kera liar yang menghampiri pengunjung bahkan mengambil barang pengunjung.
4. Lokasi pada Pemandian Bah Silulu belum optimal karena akses menuju lokasi belum optimal dan kurangnya kebersihan pada Pemandian Bah Silulu.
5. Menjangkau lokasi dengan menggunakan angkutan umum belum optimal karena banyak supir angkutan umum yang menurunkan penumpang hanya di simpang jalan menuju objek.
6. Kurangnya kebersihan pada Pemandian Bah Silulu karena pengunjung yang belum sadar akan kebersihan sehingga banyak sampah di buang sembarangan dan pihak pengelola belum banyak menyediakan tempat sampah.
7. Fasilitas pada Pemandian Bah Silulu belum optimal karena masih perlu

pembenahan dan penambahan fasilitas pada Pemandian Bah Silulu.

8. Masih perlu adanya perawatan pada waterboom yang sudah lama sehingga pengunjung merasa nyaman saat menggunakannya.
9. Dibutuhkan penambahan fasilitas yang tidak ada misalnya menambah fasilitas wahana permainan air khususnya wahana untuk bermain anak agar pengunjung tidak merasa bosan.  
Keputusan pembelian belum optimal.

### **Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah penelitian yang dilakukan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran lokasi, fasilitas dan kepuasan pengunjung pada Pemandian Bah Silulu, Nagori Silulu, Gunung Malela, Simalungun (Survei Pada Masyarakat Lingkungan Huta I Nagori Dolok Malela).
2. Bagaimana pengaruh lokasi dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung pada Pemandian Bah Silulu, Nagori Silulu, Gunung Malela, Simalungun (Survei Pada Masyarakat Lingkungan Huta I Nagori Dolok Malela) baik secara simultan maupun parsial.

### **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gambaran lokasi, fasilitas, dan kepuasan pengunjung pada Pemandian Bah Silulu, Nagori Silulu, Gunung Malela, Simalungun (Survei Pada Masyarakat Lingkungan Huta I Nagori Dolok Malela).
2. Untuk mengetahui pengaruh lokasi dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung pada Pemandian Bah Silulu, Nagori Silulu, Gunung Malela, Simalungun (Survei Pada Masyarakat Lingkungan Huta I Nagori Dolok Malela) baik secara simultan maupun parsial.

## **LANDASAN TEORI**

### **Manajemen**

Menurut (Firmansyah dan Mahardika, 2018) manajemen merupakan suatu proses pemanfaatan serta pengaturan sumber daya yang dimiliki perusahaan atau organisasi melalui kerjasama para anggota untuk mencapai tujuan organisasi sehingga kegiatan tersebut dapat diselesaikan secara efektif dan efisien.

### **Manajemen Pemasaran**

Menurut (Shinta, 2011), menyatakan bahwa pemasaran merupakan proses serta manajerial yang membuat orang atau kelompok mendapatkan sesuatu yang diinginkan dengan menghasilkan, menawarkan serta mempertukarkan produk atau jasa yang memiliki nilai kepada pihak lainnya.

### **Lokasi**

Menurut (Lupiyoadi dan Hamdani, 2011) lokasi adalah keputusan yang dipilih instansi atau perusahaan pendidikan yang berkaitan dengan dimana staf dan operasinya akan di tempatkan.

### **Fasilitas**

Menurut (Tjiptono dan Chandra, 2011) fasilitas juga dapat berupa segala sesuatu yang dapat memudahkan konsumen atau pelanggan dalam memperoleh kepuasan.

### **Kepuasan Konsumen**

Menurut (Daga, 2017), kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau tidak seseorang ketika menggunakan atau menerima jasa atau produk yang ditawarkan serta membandingkan kinerja dari jasa atau produk yang diterima dengan apa yang diharapkan.

### **Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen**

Lokasi merupakan salah satu faktor dalam menentukan kegagalan atau keberhasilan sebuah usaha. Untuk itu, pemilihan sebuah lokasi harus sesuai dengan

harapan konsumen. Semakin baik lokasi maka akan semakin meningkat kepuasan konsumen. Pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen (pengunjung) diperkuat dalam penelitian yang dilakukan oleh (Agestina dan Susilowati, 2019), bahwa lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa lokasi yang strategis dan dapat dijangkau dengan mudah akan dapat memberikan peluang yang besar untuk perkembangan usaha yang dijalankan. Semakin baik lokasi maka akan semakin meningkat kepuasan pengunjung. Sehingga dapat disimpulkan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

### **Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen**

Untuk mempertahankan hubungan dengan konsumen atau pengunjung, yang harus dilakukan pemilik usaha adalah memperhatikan fasilitas yang disediakan. Fasilitas yang memadai dan baik dapat menciptakan hubungan jangka panjang dengan konsumen.

Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen diperkuat dalam penelitian yang dilakukan oleh (Larasati, 2020), bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen atau pengunjung sangat utama dalam suatu usaha. Oleh karena itu, pemilik usaha harus memberikan fasilitas terbaik yang mereka miliki agar konsumen merasa puas setelah menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan dan diharapkan dapat menjalin hubungan dalam jangka panjang.

### **Pengaruh Lokasi dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen**

Dalam menciptakan kepuasan pengunjung atau konsumen pemilik usaha perlu menyediakan lokasi dan fasilitas yang baik untuk menambah nilai dari sebuah layanan. Tujuan dari sebuah perusahaan selain mendapatkan laba atau keuntungan

adalah menciptakan hasil akhir kepuasan kepada para pengunjung atau konsumen. Apabila lokasi dan fasilitas yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan yang diharapkannya, maka konsumen akan merasa lebih senang. Oleh karena itu, perusahaan harus mempertimbangkan lokasi yang akan digunakan untuk beroperasi. Semakin mudah akses menuju sebuah lokasi, maka akan semakin banyak konsumen yang datang.

Fasilitas yang disediakan untuk dipakai dan dinikmati oleh pengunjung selama menggunakan jasa layanan sehingga membuat pengunjung merasa nyaman. Semakin baik fasilitas yang diberikan, maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pengunjung. Sebaliknya, semakin buruk fasilitas yang diberikan atau disediakan maka semakin rendah kepuasan yang dirasakan pengunjung.

Kepuasan pengunjung (konsumen) dapat diperoleh dengan meningkatkan dimensi lokasi dan fasilitas yang belum optimal. Pengunjung yang mendapatkan kepuasan pada saat menerima manfaat dari sebuah jasa yang diberikan, maka pengunjung atau konsumen tersebut merasakan bahwa lokasi dan fasilitas yang disediakan sudah sesuai dengan yang diharapkannya. Menurut penelitian terdahulu (Agestina dan Susilowati, 2019) dan (Larasati, 2020), dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa lokasi dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

### Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan masih harus dibuktikan kebenarannya melalui metode analisis yang digunakan. Hipotesis yang diambil penulis adalah sebagai berikut:

1.  $H_0 = 0$ , artinya lokasi dan fasilitas tidak berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kepuasan pengunjung baik secara simultan maupun parsial.

2.  $H_a \neq 0$ , artinya lokasi dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung baik secara simultan maupun parsial.

### METODE

Desain penelitian yang digunakan dalam penulisan penelitian ini ialah penelitian kepustakaan (*library research*) dan penelitian lapangan (*field research*). Objek penelitian adalah masyarakat Lingkungan Huta I Nagori Dolok Malela yang pernah mengunjungi Pemandian Bah Silulu Nagori Silulu, Gunung Malela, Simalungun, Sumatera Utara. Tempat penelitian ini pada Lingkungan Huta I Nagori Dolok Malela yang terletak di Jl. Jaumar Huta II Dolok Malela, Kecamatan Gunung Malela, Kabupaten Simalungun, Provinsi Sumatera Utara. Populasi dalam penelitian ini adalah warga Lingkungan Huta I Nagori Dolok Malela dengan jumlah 277 keluarga. dimana sampel yang ditentukan yaitu warga masyarakat Lingkungan Huta I Nagori Dolok Malela yang pernah mengunjungi Pemandian Bah Silulu yang berjumlah 76 keluarga. Jenis data yang digunakan ialah data kualitatif dan kuantitatif serta sumber data yang digunakan ialah data primer dan sekunder.

### HASIL PEMBAHASAN

#### Analisis Deskriptif Kualitatif

Pengelompokkan kriteria jawaban rata-rata responden untuk mendeskripsikan jawaban responden secara kualitatif dengan menggunakan tabel berikut:

**Tabel 1.**

**Nilai Interval dan Kategori Jawaban Responden**

Nilai Interval	Kategori		
	Lokasi ( $X_1$ )	Fasilitas ( $X_2$ )	Kepuasan Konsumen (Y)
1,00-1,80	Sangat Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Sangat Tidak Puas
1,81-2,60	Tidak Baik	Tidak Baik	Tidak Puas
2,61-3,40	Cukup Baik	Cukup Baik	Cukup Puas
3,41-4,20	Baik	Baik	Puas
4,21-5,00	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Puas

Sumber: hasil pengolahan data (2021)

### **Gambaran Lokasi pada Pemandian Bah Silulu**

Pada aspek akses untuk parameter akses dalam menjangkau lokasi objek memperoleh taraf rata-rata 3,41 dengan kriteria jawaban baik, hal ini memberikan arti bahwa lokasi usaha dengan masyarakat sekitar mempunyai akses yang cukup baik dan dekat sehingga pengunjung yang datang ke Pemandian Bah Silulu berasal dari daerah sekitar. Parameter ketersediaan transportasi umum menuju objek memperoleh nilai rata-rata 3,38 dengan kriteria jawaban cukup baik, hal ini dikarenakan masih jarangya angkutan umum yang dapat mengantarkan pengunjung sampai ke objek sehingga pengunjung berjalan kaki dari simpang sampai ke objek. Indikator jarak tempuh menuju objek memperoleh nilai rata-rata 3,86 dengan kriteria jawaban baik, hal ini dikarenakan objek berada dekat dengan rumah warga sehingga jarak yang ditempuh tidak terlalu jauh.

Selanjutnya dimensi visibilitas pada indikator gambaran objek jika dilihat dari jalan umum memperoleh nilai rata-rata 3,79 dengan kriteria jawaban baik, hal ini dikarenakan baliho yang berada di pinggir jalan umum masih terlihat jelas dan normal oleh pengunjung. Indikator jarak lokasi dengan lingkungan masyarakat memperoleh nilai rata-rata 3,76 dengan kriteria jawaban baik, hal ini dikarenakan beberapa pengunjung yang datang masyarakat sekitaran Pemandian Bah Silulu. Indikator ketersediaan petunjuk jalan memperoleh nilai rata-rata 3,63 dengan kriteria jawaban baik, hal ini dikarenakan pada setiap persimpangan menuju objek disediakan petunjuk jalan agar mempermudah pengunjung menemukan Pemandian Bah Silulu.

Pada dimensi lalu lintas untuk indikator keramaian penduduk disekitar objek memperoleh nilai rata-rata 3,84 dengan kriteria jawaban baik, hal ini dikarenakan penduduk yang berdomisili disekitar Pemandian Bah Silulu cukup ramai. Indikator kondisi jalan menuju objek memperoleh nilai rata-rata 3,75 dengan

kriteria jawaban baik, hal ini dikarenakan jalan menuju objek sudah bagus. Indikator kondisi lalu lintas di sekitar lokasi memperoleh nilai rata-rata 3,84 dengan kriteria baik, hal ini memberikan arti bahwa arus lalu lintas di sekitar lokasi lancar dan tidak ada hambatan.

Selanjutnya dimensi tempat parkir, untuk indikator luas tempat parkir pada objek memperoleh nilai rata-rata 3,96 dengan kriteria jawaban baik, hal ini dikarenakan sangat luasnya area tempat parkir yang tersedia sehingga dapat menampung banyak kendaraan. Indikator kondisi tempat parkir memperoleh nilai rata-rata 3,95 dengan kriteria jawaban baik, hal ini dikarenakan adanya penjaga parkir yang mengarahkan kendaraan pengunjung untuk parkir lebih rapi sehingga kondisi tempat parkir beraturan. Indikator keamanan pada tempat parkir memperoleh nilai rata-rata 3,78 dengan kriteria jawaban baik, hal ini dikarenakan adanya penjaga parkir yang memperhatikan kendaraan milik pengunjung sehingga keamanannya dapat terjamin.

Pada dimensi ekspansi untuk indikator tempat perluasan usaha pada objek memperoleh nilai rata-rata 3,84 dengan kriteria jawaban baik, hal ini dikarenakan jika pengunjung meningkat, maka pengelola dapat membuat keputusan untuk melakukan perluasan usaha. Indikator luas area lokasi pada objek memperoleh nilai rata-rata 3,74 dengan kriteria jawaban baik, hal ini memberikan arti bahwa Pemandian Bah Silulu masih memiliki area lokasi yang kosong dan luas. Indikator kemungkinan perluasan usaha pada objek memperoleh nilai rata-rata 3,88 dengan kriteria jawaban baik, hal ini dikarenakan masih sangat memungkinkan untuk melakukan perluasan usaha, hal ini dapat dilihat dari masih tersedianya lahan kosong.

Untuk dimensi lingkungan untuk indikator kebersihan lingkungan memperoleh nilai rata-rata 3,29 dengan kriteria jawaban cukup baik, hal ini dikarenakan belum banyak tersedianya tempat sampah dan kesadaran pengunjung akan kebersihan masih kurang sehingga

banyak pengunjung yang membuang sampah sembarangan. Indikator kenyamanan lingkungan sekitar memperoleh nilai rata-rata 3,46 dengan kriteria jawaban baik, hal ini dikarenakan masyarakat dengan pengunjung memiliki hubungan baik dan saling menjaga satu sama lain. Indikator keamanan lingkungan sekitar memperoleh nilai rata-rata 3,84 dengan kriteria jawaban baik, hal ini dikarenakan Pemandian Bah Silulu selalu berupaya untuk tetap menjaga keamanan disekitar lokasi tersebut.

Selanjutnya pada dimensi kompetisi untuk indikator lokasi pesaing sejenis lain memperoleh nilai rata-rata 3,83 dengan kriteria jawaban baik, hal ini dikarenakan pesaing sejenis lain bukan merupakan ancaman bagi Pemandian Bah Silulu. Indikator jarak lokasi objek dengan pesaing memperoleh nilai rata-rata 3,91 hal ini dikarenakan jarak lokasi pesaing dengan Pemandian Bah Silulu cukup jauh, sehingga Pemandian Bah Silulu masih lebih sering dikunjungi oleh masyarakat sekitar. Indikator letak strategis lokasi objek memperoleh nilai rata-rata 3,84 dengan kriteria jawaban baik, hal ini dikarenakan Pemandian Bah Silulu memang memiliki lokasi yang sangat strategis.

Dari total jawaban responden diatas mengenai lokasi menurut dimensi akses, visibilitas, lalu lintas, tempat parkir, ekspansi, lingkungan dan kompetisi mendapat nilai rata-rata senilai 3,74 dengan kriteria jawaban baik. Nilai rata-rata tertinggi senilai 3,96 dengan kriteria jawaban baik pada dimensi tempat parkir dengan indikator luas tempat parkir. Sedangkan nilai rata-rata terendah senilai 3,29 dengan kriteria jawaban cukup baik pada dimensi lingkungan dengan indikator kebersihan lingkungan pada objek.

### **Gambaran Fasilitas pada Pemandian Bah Silulu**

Pada dimensi kelengkapan, kebersihan dan kerapian fasilitas pada indikator usaha pengelola dalam melengkapi fasilitas memiliki nilai rata-rata 3,68 dengan kriteria jawaban baik, hal ini dikarenakan fasilitas

yang ditawarkan sesuai dengan harapan para pengunjung. Indikator kebersihan fasilitas memiliki nilai rata-rata 3,64 dengan kriteria jawaban baik, hal ini dikarenakan penjaga kebersihan selalu memperhatikan kebersihan dari setiap fasilitas yang ada. Indikator kerapian fasilitas memiliki nilai rata-rata 3,66 dengan kriteria jawaban baik, hal ini dikarenakan Pemandian Bah Silulu memperhatikan kerapian dan tata letak setiap fasilitas yang tersedia.

Dimensi kondisi dan fungsi fasilitas dengan indikator perawatan pada fasilitas yang tersedia memiliki nilai rata-rata 3,32 dengan kriteria jawaban cukup baik, hal ini dikarenakan masih kurangnya perhatian atau perawatan pada fasilitas khususnya pada waterboom dengan bahan plastik yang sudah lama terpasang sehingga pengunjung tidak perlu merasa takut saat menggunakannya. Untuk indikator kondisi fasilitas yang disediakan memiliki nilai rata-rata 3,38 dengan kriteria jawaban cukup baik, hal ini dikarenakan pihak pengelola masih kurang memperhatikan kondisi fasilitas yang disediakan agar pengunjung merasa nyaman saat berada di Pemandian Bah Silulu. Kemudian pada indikator fungsi fasilitas yang tersedia memiliki nilai rata-rata 3,84 dengan kriteria jawaban baik, hal ini dikarenakan fasilitas yang disediakan dapat berfungsi dengan baik.

Pada dimensi kemudahan dengan indikator kemudahan konsumen dalam menggunakan fasilitas yang tersedia memiliki nilai rata-rata 3,70 dengan kriteria jawaban baik, hal ini dikarenakan pihak pengelola memberikan kebebasan kepada pengunjung untuk menggunakan setiap fasilitas yang disediakan. Indikator petunjuk penggunaan fasilitas yang telah tersedia memiliki nilai rata-rata 3,68 dengan kriteria jawaban baik, hal ini dikarenakan fasilitas yang tersedia sudah sering digunakan oleh pengunjung dalam keseharian sehingga tidak perlu lagi didampingi atau bertanya kepada karyawan. Indikator fasilitas khusus anak-anak yang disediakan pengelola memiliki nilai rata-rata 3,24 dengan kriteria jawaban cukup baik, hal ini dikarenakan

Pemandian Bah Silulu masih belum melengkapi fasilitas khususnya wahana bermain air untuk anak-anak sehingga perlu adanya pengawasan dari orang tua ketika anaknya sedang bermain.

Selanjutnya dimensi kelengkapan alat dengan indikator kelengkapan alat penunjang keamanan untuk pengunjung memiliki nilai rata-rata 3,72 dengan kriteria jawaban baik, hal ini dikarenakan pihak Pemandian Bah Silulu selalu berusaha melengkapi setiap fasilitas yang disediakan agar konsumen merasa senang saat berada di objek. Indikator kelengkapan alat penunjang kenyamanan memiliki nilai rata-rata 3,76 dengan kriteria jawaban baik, hal ini dikarenakan tersedianya pondok untuk bersantai yang dapat digunakan pengunjung untuk bersantai sambil menunggu anggota keluarganya berenang. Pada indikator kegunaan fasilitas yang tersedia memiliki nilai rata-rata 3,76 dengan kriteria jawaban baik, hal ini dikarenakan fasilitas yang disediakan oleh Pemandian Bah Silulu dapat digunakan dengan baik oleh pengunjung.

Dari total jawaban responden diatas mengenai fasilitas menurut dimensi kelengkapan, kebersihan dan kerapian fasilitas, kondisi dan fungsi fasilitas, kemudahan dan kelengkapan alat mendapat nilai rata-rata senilai 3,62 dengan kriteria jawaban baik. Nilai rata-rata tertinggi senilai 3,84 dengan kriteria jawaban baik pada dimensi kondisi dan fungsi fasilitas dengan indikator fungsi fasilitas yang tersedia kemudahan. Sedangkan nilai rata-rata terendah senilai 3,24 dengan kriteria jawaban cukup baik pada dimensi kemudahan menggunakan fasilitas dengan indikator fasilitas khusus anak-anak yang disediakan objek.

### **Gambaran Kepuasan Pengunjung pada Pemandian Bah Silulu**

Pada dimensi kualitas produk dengan indikator perasaan terhadap objek diperoleh nilai rata-rata 3,79 dengan kriteria jawaban puas, hal ini dikarenakan harapan pengunjung terhadap objek sudah terpenuhi sehingga merasa senang. Indikator perasaan

tentang fasilitas yang ditawarkan diperoleh nilai rata-rata 3,74 dengan kriteria jawaban puas, hal ini dikarenakan Pemandian Bah Silulu berusaha melengkapi fasilitas sesuai kebutuhan pengunjung. Pada indikator perasaan mengenai kebersihan air kolam diperoleh nilai rata-rata 3,79 dengan kriteria jawaban puas, hal ini dikarenakan Pemandian Bah Silulu airnya bersumber dari mata air dan dibersihkan setiap sore saat pengunjung sudah tidak ada melalui saluran pembuangan air.

Pada dimensi kualitas pelayanan dengan indikator perasaan mengenai pelayanan petugas kolam diperoleh nilai rata-rata 3,72 dengan kriteria jawaban puas, hal ini dikarenakan para pekerja di Pemandian Bah Silulu melayani pengunjung dengan baik dan memiliki sikap ramah kepada pengunjung yang datang. Indikator respon pengelola terhadap keluhan yang disampaikan diperoleh nilai rata-rata 3,22 dengan kriteria jawaban cukup puas, hal ini dikarenakan kurang tanggapnya pengelola terhadap keluhan yang disampaikan pengunjung seperti keluhan tentang tempat sampah yang belum banyak tersedia di Pemandian Bah Silulu. Indikator kemampuan karyawan dalam menjalankan tugasnya diperoleh nilai rata-rata 3,78 dengan kriteria jawaban puas, hal ini dikarenakan setiap pekerja mampu menjalankan tugasnya dengan baik tanpa perlu diberitahu oleh pengelola.

Selanjutnya dimensi emosi dengan indikator kebanggaan terhadap objek diperoleh nilai rata-rata 3,86 dengan kriteria jawaban puas, hal ini karena pengunjung mempunyai rasa kebanggaan tersendiri saat berkunjung ke Pemandian Bah Silulu. Indikator kepuasan terhadap objek diperoleh nilai rata-rata 3,39 dengan kriteria jawaban cukup puas, hal ini dikarenakan pengunjung yang datang belum merasa puas karena kebutuhan dan keinginan konsumen belum terpenuhi seperti kurangnya wahana bermain air anak dan kurangnya kebersihan pada Pemandian Bah Silulu. Indikator kenyamanan saat berada di objek diperoleh nilai rata-rata 3,21 dengan kriteria jawaban

cukup puas, hal ini dikarenakan masih adanya hewan liar seperti kera yang menghampiri dan mengambil barang pengunjung yang disebabkan oleh kurangnya ketersediaan pangan untuk kera tersebut.

Untuk dimensi harga dengan indikator keterjangkauan harga karcis diperoleh nilai rata-rata 3,80 dengan kriteria jawaban puas, hal ini dikarenakan masih sangat terjangkau harga karcis yang ditetapkan di Pemandian Bah Silulu. Indikator keinginan konsumen atas variasi harga karcis masuk diperoleh nilai rata-rata 3,84 dengan kriteria jawaban puas, hal ini dikarenakan tidak ada variasi harga yang ditawarkan oleh Pemandian Bah Silulu. Indikator potongan harga masuk pada objek diperoleh nilai rata-rata 3,79 dengan kriteria jawaban puas, hal ini dikarenakan Pemandian Bah Silulu memberikan harga karcis masuk masih murah dan terjangkau jadi tanpa potongan harga pun pengunjung bisa merasa puas.

Selanjutnya dimensi biaya dengan indikator perasaan konsumen mengenai biaya sewa tikar pada objek diperoleh nilai rata-rata 3,90 dengan kriteria jawaban puas, hal ini dikarenakan harga yang ditetapkan cukup murah untuk menyewa satu tikar pengunjung hanya perlu membayar Rp20.000 saja. Indikator perasaan konsumen mengenai biaya perbaikan kolam pada objek diperoleh nilai rata-rata 3,84 dengan kriteria jawaban puas, hal ini dikarenakan terlihat semakin hari semakin diperhatikannya kolam untuk berenang. Indikator perasaan konsumen mengenai biaya parkir pada objek diperoleh nilai rata-rata 4,00 dengan kriteria jawaban puas, hal ini dikarenakan masih terjangkau oleh pengunjung untuk biaya parkir yang harus dibayarkan yaitu Rp2.000 untuk sepeda motor dan Rp5.000 untuk mobil.

Dari total jawaban responden diatas mengenai kepuasan konsumen menurut dimensi kualitas produk, kualitas pelayanan, emosi, harga dan biaya mendapat nilai rata-rata 3,71 dengan kategori jawaban puas. Nilai rata-rata tertinggi senilai 4,00 dengan

kategori jawaban puas pada dimensi biaya dengan indikator perasaan mengenai biaya parkir. Sedangkan nilai rata-rata terendah senilai 3,21 dengan kategori jawaban cukup puas pada dimensi emosi dengan indikator kenyamanan saat berada di objek.

### Analisis Deskriptif Kuantitatif Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis dijalankan menurut tabulasi jawaban responden pada kuesioner yakni:

**Tabel 2.**  
**Hasil Regresi Linear Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	9,155	5,216	
Lokasi	,525	,084	,653
Fasilitas	,108	,115	,098

Sumber: Hasil pengolahan kuesioner (2021)

Menurut hasil pengolahan data pada tabel 2. diperoleh model persamaan  $\hat{Y} = 9,155 + 0,525X_1 + 0,108X_2$ , artinya jika lokasi naik satu satuan maka akan meningkatkan kepuasan pengunjung senilai 0,525 satuan dan jika fasilitas naik satu satuan maka akan meningkatkan kepuasan pengunjung senilai 0,108 satuan, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara lokasi dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung pada Pemandian Bah Silulu.

### Analisis Regresi Linear Sederhana

Perhitungan dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 21.

**Tabel 3.**  
**Hasil Regresi Linier Sederhana**  
**Lokasi terhadap Kepuasan Pengunjung**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	9,921	5,148	
Lokasi	,575	,065	,715

Sumber: Hasil pengolahan kuesioner (2021)

Menurut hasil pengolahan data pada tabel 3. dapat dilihat bahwa hasil regresi linier sederhana diperoleh koefisien regresi (b) senilai 0,575 sehingga dapat diketahui

persamaan regresi yang diperoleh adalah  $\hat{Y} = 9,921 + 0,575X$  artinya apabila lokasi naik satu satuan, maka kepuasan pengunjung akan naik senilai 0,575 satuan, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara lokasi terhadap kepuasan pengunjung pada Pemandian Bah Silulu.

**Tabel 4.**

**Hasil Regresi Linier Sederhana Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	30,824	4,784	
Fasilitas	,559	,110	,510

Sumber: Hasil pengolahan kuesioner (2021)

Dari tabel 4 dapat dilihat bahwa hasil regresi linier sederhana diperoleh koefisien regresi (b) senilai 0,559 sehingga dapat diketahui persamaan regresi yang diperoleh adalah  $\hat{Y} = 30,824 + 0,559X$  artinya apabila fasilitas naik satu satuan, maka kepuasan pengunjung akan naik senilai 0,559 satuan, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara fasilitas terhadap kepuasan pengunjung pada Pemandian Bah Silulu.

**Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi**

Berikut tabel hasil koefisien korelasi dan determinasi.

**Tabel 5.**

**Hasil Koefisien Korelasi dan Determinasi Lokasi dan Fasilitas dengan Kepuasan Pengunjung**

*Model Summary<sup>b</sup>*

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,719 <sup>a</sup>	,517	,504	3,533

Sumber: Hasil pengolahan kuesioner (2021)

Menurut hasil koefisien korelasi pada tabel 5. diperoleh nilai koefisien korelasi senilai 0,719 yang artinya terdapat hubungan yang kuat dan positif antara lokasi dan fasilitas dengan kepuasan pengunjung pada Pemandian Bah Silulu.

Kemudian diperoleh nilai koefisien determinasi senilai 0,517 yang artinya baik tidaknya kepuasan pengunjung pada Pemandian Bah Silulu dapat dijelaskan oleh lokasi dan fasilitas senilai 51,7%, sedangkan selebihnya 48,3% dijelaskan oleh faktor lain seperti promosi, harga, kualitas pelayanan, keputusan berkunjung dan dan lain-lain.

**Tabel 6.**

**Hasil Koefisien Korelasi dan Determinasi Lokasi dengan Kepuasan Pengunjung Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,715 <sup>a</sup>	,511	,505	3,530

Sumber: Hasil pengolahan kuesioner (2021)

Menurut hasil koefisien korelasi pada tabel 6. diperoleh nilai koefisien korelasi senilai 0,715 yang artinya terdapat hubungan yang kuat dan positif antara lokasi dengan kepuasan pengunjung pada Pemandian Bah Silulu. Kemudian diperoleh nilai koefisien determinasi senilai 0,511 yang artinya baik tidaknya kepuasan pengunjung pada Pemandian Bah Silulu dapat dijelaskan oleh lokasi senilai 51,1%, selebihnya 48,9% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini seperti promosi, harga, kualitas pelayanan, keputusan berkunjung yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung.

**Tabel 7.**

**Hasil Koefisien Korelasi dan Determinasi Fasilitas dengan Kepuasan Pengunjung Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,510 <sup>a</sup>	,260	,250	4,345

Sumber: hasil pengolahan kuesioner (2021)

Menurut hasil koefisien korelasi pada tabel 7. diperoleh nilai koefisien korelasi senilai 0,510 yang artinya terdapat hubungan yang sedang dan positif antara fasilitas dengan kepuasan pengunjung pada Pemandian Bah Silulu. Kemudian diperoleh nilai koefisien determinasi senilai 0,260 yang artinya baik tidaknya kepuasan pengunjung pada Pemandian Bah Silulu

senilai 26% dapat dijelaskan oleh fasilitas, sedangkan sisanya 74% dapat dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini seperti promosi, harga, kualitas pelayanan, keputusan berkunjung yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung.

### Pengujian Hipotesis Uji Simultan (Uji F)

Untuk menguji kebenarannya maka dilakukan pengujian hipotesis.

**Tabel 8.**  
**Perkiraan Nilai  $F_{hitung}$**   
ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	976,187	2	488,094	39,097	,000 <sup>b</sup>
Residual	911,339	73	12,484		
Total	1887,526	75			

Sumber: Hasil pengolahan kuesioner (2021)

Menurut tabel 8. diperoleh nilai  $F_{hitung}$  senilai 39,097 >  $F_{tabel}$  dengan  $df = n-k-1$  (76-2-1=73) senilai 3,12 atau dengan signifikansi 0,000 <  $alpha$  0,05 maka  $H_0$  ditolak, artinya lokasi dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Pemandian Bah Silulu. Hal ini sesuai dengan pendapat (Agestina dan Susilowati, 2019) dan (Larasati, 2020) yang menyatakan bahwa lokasi dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

### Uji Parsial (Uji t)

Untuk menguji kebenarannya maka dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan program SPSS versi 21.

**Tabel 9.**  
**Hasil Uji t**  
**Lokasi terhadap Kepuasan Pengunjung**  
*Coefficients<sup>a</sup>*

Model	t	Sig.
1 (Constant)	1,927	,058
Lokasi	8,800	,000

Sumber: Hasil pengolahan kuesioner (2021)

Menurut hasil pengolahan data pada tabel 9. Pada lokasi diperoleh nilai  $t_{hitung}$

senilai 8,800 >  $t_{tabel}$  dengan  $df = n-k-1$  (76-1-1=74) senilai 1,99254 atau dengan signifikansi 0,000 <  $alpha$  0,05 maka  $H_0$  ditolak, artinya lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Pemandian Bah Silulu. Hal ini sesuai dengan pendapat (Agestina dan Susilowati, 2019) yang menyatakan bahwa lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

**Tabel 10.**  
**Hasil Uji t**  
**Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung**  
*Coefficients<sup>a</sup>*

Model	t	Sig.
1 (Constant)	6,443	,000
Fasilitas	5,098	,000

Sumber: hasil pengolahan kuesioner (2021)

Menurut hasil pengolahan data pada tabel 10. pada fasilitas diperoleh nilai  $t_{hitung}$  senilai 5,098 >  $t_{tabel}$  dengan  $df = n-k-1$  (76-1-1=74) senilai 1,99254 atau dengan signifikansi 0,000 <  $alpha$  0,05 maka  $H_0$  ditolak, artinya fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Pemandian Bah Silulu. Hal ini sesuai dengan pendapat (Larasati, 2020) yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

### Evaluasi

#### Lokasi pada Pemandian Bah Silulu

Menciptakan keunggulan bersaing adalah upaya strategi perusahaan untuk memperoleh laba dan menciptakan kepuasan kepada konsumen. Faktor penting dalam pengembangan suatu usaha ialah letak lokasi yang strategis dan dapat melayani konsumen dengan baik. Lokasi pada Pemandian Bah Silulu dapat dikatakan baik, hal ini dapat dilihat dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada responden yang secara keseluruhan maka diperoleh kriteria jawaban baik dengan nilai rata-rata 3,74.

Namun ada beberapa aspek yang dinilai baik tetapi masih berada di bawah

nilai rata-rata keseluruhan, yaitu pada dimensi akses dengan indikator akses dalam menjangkau lokasi objek memperoleh nilai rata-rata 3,41 dengan kriteria jawaban puas hal ini dapat ditingkatkan dengan menambah transportasi seperti betor (becak motor) untuk memudahkan pengunjung dalam mencapai objek. Dimensi ketersediaan transportasi umum menuju objek memperoleh nilai rata-rata 3,38 dengan kriteria jawaban cukup baik, hal ini dapat dioptimalkan dengan cara memperbaiki komunikasi dengan supir angkutan umum untuk mengantarkan pengunjung sampai ke objek. Indikator ketersediaan petunjuk jalan menuju objek memperoleh nilai rata-rata 3,63 dengan kriteria jawaban baik, hal ini dapat dioptimalkan dengan cara menambah petunjuk jalan atau baliho agar pengunjung yang datang dari luar daerah dapat menemukan objek dengan mudah.

Selanjutnya pada dimensi lingkungan dengan indikator kebersihan lingkungan disekitar objek memperoleh nilai rata-rata 3,29 dengan kriteria jawaban cukup baik, hal ini dapat dioptimalkan dengan cara menyediakan lebih banyak tempat sampah agar pengunjung tidak membuang sampah sembarangan sehingga kebersihan lingkungan tetap terjaga. Indikator kenyamanan lingkungan di sekitar objek memperoleh nilai rata-rata 3,46 dengan kriteria jawaban puas hal ini dapat ditingkatkan dengan menjaga komunikasi dengan masyarakat sekitar agar pengunjung merasa nyaman.

Hal di atas sesuai dengan pendapat (Tjiptono, 2014) yang menyatakan bahwa faktor-faktor pemilihan tempat atau lokasi yang meliputi akses, visibilitas, lalu lintas, tempat parkir, lingkungan, ekspansi dan kompetisi.

### **Fasilitas pada Pemandian Bah Silulu**

Fasilitas bukanlah merupakan satu-satunya faktor utama yang dapat mendukung kedatangan konsumen atau pengunjung ke suatu tempat wisata, tetapi ketiadaan fasilitas dapat menghalangi

pengunjung dalam berkunjung, karena fasilitas dapat pula dijadikan daya tarik pengunjung apabila penyajiannya disertai keramahan yang menyenangkan pengunjung. Pada intinya, fungsi fasilitas haruslah mempermudah kegiatan atau aktivitas pengunjung atau konsumen. Fasilitas pada Pemandian Bah Silulu dapat dikatakan baik, hal ini dapat dilihat dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada responden yang secara keseluruhan diperoleh kriteria jawaban baik dengan nilai rata-rata 3,62.

Namun ada beberapa aspek yang dinilai baik tetapi masih berada di bawah nilai rata-rata keseluruhan, yaitu pada dimensi kondisi dan fungsi fasilitas pada indikator perawatan fasilitas yang ada pada objek memperoleh nilai rata-rata 3,32 dengan kriteria jawaban cukup baik, hal ini dapat dioptimalkan dengan cara meningkatkan perawatan dan menjaga fasilitas yang tersedia serta mengganti fasilitas yang rusak. Indikator kondisi fasilitas yang tersedia pada objek memperoleh nilai rata-rata 3,38 dengan kriteria jawaban cukup baik, hal ini dapat dioptimalkan dengan cara memperbaiki jadwal pengecekan rutin pada setiap fasilitas yang tersedia agar ketika ada yang rusak segera diganti atau dibenahi.

Pada dimensi kemudahan dengan indikator fasilitas khusus anak-anak yang disediakan oleh pihak pengelola memiliki nilai rata-rata 3,24 dengan kriteria jawaban cukup baik, hal ini dapat dioptimalkan dengan cara menambah fasilitas khususnya wahana bermain untuk anak-anak agar mereka tidak merasa bosan saat berkunjung ke Pemandian Bah Silulu.

Hal di atas sesuai dengan pendapat Sumayang dalam (Kiswanto, 2011) yang menyatakan bahwa unsur-unsur fasilitas meliputi kelengkapan, kebersihan dan kerapian fasilitas, kondisi dan fungsi fasilitas, kemudahan dan kelengkapan alat yang digunakan.

## **Kepuasan Pengunjung pada Pemandian Bah Silulu**

Kepuasan konsumen merupakan bentuk perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan. Kepuasan pengunjung pada Pemandian Bah Silulu dapat dikatakan baik, hal ini dapat dilihat dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada responden yang secara keseluruhan diperoleh kriteria jawaban puas dengan nilai rata-rata 3,71.

Namun ada beberapa aspek yang dinilai baik tetapi masih berada di bawah nilai rata-rata keseluruhan, yaitu pada dimensi respon pengelola terhadap keluhan yang disampaikan pengunjung diperoleh nilai rata-rata 3,22 dengan kriteria jawaban cukup puas, hal ini dapat dioptimalkan dengan cara memperbaiki hubungan dengan konsumen seperti lebih terbuka dan siap untuk menerima keluhan yang disampaikan konsumen agar keinginannya segera dipenuhi.

Pada dimensi emosi dengan indikator kepuasan terhadap objek memperoleh nilai rata-rata 3,39 dengan kriteria jawaban cukup puas hal ini dapat diperbaiki dengan memperhatikan keinginan dan kebutuhan dari pengunjung agar tercipta kepuasan pengunjung. indikator kenyamanan saat berada di objek diperoleh nilai rata-rata 3,21 dengan kriteria jawaban cukup baik, hal ini dapat dioptimalkan dengan cara memperhatikan pengunjung yang memberi makanan kepada kera liar yang turun menghampiri serta segera mengusir kera liar tersebut.

Hal di atas sesuai dengan pendapat (Lupiyoadi, 2013) yang menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen meliputi kualitas produk/jasa, kualitas pelayanan, emosi, haraga dan biaya.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Dari hasil keseluruhan yang telah dikemukakan dalam bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis deskriptif kualitatif tentang lokasi memperoleh kriteria jawaban baik. Nilai rata-rata tertinggi pada dimensi tempat parkir dengan indikator luas tempat parkir pada objek. Sedangkan nilai rata-rata terendah terdapat pada dimensi lingkungan dengan indikator kebersihan lingkungan pada objek.
2. Hasil analisis deskriptif kualitatif tentang fasilitas memperoleh kriteria jawaban baik. Memperoleh nilai rata-rata tertinggi pada dimensi kondisi dan fungsi fasilitas dengan indikator fungsi fasilitas yang tersedia pada objek. Sedangkan nilai rata-rata terendah terdapat pada dimensi kemudahan dengan indikator fasilitas khusus untuk anak-anak yang disediakan oleh objek.
3. Hasil analisis deskriptif kualitatif tentang kepuasan konsumen memperoleh kriteria jawaban puas. Memperoleh nilai rata-rata tertinggi pada dimensi biaya dengan indikator perasaan konsumen tentang biaya parkir pada objek. Sedangkan nilai rata-rata terendah terdapat pada dimensi emosi dengan indikator kenyamanan saat berada di objek .
4. Hasil analisis regresi linier menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara lokasi dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung pada Pemandian Bah Silulu, Nagori Silulu, Gunung Malela, Simalungun baik secara simultan maupun parsial.
5. Hasil analisis korelasi menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara lokasi dan fasilitas dengan kepuasan pengunjung pada Pemandian Bah Silulu, Nagori Silulu, Gunung Malela, Simalungun. Hasil nilai koefisien determinasi menunjukkan puas tidaknya kepuasan pengunjung pada Pemandian Bah Silulu, Nagori Silulu, Gunung Malela, Simalungun dapat dijelaskan oleh lokasi dan fasilitas.
6. Hasil uji simultan (Uji F) menunjukkan bahwa Uji F  $H_0$  ditolak, artinya lokasi dan fasilitas berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Pemandian Bah Silulu, Nagori Silulu, Gunung Malela, Simalungun.

7. Hasil uji simultan (Uji t) menunjukkan bahwa Uji t  $H_0$  ditolak, artinya lokasi dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Pemandian Bah Silulu, Nagori Silulu, Gunung Malela, Simalungun secara parsial.

### Saran

Menurut kesimpulan di atas, maka perlu dikemukakan beberapa saran yang dapat berguna bagi Pemandian Bah Silulu, Nagori Silulu, Gunung Malela, Simalungun yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengoptimalkan variabel lokasi, sebaiknya Pemandian Bah Silulu menjalin kolaborasi dengan supir angkutan umum untuk mengantarkan pengunjung sampai ke objek dan menyediakan tong sampah lebih banyak agar konsumen tidak membuang sampah sembarangan sehingga kebersihan lingkungan tetap terjaga.
2. Untuk meningkatkan variabel fasilitas, sebaiknya Pemandian Bah Silulu secara rutin merawat dan menjaga fasilitas yang tersedia serta menambah fasilitas khususnya wahana bermain untuk anak-anak agar lebih menarik.
3. Untuk meningkatkan variabel kepuasan pengunjung, sebaiknya Pemandian Bah Silulu memberikan umpan balik yang responsif terhadap keluhan pengunjung, menugaskan pengawas untuk memberikan kenyamanan yang maksimal, serta memberikan peringatan juga kepada pengunjung agar lebih memperhatikan tentang kondisi pemandian alam yang memiliki habitat kera.
4. Sehubungan dengan keterbatasan waktu dan keterbatasan penulis, maka hasil dari penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu, penulis menyarankan kepada penulis selanjutnya agar dapat memasukkan lebih banyak

variabel penelitian lain yang tidak dibahas pada penelitian ini, seperti promosi, harga, kualitas pelayanan dan keputusan berkunjung.

### DAFTAR PUSTAKA

- Agestina, K. dan Susilowati, I. (2019) "Analisis Pengaruh Lokasi, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Hanna Kebab Di Kebumen," *Jurnal Ilmiah mahasiswa manajemen, bisnis dan akuntansi*, 1(1), hal. 110–121.
- Daga, R. (2017) *Buku 1, Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*. Makassar: Global Research and Consulting Institute.
- Firmansyah, A. dan Mahardika, B. (2018) *Pengantar Manajemen*. Edisi 1. Yogyakarta: Deepublish. Tersedia pada: <https://anangfirmansyahblog.files.wordpress.com/2020/02/buku-pengantar-manajemen-2.pdf>.
- Kiswanto, H. (2011) *Pengaruh Harga, Lokasi dan Fasilitas Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Di Objek Wisata Dampo Awang Beach Rembang*. Universitas Negeri Semarang. Tersedia pada: [file:///C:/Users/User/Downloads/anjar\\_kiswanto\\_2011.pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/anjar_kiswanto_2011.pdf).
- Larasati, D. A. (2020) "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Desa Wisata Wanurejo Kabupaten Magelang," *Jurnal Gema Wisata*, 16(3), hal. 874–884. Tersedia pada: <file:///C:/Users/User/Downloads/222-429-1-SM.pdf>.
- Lupiyoadi, R. (2013) *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.

Lupiyoadi, R. dan Hamdani, D. (2011) *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.

Shinta, A. (2011) *Manajemen Pemasaran*. Malang: UB Press. Tersedia pada: <http://eprints.stiperdharmawacana.ac.id/157/1/Manajemen-Pemasaran-Agustina-Shinta.pdf> .

Tjiptono, F. (2014) *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2011) *Service, Quality and Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: ANDI.

#### **PROFIL SINGKAT**

Susanti, lahir pada tanggal 27 November 1999 di Dolok Malela, pendidikan terakhir Sarjana Manajemen dari STIE Sultan Agung, tahun kelulusan 2021.